



LES PLANS D'ACTION  
ANNUELS À L'ÉGARD DES  
PERSONNES HANDICAPÉES :  
10 ANS DE MISE EN ŒUVRE  
DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

BILAN 2009-2019



**LES PLANS D'ACTION  
ANNUELS À L'ÉGARD DES  
PERSONNES HANDICAPÉES :  
10 ANS DE MISE EN ŒUVRE  
DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE**

**BILAN 2009-2019**

## RÉDACTION

Olivier Clément-Sainte-Marie  
Analyste-conseil  
Direction de l'évaluation,  
des analyses et des statistiques

## COLLABORATION

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

Vanessa Marquis  
Technicienne aux 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

Marjolaine Héroux

## DATE

Le 24 août 2020

## APPROBATION

Conseil d'administration de l'Office  
Séance des 24 et 25 septembre 2020

## RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES  
DU QUÉBEC (2020). *Les plans d'action annuels  
à l'égard des personnes handicapées : 10 ans  
de mise en œuvre de la politique À part entière :  
bilan 2009-2019*, Drummondville, Secrétariat  
général, communications et affaires juridiques,  
L'Office, 114 p.

---

Dépôt légal – 2020  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISBN 978-2-550-87646-5 (version PDF)  
ISBN 978-2-550-87471-3 (version texte électronique)

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

Ce document est disponible  
en formats adaptés sur demande.

## REMERCIEMENTS

L'Office des personnes handicapées du Québec remercie les membres du Comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique À part entière pour leur collaboration en vue de la production de ce bilan. Les membres de ce comité sont :

### **Représentantes et représentants ministériels**

**Michel Duchesne**

Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

**Josée Lepage**

Ministère de l'Éducation

**Anne Desruisseaux**

Ministère de la Famille

**Daniel Garneau**

Ministère de la Santé et des Services sociaux

**Guy Émond**

Ministère des Transports

**Francis Gauthier**

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

### **Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées**

**Véronique Vézina**

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec

**Anik Larose**

Société québécoise de la déficience intellectuelle

**Isabelle Tremblay**

Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées

**Charles Rice**

Réseau communautaire en santé mentale

### **Expert**

**Patrick Fougeyrollas**

Réseau international sur le Processus de production du handicap

### **Office des personnes handicapées du Québec**

**Martin Trépanier**

Président du conseil d'administration

**Frances Champigny**

Vice-présidente du conseil d'administration

**Daniel Jean**

Directeur général



## FAITS SAILLANTS

### Taux de production des plans d'action

- 99 % des ministères et organismes publics assujettis ont produit un plan d'action en 2018-2019; il s'agit d'une hausse importante par rapport à 2009-2010 avec 70 %.
- 93 % des municipalités assujetties ont produit un plan d'action en 2018; il s'agit d'une hausse comparativement à 2009 avec 63 %.
- En tout, 4 215 mesures ont été prévues en 2018-2019, soit 1 724 pour les ministères et organismes publics et 2 491 pour les municipalités. Ce nombre augmente constamment depuis 2009-2010, où 2 397 mesures avaient été répertoriées, dont 947 pour les ministères et organismes publics et 1 450 pour les municipalités.

### Taux de production des bilans dans les plans d'action

- 92 % des ministères et organismes publics ont inclus un bilan des mesures prises en 2018-2019. Cette proportion est nettement plus importante que celle recueillie en 2010-2011 (59 %).
- 78 % des municipalités ont inclus un bilan des mesures prises en 2018, une proportion fortement en hausse par rapport à 2010 (24 %).

### Identification des obstacles

- 97 % des ministères et organismes publics et 96 % des municipalités ont clairement identifié des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans leur plan d'action 2018-2019, comme le prescrit la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la Loi)* (Québec 2004). Il s'agit d'augmentations notables pour les ministères et organismes publics (97 % c. 76 % en 2013-2014) et pour les municipalités (96 % c. 77 % en 2013).

### Mesures liées à la mission des ministères et organismes publics

- 49 % des ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont prévu dans leur plan d'action 2018-2019 des mesures liées à leur mission. Il s'agit d'une légère augmentation comparativement à 2017-2018 (44 %).
- En 2018-2019, 173 mesures (17 %) de l'ensemble des mesures prises par les ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées sont liées à leur mission.

## **Prise en compte du *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel* à l'égard des personnes handicapées**

Le *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* : à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités (Office 2011) et sa mise à jour en 2018 produits par l'Office recommandent aux ministères, aux organismes publics et aux municipalités assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* de tenir compte, dans leur plan d'action, de plusieurs éléments présentés dans les sections qui suivent.

### Présence d'un groupe de travail

- 70 % des ministères et organismes publics ont indiqué qu'un groupe de travail a été formé pour l'élaboration de leur plan d'action 2018-2019. Cette proportion est en baisse depuis 2013-2014 parmi les ministères (75 % c. 94 % en 2013-2014) et parmi les organismes publics (57 % c. 68 % en 2013-2014). Quant aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, cette proportion a augmenté de 69 % en 2013-2014 à 93 % en 2018-2019.
- 93 % des municipalités ont mentionné qu'un groupe de travail a été formé pour l'élaboration de leur plan d'action 2018 comparativement à 84 % en 2013.

### Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants lors de l'élaboration du plan d'action

- Près de la moitié (51 %) des ministères et organismes publics ont mentionné avoir consulté des personnes handicapées et leurs représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action 2018-2019. Cette proportion a augmenté depuis 2013-2014 (51 % c. 17 % en 2013-2014). Le portrait varie toutefois selon le type d'organisation :
  - 45 % des ministères (c. 0 % en 2013-2014);
  - 41 % des organismes publics (c. 15 % en 2013-2014);
  - 79 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (c. 46 % en 2013-2014).
- 77 % des municipalités ont mentionné avoir consulté des personnes handicapées et leurs représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action 2018. Cette proportion est plus élevée que celle observée en 2013, soit 63 %.

### Prise en compte d'un approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées (article 61.3 de la *Loi*)

- 92 % des ministères, des organismes publics et des municipalités qui ont produit un plan d'action en 2018-2019 ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées; il s'agit d'une augmentation comparativement à 2012-2013 (73 %). Cette proportion varie selon le type d'organisation :
  - 95 % des ministères (c. 79 % en 2012-2013);
  - 93 % des organismes publics (c. 72 % en 2013-2014);
  - 89 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (c. 69 % en 2012-2013);
  - 91 % des municipalités (c. 74 % en 2013).

## Respect des obligations relatives à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Afin de suivre l'application de cette politique (MSSS 2007), il est demandé aux ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* de rendre compte, dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public et des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'y avoir accès.

- 88 % des ministères et organismes publics ont rendu compte du nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action 2018-2019 comparativement à 69 % en 2012-2013. Au total, depuis 2012-2013, 741 plaintes ont été reçues par les ministères et organismes publics et 620 ont été traitées.
- 84 % des ministères et organismes publics ont rendu compte des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés en 2018-2019, soit une proportion nettement supérieure à celle de 2012-2013 avec 36 %.

## Accessibilité des sites Web

Dans le but de favoriser une meilleure accessibilité du Web, le *Guide* conseille aux ministères et organismes publics d'inscrire, dans leur plan d'action annuel, des mesures relatives au respect du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) (Secrétariat du Conseil du trésor [SCT] 2018). Il leur est également conseillé de s'assurer que le personnel responsable de leur site Web reçoive une formation sur le Standard.

- 63 % des plans d'action produits en 2018-2019 par les ministères et organismes publics ont prévu des mesures en lien avec l'accessibilité de leur site Web et leur intranet. Cette proportion est de 85 % parmi les ministères (c. 77 % en 2013-2014), de 56 % parmi les organismes publics (c. 77 % en 2013-2014) et de 30 % parmi les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (c. 62 % en 2013-2014).
- Bien que les municipalités ne soient pas assujetties au Standard sur l'accessibilité des sites Web, 32 % des plans d'action produits en 2018 par celles-ci ont prévu des mesures en lien avec l'accessibilité de leur site Web et de leur intranet, soit une proportion légèrement supérieure à celle observée en 2012 (29 %).

## Accessibilité du transport en commun pour les personnes handicapées et accès au transport adapté

Afin de favoriser l'accessibilité du transport en commun régulier pour les personnes handicapées, le *Guide* recommande aux municipalités d'intégrer, dans leur plan d'action, des mesures relatives à l'accessibilité du transport en commun régulier et à un accès à la chaîne de déplacements sans obstacles.

- 19 % des municipalités ont prévu des mesures en lien avec l'accessibilité du transport en commun régulier dans leur plan d'action 2018, une plus faible proportion que celle observée en 2009 (38 %).
- 35 % des municipalités prévoient au moins une mesure en lien avec le transport adapté dans leur plan d'action 2018, une diminution comparativement à 2009 (55 %).

## **Qualité des plans d'action**

- Depuis 2014-2015, la qualité des plans d'action des ministères, des organismes publics et des municipalités s'est améliorée, puisqu'en 2018-2019, 61 % sont de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité (c. 46 % en 2014-2015). Cette augmentation varie selon le type d'organisation :
  - 54 % parmi les ministères et organismes publics (c. 34 % en 2014-2015);
  - 72 % parmi les municipalités (c. 64 % en 2014).

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> . . . . .	<b>1</b>
<b>MÉTHODOLOGIE</b> . . . . .	<b>3</b>
Grille d'analyse des plans d'action . . . . .	3
Indice de la qualité des plans d'action . . . . .	4
Compilation et analyse des résultats . . . . .	4
<b>RÉSULTATS</b> . . . . .	<b>5</b>
Taux de production des plans d'action . . . . .	5
<i>En 2018-2019</i> . . . . .	5
<i>Évolution depuis 2009-2010</i> . . . . .	7
Taux de production des bilans dans les plans d'action . . . . .	8
<i>Ministères et organismes publics</i> . . . . .	9
Taux de production des bilans dans les plans d'action annuels . . . . .	9
État de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action . . . . .	10
<i>Municipalités</i> . . . . .	11
Taux de production des bilans dans les plans d'action annuels . . . . .	11
État de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action . . . . .	12
Identification des obstacles . . . . .	13
<i>En 2018-2019</i> . . . . .	13
<i>Évolution depuis 2013-2014</i> . . . . .	13
Mesures liées à la mission des ministères et organismes publics . . . . .	14
<i>En 2018-2019 et évolution depuis 2017-2018</i> . . . . .	14
Prise en compte du <i>Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard     des personnes handicapées</i> . . . . .	16
<i>Présence d'un groupe de travail</i> . . . . .	16
En 2018-2019 . . . . .	16
Évolution depuis 2013-2014 . . . . .	17
<i>Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants lors         de l'élaboration du plan d'action</i> . . . . .	18
En 2018-2019 . . . . .	18
Évolution depuis 2013-2014 . . . . .	19

<i>Planification des mesures prévues pour l'année à venir identifiant des responsables de leur réalisation, des échéances et des indicateurs.</i>	20
Responsables de la réalisation des mesures	20
Échéances de réalisation des mesures	20
Indicateurs	21
<i>Prise en compte d'un approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées en lien avec l'article 61.3 de la Loi</i>	24
En 2018-2019.	24
Évolution depuis 2012-2013	24
<i>Respect des obligations relatives à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</i>	26
En 2018-2019.	26
Évolution depuis 2012-2013	27
<i>Accessibilité des sites Web.</i>	28
En 2018-2019.	28
Évolution depuis 2013-2014	28
<i>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics</i>	30
En 2018-2019.	30
Évolution depuis 2013-2014	30
<i>Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées</i>	31
En 2018-2019.	31
Évolution depuis 2013-2014	31
<i>Accessibilité du transport en commun pour les personnes handicapées et accès au transport adapté</i>	32
En 2018.	32
Évolution depuis 2009	32
<b>Qualité des plans d'action.</b>	<b>34</b>
<i>Qualité des plans d'action des ministères, des organismes publics et des municipalités</i>	34
En 2018-2019.	34
Évolution depuis 2014-2015	35
<i>Qualité des plans d'action des ministères et organismes publics</i>	36
En 2018-2019.	36
Évolution depuis 2016-2017	37
<i>Qualité des plans d'action des municipalités</i>	38
En 2018.	38
Évolution depuis 2014-2015	38
<b>ANALYSE DE LA CONCORDANCE ENTRE LES PLANS D'ACTION ET LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>	<b>41</b>
Concordance des mesures des ministères et organismes publics avec les résultats attendus de la politique	41
En 2018-2019	41
Évolution depuis 2009-2010	41

Concordance des mesures des ministères et organismes publics avec les défis et les priorités d'intervention de la politique . . . . .	43
<i>En 2018-2019</i> . . . . .	43
<i>Évolution depuis 2009-2010</i> . . . . .	43
Concordance des mesures des municipalités avec les résultats attendus . . . . .	45
<i>En 2018</i> . . . . .	45
<i>Depuis 2009</i> . . . . .	45
Concordance des mesures des municipalités avec les défis et les priorités d'intervention de la politique . . . . .	47
<i>En 2018</i> . . . . .	47
<i>Évolution depuis 2009</i> . . . . .	47
<b>PRINCIPAUX OBSTACLES ET THÈMES VISÉS PAR LES MESURES DES PLANS D'ACTION . . . . .</b>	<b>49</b>
Mesures prévues par les ministères et organismes publics . . . . .	49
<i>En 2018-2019</i> . . . . .	49
<i>Depuis 2012-2013</i> . . . . .	51
Mesures prévues par les municipalités . . . . .	53
<i>En 2018</i> . . . . .	53
<i>Depuis 2012</i> . . . . .	55
<b>CONCLUSION . . . . .</b>	<b>57</b>
<b>ANNEXE I</b>	
<b>MÉTHODOLOGIE DU SUIVI DES PLANS D'ACTION ANNUELS</b>	
<b>À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES . . . . .</b>	<b>59</b>
<b>ANNEXE II</b>	
<b>PLANS D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES ANALYSÉS DANS LE CADRE</b>	
<b>DES BILANS ANNUELS DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE</b>	
<b>À PART ENTIÈRE, 2009-2010 À 2018-2019 . . . . .</b>	<b>65</b>
<b>ANNEXE III</b>	
<b>LISTES DES DIMENSIONS COUVERTES ET DES INDICATEURS COMPOSANT L'INDICE</b>	
<b>DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION. . . . .</b>	<b>73</b>
<b>ANNEXE IV</b>	
<b>LISTE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS DONT LA MISSION EST DIRECTEMENT</b>	
<b>LIÉE À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES OU AYANT UN</b>	
<b>ENGAGEMENT AU PEG AU 31 MARS 2019 . . . . .</b>	<b>77</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES . . . . .</b>	<b>81</b>



## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Organisations ayant produit un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, 2009-2010 à 2018-2019 . . . . .	6
Tableau 2	Organisations ayant identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action, 2013-2014 à 2018-2019 . . . . .	13
Tableau 3	Organisations dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ayant prévu des mesures liées à leur mission dans leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées, 2018-2019 . . . .	15
Tableau 4	Organisations ayant mentionné dans leur plan d'action qu'un groupe de travail a été formé pour son élaboration, 2013-2014 à 2018-2019 . . . . .	17
Tableau 5	Organisations ayant mentionné dans leur plan d'action que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration, 2013-2014 à 2018-2019 . . . . .	18
Tableau 6	Planification des mesures prévues dans les plans d'action des organisations : présence de responsables de la réalisation des mesures, d'échéances de réalisation et d'indicateurs, 2013-2014 à 2018-2019. . . . .	22
Tableau 7	Organisations ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action, 2012-2013 à 2018-2019 . . . . .	25
Tableau 8	Organisations ayant prévu des mesures en lien avec l'accessibilité de leurs sites Web et intranet dans leur plan d'action, 2013-2014 à 2018-2019 . . . . .	29
Tableau 9	Organisations ayant prévu des mesures faisant référence à la <i>Loi sur l'accès à l'égalité en emploi</i> dans leur plan d'action, 2013-2014 à 2018-2019 . . . . .	30
Tableau 10	Ministères et organismes publics ayant prévu des mesures faisant référence au Plan d'embauche dans leur plan d'action, 2013-2014 à 2018-2019 . . . . .	31
Tableau 11	Mesures en concordance avec les résultats attendus de la politique dans les plans d'action des ministères et organismes publics depuis 2009-2010 . . .	42
Tableau 12	Mesures en concordance avec les défis et priorités d'intervention de la politique dans les plans d'action des ministères et organismes publics depuis 2009-2010 . . . . .	44

Tableau 13	Mesures en concordance avec les résultats attendus de la politique dans les plans d'action des municipalités depuis 2009 . . . . .	46
Tableau 14	Mesures en concordance avec les défis et les priorités d'intervention de la politique dans les plans d'action des municipalités depuis 2009-2010 . .	48
Tableau 15	Obstacles ou thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action 2018-2019 des ministères et organismes publics . . . . .	50
Tableau 16	Obstacles ou thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action 2018 des municipalités. . . . .	54

## LISTE DES FIGURES

Figure 1	Taux de production des plans d'action par les organisations assujetties à la <i>Loi</i> , 2009-2010 à 2018-2019 . . . . .	7
Figure 2	Taux de production de bilans parmi les plans d'action à l'égard des personnes handicapées produits par les ministères et organismes publics assujettis, 2010-2011 à 2018-2019 . . . . .	9
Figure 3	État de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action des ministères et organismes publics, 2009-2010 à 2017-2018 . . . . .	10
Figure 4	Taux de production de bilans parmi les plans d'action à l'égard des personnes handicapées produits par les municipalités assujetties, 2010 à 2018 . . . . .	11
Figure 5	État de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action des municipalités, 2009 à 2017 . . . . .	12
Figure 6	Ministères, organismes publics et municipalités ayant mentionné dans leur plan d'action que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration, 2013-2014 à 2018-2019 . . . . .	19
Figure 7	Planification des mesures prévues pour l'année à venir dans les plans d'action des organisations, 2013-2014 à 2018-2019 . . . . .	23
Figure 8	Organisations ayant rendu compte dans leur plan d'action des plaintes reçues et traitées ou des mesures d'accommodement prises en lien avec l'accès aux documents et aux services, 2012-2013 à 2018-2019 . . . . .	27
Figure 9	Municipalités ayant prévu des mesures relatives au transport en commun ou au transport adapté dans leur plan d'action, 2009 à 2018 . . . . .	33
Figure 10	Répartition des plans d'action produits par les ministères, organismes publics et municipalités selon leur qualité en 2018-2019 . . . . .	34
Figure 11	Organisations ayant produit un plan d'action de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité, 2014-2015 à 2018-2019 . . . . .	35
Figure 12	Répartition des plans d'action produits par les ministères et organismes publics selon leur qualité et le type d'organisation, 2018-2019 . . . . .	36
Figure 13	Plans d'action de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité selon le type d'organisation, 2016-2017 à 2018-2019 . . . . .	37

Figure 14	Proportion des plans d'action des municipalités répartis selon leur qualité de 2014-2015 à 2018-2019. . . . .	39
Figure 15	Obstacles ou thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action des ministères et organismes publics, 2012-2013 à 2018-2019 . . . . .	52
Figure 16	Obstacles ou thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action des municipalités de 2012 à 2018 . . . . .	56

## LISTE DES ACRONYMES ET DES SIGLES

CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
ENF	Établissement non fusionné
<i>Loi</i>	<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>
LSQ	Langue des signes québécoise
Office	Office des personnes handicapées du Québec
PEG	Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor



# INTRODUCTION

- La politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (Office 2009) a été adoptée en 2009 par le gouvernement du Québec. Cette politique a pour but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.
- Elle vise l'atteinte de treize résultats attendus 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.
- Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits en vertu de l'article 61.1 de la *Loi* constituent l'un des outils permettant la mise en œuvre de la politique. Ces plans sont élaborés par les ministères et organismes publics qui emploient au moins 50 personnes et les municipalités comptant au moins 15 000 habitants.
- Ce bilan 2009-2019 est l'occasion de dresser un portrait évolutif des plans d'action produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités au cours des dix premières années de mise en œuvre de la politique À part entière. Il s'inscrit dans une démarche globale d'évaluation de la politique qui inclut un monitoring annuel de sa mise en œuvre et une évaluation de son efficacité.



# MÉTHODOLOGIE

Cette section décrit brièvement les critères et méthodes d'analyse utilisés pour réaliser le suivi des plans d'action annuels. La méthodologie détaillée est présentée en annexe I.

## GRILLE D'ANALYSE DES PLANS D'ACTION

- Chaque plan d'action a été analysé par une équipe de professionnelles et professionnels à l'aide d'une grille d'analyse développée par l'Office (annexe II). Les membres de cette équipe se sont rencontrés régulièrement afin d'assurer une compréhension commune et une utilisation uniforme des critères d'analyse.
- La grille d'analyse permet de consigner les données concernant :
  - Le respect des obligations liées à l'article 61.1 de la *Loi* (données consignées depuis 2009-2010) et les responsabilités relatives à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (données consignées depuis 2013-2014);
  - La prise en compte de certaines des suggestions du *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* (Office 2011) et de sa mise à jour en 2018, soit le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet – Ministères et organismes publics* (Office 2018a) et du *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet – Municipalités* (Office 2018b) (données consignées depuis 2013-2014);
  - L'état de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action de l'année précédente (données consignées depuis 2009-2010);
  - La concordance des plans d'action avec la politique À part entière (données consignées depuis 2009-2010);
  - L'identification des principaux obstacles et thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action (données consignées depuis 2013-2014);
  - L'identification des mesures liées à la mission des ministères et organismes publics (données consignées depuis 2017-2018), c'est-à-dire celles qui touchent les lois, politiques, programmes, mesures et la prestation de services en lien avec les grands secteurs d'activité couverts par les missions des ministères et organismes publics.

## INDICE DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION

- Un indice de la qualité des plans d'action a été développé par l'Office en 2015-2016 (annexe III). Cet indice est composé de plusieurs indicateurs touchant aux quatre dimensions suivantes :
  - La couverture des aspects légaux relatifs au plan d'action et la qualité du bilan;
  - La conformité avec le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*;
  - Les caractéristiques des mesures et la prise en compte de la politique À part entière;
  - L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.
- Chaque plan d'action se voit attribuer un score de qualité compris entre 0 et 100<sup>1</sup>. Plus le score obtenu se rapproche de la valeur théorique maximale (100), plus le plan d'action est jugé de bonne qualité. Inversement, plus le score obtenu se rapproche de la valeur théorique minimale (0), plus le plan d'action est considéré de moins bonne qualité.
- Afin de faciliter l'interprétation de l'indice de la qualité des plans d'action, les scores obtenus sont regroupés en cinq catégories, soit :
  - Excellente : score de 80 ou plus;
  - Très bonne : score de 70 à moins de 80;
  - Bonne : score de 60 à moins de 70;
  - Moyenne : score de 40 à moins de 60;
  - Passable : score de moins de 40.
- En 2017-2018, un nouvel indicateur a été ajouté à l'indice afin d'attribuer des points aux plans d'action des ministères et organismes publics selon la proportion de mesures prévues qui sont liées à leur mission. Cet indicateur ne touche que les ministères et organismes publics dont la mission a un impact sur la participation sociale des personnes handicapées (annexe IV).

## COMPILATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

- À l'aide d'un logiciel d'analyse statistique, les données obtenues ont été traitées et analysées par type d'organisation, soit les ministères, les organismes publics, les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS), les établissements non fusionnés (ENF) et les municipalités.
- Des analyses des données des plans d'action selon la taille des municipalités et selon les ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont aussi été réalisées (annexe II).
- Les résultats présentés pour les plans d'action des ministères et organismes publics antérieurs à 2015-2016 incluent les données relatives aux agences de la santé et des services sociaux. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015, celles-ci ont été abolies et on compte maintenant 13 CISSS, 9 CIUSSS et 7 ENF.
- Les résultats présentés pour les plans d'action des ministères et organismes publics de 2015-2016 n'incluent toutefois pas les données relatives à ces établissements assujettis, 2015-2016 étant considérée comme une année de transition. Ces nouvelles entités que sont les CISSS, les CIUSSS et les ENF ont été incluses dans les résultats pour les années 2016-2017 à 2018-2019.

.....

1. Une liste des indicateurs composant l'indice est présentée à l'annexe III.

# RÉSULTATS

- Cette section présente les résultats concernant le taux de production des plans d'action, le taux de production des bilans dans les plans d'action, l'état de réalisation des mesures prévues, l'identification des obstacles dans les plans d'action des différentes organisations et la proportion des mesures liées à la mission des ministères et organismes publics. Les résultats sont présentés d'abord pour l'année 2018-2019, puis depuis 2009-2010, afin d'illustrer leur évolution.

## TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION

### En 2018-2019

- 183 ministères, organismes publics et municipalités avaient l'obligation légale de produire un plan d'action en vertu de l'article 61.1 de la *Loi* (tableau 1).
- De ce nombre, 97 % ont produit un plan d'action, soit 99 % des ministères et organismes publics et 93 % des municipalités. Au total, 177 plans d'action ont été produits.
- Parmi les ministères et organismes publics :
  - Tous les ministères et organismes publics (100 %) ont produit leur plan d'action;
  - Le taux de production des plans d'action des établissements du réseau de la santé et des services sociaux est de 97 % en 2018-2019, alors qu'il était de 100 % en 2017-2018. Ce léger recul s'explique par le fait qu'un des CISSS n'a pas produit son plan d'action pour la dernière année. Il s'agissait de la troisième année de production d'un plan d'action pour ces établissements.
- Le taux de production des plans d'action varie peu selon la taille des municipalités :
  - 92 % des municipalités assujetties ayant entre 15 000 et 29 999 habitants ont produit leur plan d'action;
  - 96 % de celles ayant entre 30 000 et 99 999 habitants;
  - 90 % de celles de 100 000 habitants et plus.
- Au total, pour l'ensemble des organisations assujetties, les plans d'action prévoient 4 215 mesures pour l'année 2018-2019 :
  - 1 724 mesures pour les ministères et organismes publics;
  - 2 491 mesures pour les municipalités.
- Les plans d'action des ministères et organismes publics comptent en moyenne 16 mesures, alors que ceux des municipalités en comprennent 37.

Tableau 1

**Organisations ayant produit un plan d'action à l'égard des personnes handicapées,  
2009-2010 à 2018-2019**

Organisations	Assujetties à l'article 61.1	Assujetties qui ont produit un plan d'action		Non assujetties qui ont produit un plan d'action	Nombre total d'organisations ayant produit un plan d'action	Nombre de mesures inscrites	Nombre moyen de mesures
	n	n	%	n	n	n	n
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>110</b>	<b>109</b>	<b>99,1</b>	<b>0</b>	<b>109</b>	<b>1 724</b>	<b>15,8</b>
Ministères	20	20	100,0		20	393	19,7
Organismes publics	61	61	100,0		61	816	13,4
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	29	28	96,6		28	515	18,4
<i>CISSS</i>	13	12	92,3		12	169	14,1
<i>CIUSSS</i>	9	9	100,0		9	257	28,6
<i>ENF</i>	7	7	100,0		7	89	12,7
<b>Municipalités</b>	<b>73</b>	<b>68</b>	<b>93,2</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>2 491</b>	<b>36,6</b>
<b>Total 2018-2019</b>	<b>183</b>	<b>177</b>	<b>96,7</b>	<b>0</b>	<b>177</b>	<b>4 215</b>	<b>23,8</b>
2017-2018	180	172	95,6	0	172	4 092	23,8
2016-2017	180	159	88,3	0	159	3 666	23,1
2015-2016 <sup>1</sup>	154	136	88,3	1	137	3 260	23,8
2014-2015	168	140	83,3	2	142	3 088	21,7
2013-2014	165	135	81,8	4	139	3 140	22,6
2012-2013	168	142	84,5	4	146	3 091	21,2
2011-2012	168	120	71,4	4	124	2 666	21,5
2010-2011	172	121	70,3	3	124	2 586	20,9
2009-2010	171	115	67,3	3	118	2 397	20,3

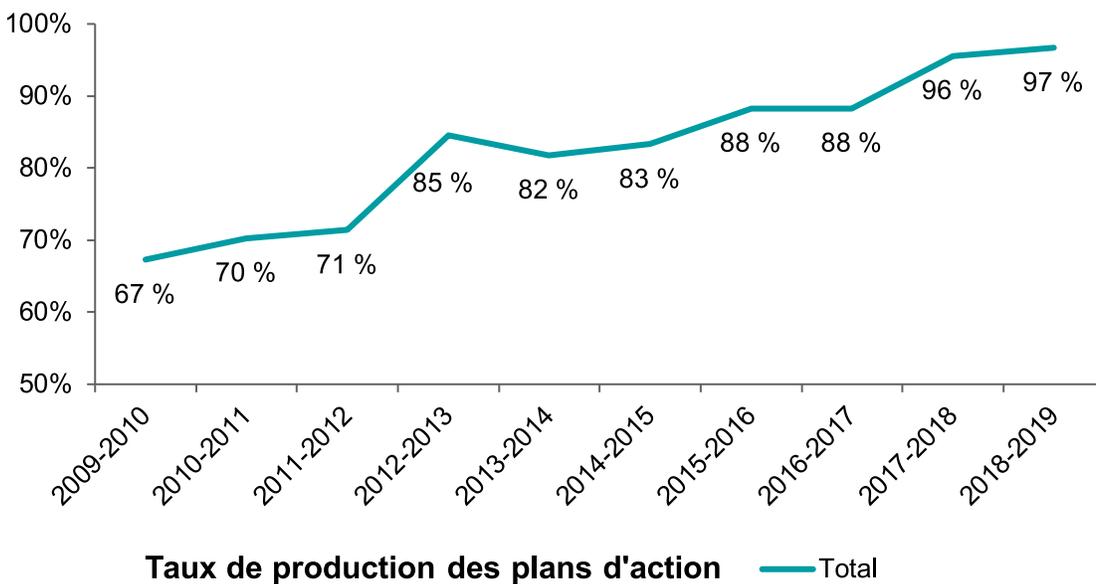
1 Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015 à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* (Québec 2015) n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

## Évolution depuis 2009-2010

- Le taux de production des plans d'action a beaucoup augmenté, et ce, de manière régulière au cours des dix dernières années, passant de 67 % en 2009-2010 à 97 % en 2018-2019 (figure 1). Il s'agit d'une hausse de 44 %. Cette augmentation est observable autant chez les ministères et organismes publics (70 % à 99 %) que chez les municipalités (63 % à 93 %).
- Depuis 2009-2010, un total de 32 201 mesures ont été prévues par les ministères et organismes publics (12 388 mesures) et les municipalités (19 813 mesures) dans leurs plans d'action afin de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.
- Le nombre moyen de mesures prévues dans les plans d'action a aussi augmenté depuis 2009-2010 :
  - Parmi les ministères et organismes publics, ce nombre est passé de 14 à 16 en 2018-2019;
  - Parmi les municipalités, il a augmenté de 34 à 37 en 2018-2019.

Figure 1

### Taux de production des plans d'action par les organisations assujetties à la Loi, 2009-2010 à 2018-2019



## **TAUX DE PRODUCTION DES BILANS DANS LES PLANS D'ACTION**

- Les ministères, les organismes publics et les municipalités assujettis ont l'obligation de décrire, dans leur plan d'action, les mesures prises au cours de l'année qui se termine. Il s'agit des bilans des plans d'action. L'analyse des bilans présentés dans les plans d'action, lorsque présents, a ainsi permis d'établir le taux de réalisation de chacune des mesures prévues dans les plans d'action de l'année précédente.
- Cette section présente d'abord le taux de production des bilans des mesures réalisées en 2017-2018 dans les plans d'action 2018-2019. Puis l'évolution de ce taux est présentée depuis 2010-2011. L'état de réalisation des mesures prévues en 2017-2018 est ensuite détaillé ainsi que son évolution depuis 2010-2011.

## Ministères et organismes publics

### Taux de production des bilans dans les plans d'action annuels

#### En 2018-2019

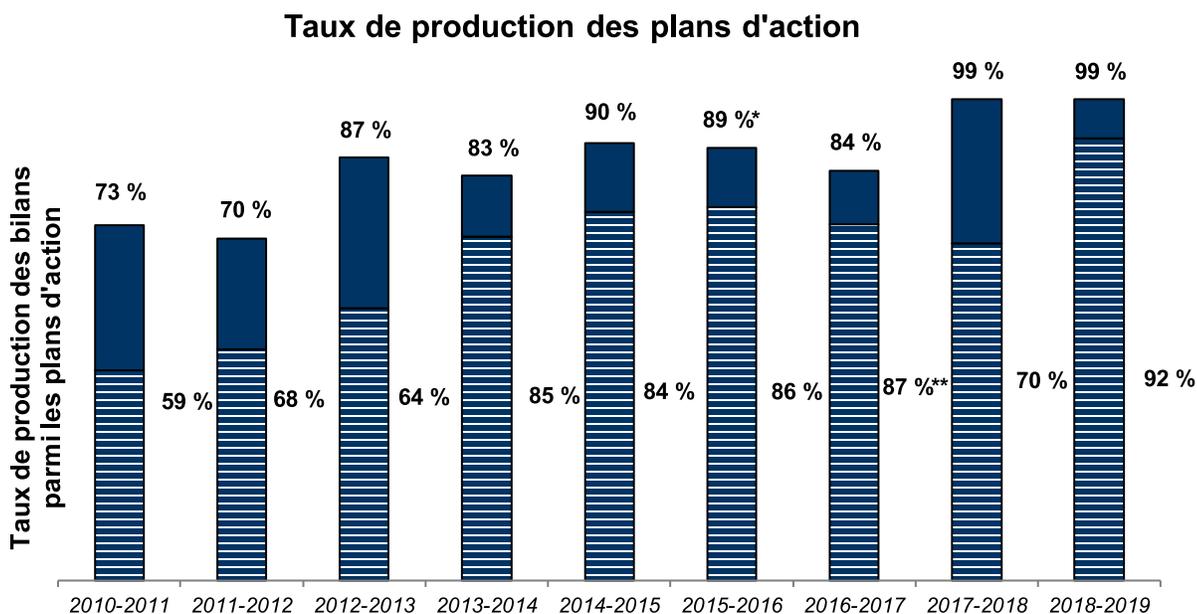
- En 2018-2019, 92 % des ministères et organismes publics ont présenté un bilan des mesures prises pour l'année 2017-2018 (figure 2).
- Presque tous les ministères et organismes publics (98 %) dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont produit un bilan des mesures réalisées en 2017-2018 comparativement à 86 % des autres ministères et organismes publics.

#### Évolution depuis 2010-2011

- Le taux de production des bilans dans les plans d'action des ministères et organismes publics a globalement augmenté depuis 2010-2011, passant de 59 % à 92 % en 2018-2019. Cela représente une hausse de 33 points de pourcentage.

Figure 2

### Taux de production de bilans parmi les plans d'action à l'égard des personnes handicapées produits par les ministères et organismes publics assujettis, 2010-2011 à 2018-2019



\* Ce taux de production n'inclut pas les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

\*\* Pour 2016-2017, le taux de production des bilans n'inclut pas les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, car il s'agissait de leur premier plan d'action.

## État de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action

### En 2018-2019

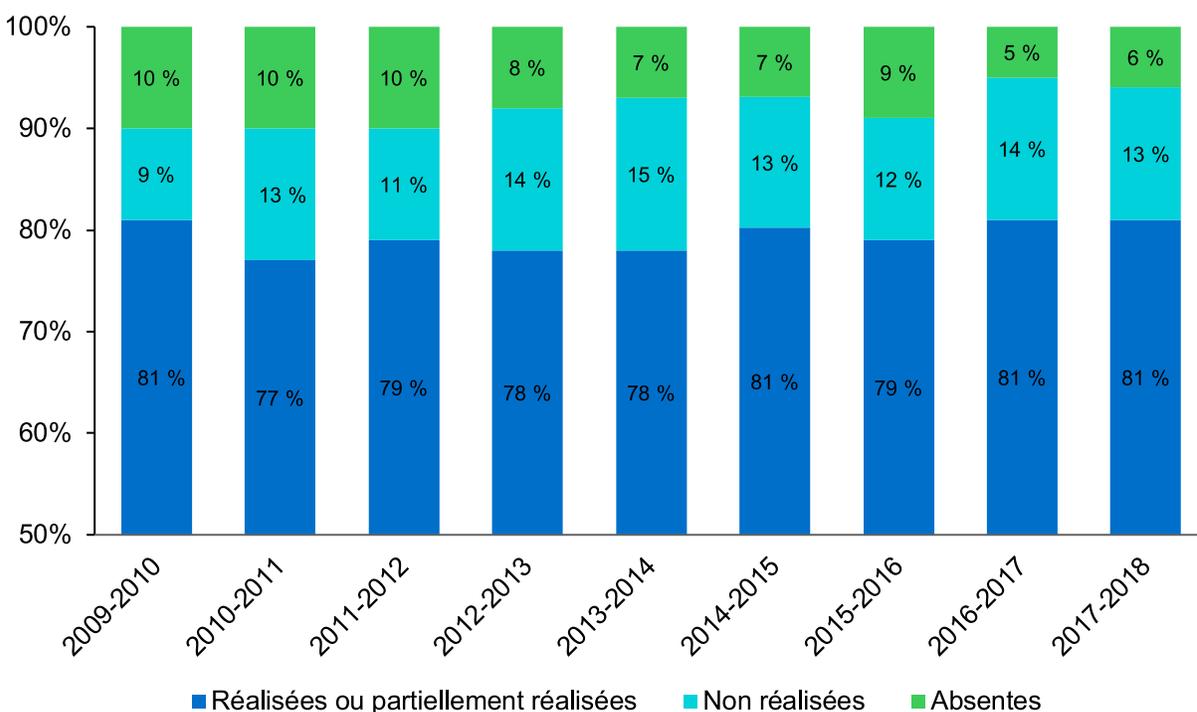
- Au total, 105 ministères et organismes publics ont produit un plan d'action pour 2017-2018 et pour 2018-2019. Parmi les 105 plans d'action 2018-2019, 100 incluent un bilan de l'année précédente. La présente analyse porte sur l'état de réalisation des 1 914 mesures initialement prévues dans ces 100 bilans.
- 206 mesures présentées dans les bilans n'avaient pas été initialement prévues dans les plans d'action 2017-2018 : elles ont été exclues de l'analyse.
- Parmi les 1 708 mesures qui ont été analysées et classées :
  - 81 % ont été réalisées ou partiellement réalisées;
  - 13 % n'ont pas été réalisées;
  - 6 % étaient absentes des bilans analysés.

### Évolution depuis 2009-2010

- Depuis 2009-2010, les ministères et organismes publics réalisent, en tout ou en partie, la grande majorité des mesures qu'ils prévoient annuellement dans leurs plans d'action (figure 3).
- Ainsi, parmi les mesures prévues annuellement dans les plans d'action et documentées dans les bilans de l'année suivante :
  - Environ 81 % ont été réalisées ou partiellement réalisées;
  - Environ 9 % n'ont pas été réalisées;
  - Environ 10 % étaient absentes des bilans.

Figure 3

### État de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action des ministères et organismes publics, 2009-2010 à 2017-2018



## Municipalités

### Taux de production des bilans dans les plans d'action annuels

#### En 2018

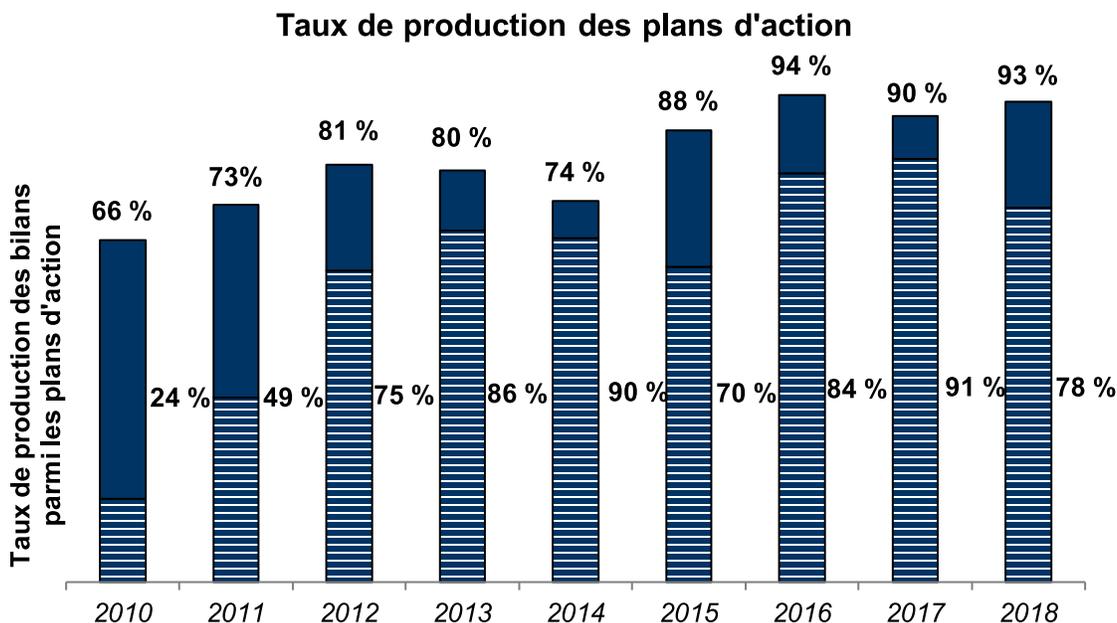
- En 2018, 78 % des municipalités ont produit un bilan des mesures prévues dans leur plan d'action de 2017.
- Le taux de production de bilans des mesures prises en 2017 varie selon la taille des municipalités :
  - 82 % des municipalités ayant entre 15 000 et 29 999 habitants;
  - 73 % des municipalités ayant entre 30 000 et 99 999 habitants;
  - 78 % des municipalités de 100 000 habitants et plus.

#### Évolution depuis 2010

- En 2010, 24 % des municipalités ayant produit un plan d'action avaient inclus un bilan des mesures prises en 2009 (figure 4). Après une nette augmentation entre 2010 et 2013 (24 % à 86 %), le taux de production des bilans fluctue par la suite, passant de 70 % en 2015 à 91 % en 2017, pour finalement redescendre à 78 % en 2018.

Figure 4

### Taux de production de bilans parmi les plans d'action à l'égard des personnes handicapées produits par les municipalités assujetties, 2010 à 2018



## État de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action

### En 2018

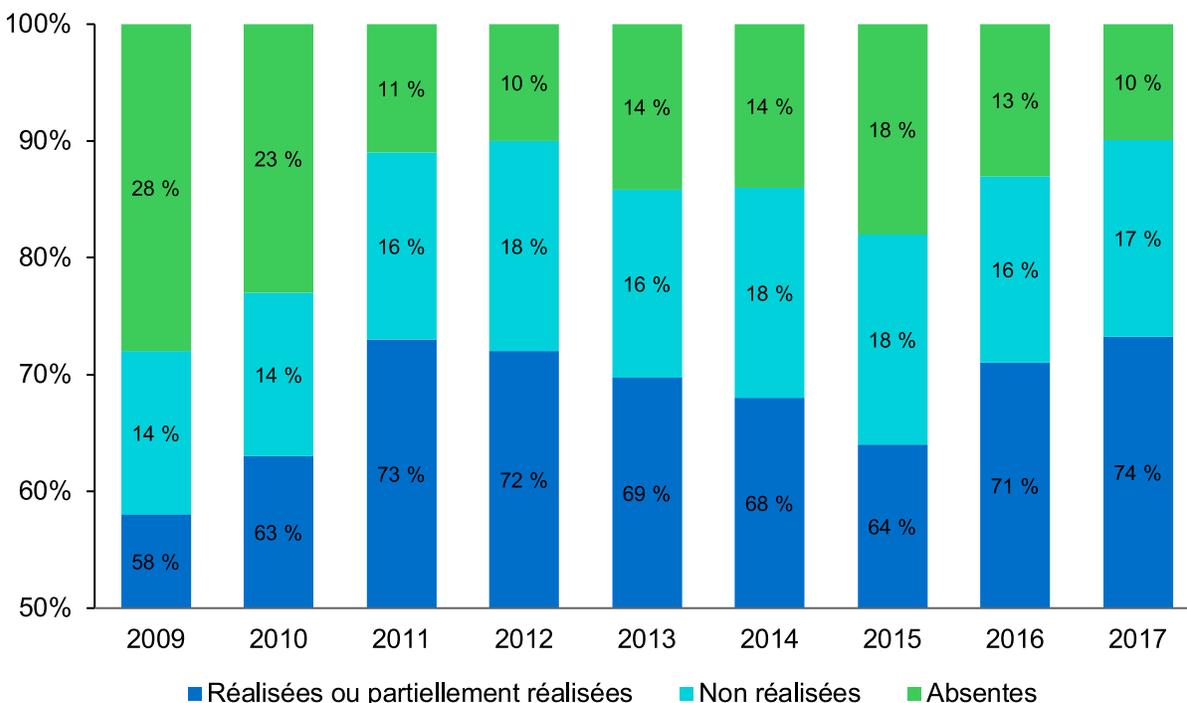
- Au total, 62 municipalités ont produit un plan d'action pour 2017 et pour 2018. Parmi les 62 plans d'action 2018, 53 incluent un bilan de l'année précédente. La présente analyse porte sur l'état de réalisation des 1 978 mesures initialement prévues dans ces 53 bilans.
- 284 mesures présentées dans les bilans n'avaient pas été initialement prévues dans les plans d'action 2018 : elles ont été exclues de l'analyse.
- Parmi les 1 694 mesures qui ont été analysées et classées :
  - 74 % ont été réalisées ou partiellement réalisées;
  - 17 % n'ont pas été réalisées;
  - 10 % étaient absentes des bilans.

### Évolution depuis 2009

- En 2017, 74 % des mesures prévues dans les plans d'action et documentées dans les bilans de l'année suivante ont été réalisées ou partiellement réalisées (figure 5), alors qu'en 2009, 58 % l'étaient. Il s'agit d'une augmentation de 16 points de pourcentage.
- Comparativement à 2009, la proportion des mesures non réalisées est demeurée semblable (14 % c. 17 % en 2017).
- Toutefois, en ce qui a trait aux mesures absentes du bilan, il s'agit d'une diminution de 18 points de pourcentage (28 % en 2009 c. 10 % en 2017).

Figure 5

### État de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action des municipalités, 2009 à 2017



## IDENTIFICATION DES OBSTACLES

- Selon l'article 61.1 de la *Loi*, les organisations assujetties doivent identifier, dans leur plan d'action, les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de leurs attributions, afin de planifier des mesures pertinentes permettant de les réduire.
- Les guides pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées produits par l'Office mentionnent que l'identification des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées constitue la pierre d'assise des travaux et que « cette étape est cruciale afin que les mesures identifiées correspondent aux véritables besoins des personnes handicapées » (Office 2018a : 6; Office 2018b : 7).

### En 2018-2019

- En 2018-2019, la quasi-totalité des organisations (97 %) ont identifié des obstacles dans leur plan d'action. Cette proportion est similaire selon le type d'organisation :
  - 97 % des ministères et organismes publics;
  - 96 % des municipalités.

### Évolution depuis 2013-2014

- Depuis 2013-2014, la proportion des ministères, des organismes publics et des municipalités ayant identifié des obstacles dans leur plan d'action a augmenté de 76 % à 97 % :
  - Parmi les ministères et organismes publics, la proportion est passée de 76 % en 2013-2014 à 97 % en 2018-2019;
  - Parmi les municipalités, la proportion est passée de 77 % en 2013-2014 à 96 % en 2018-2019.

Tableau 2

#### Organisations ayant identifié des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans leur plan d'action, 2013-2014 à 2018-2019

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	%					
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>75,9</b>	<b>78,9</b>	<b>87,7</b>	<b>90,1</b>	<b>95,3</b>	<b>97,2</b>
<i>Ministères</i>	76,5	80,0	84,2	95,0	95,0	95,0
<i>Organismes publics</i>	75,5	77,2	88,9	87,7	98,3	100,0
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	76,9	84,6	--	92,9	89,7	92,9
<b>Municipalités</b>	<b>76,8</b>	<b>80,8</b>	<b>79,7</b>	<b>76,5</b>	<b>86,2</b>	<b>95,6</b>
<b>Total</b>	<b>76,3</b>	<b>79,6</b>	<b>83,9</b>	<b>84,3</b>	<b>91,9</b>	<b>96,6</b>

1 Depuis l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, le 1<sup>er</sup> avril 2015, les agences ont été remplacées par des CISSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

## MESURES LIÉES À LA MISSION DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS

- Depuis 2017-2018, une analyse des mesures inscrites aux plans d'action des ministères et organismes publics est effectuée de façon à déterminer si ces mesures sont liées ou non à leur mission. Seuls les plans d'action des ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont été considérés pour cette analyse (annexe IV).
- Les mesures liées à la mission touchent les lois, les politiques, les programmes, les mesures et la prestation de services en lien avec les grands secteurs d'activité couverts par la mission des ministères et organismes publics, tels que le transport, l'emploi, la santé, l'éducation ou le logement. Les mesures des ministères et organismes publics dont la portée couvre leur réseau (p. ex. : les commissions scolaires, les palais de justice, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, etc.) sont aussi considérées comme étant liées à la mission. Les mesures liées à la mission du ministère ou de l'organisme public contribuent, entre autres, à améliorer l'accès des personnes handicapées à ses programmes, mesures et services.

### En 2018-2019 et évolution depuis 2017-2018

- En 2018-2019, 53 des 54 ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont produit un plan d'action.
- 49 % de ces 53 ministères et organismes publics ont prévu des mesures liées à leur mission (tableau 3). Il s'agit d'une légère augmentation comparativement à 2017-2018 (44 %). Cette proportion varie selon le type d'organisation :
  - 86 % des ministères ont prévu de telles mesures (c. 64 % en 2017-2018);
  - 73 % des organismes publics (c. 64 % en 2017-2018);
  - 21 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (c. 28 % en 2017-2018).
- Au total, 173 mesures, soit 17 % de l'ensemble des mesures prises par les ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, sont liées à leur mission en 2018-2019. Cette proportion est identique à celle de 2017-2018. En 2018-2019, la proportion des mesures liées à la mission représente :
  - 40 % des 296 mesures prises par les ministères (c. 38 % en 2017-2018);
  - 21 % des 202 mesures prises par les organismes publics (c. 20 % en 2017-2018);
  - 2,3 % des 515 mesures prises par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (c. 6 % en 2017-2018).
- En moyenne, les plans d'action des ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées contiennent 6,7 mesures liées à la mission. Il s'agit d'un léger recul par rapport à l'année 2017-2018, puisque ce nombre se situait à 7,6.

Tableau 3

**Organisations dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ayant prévu des mesures liées à leur mission dans leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées, 2018-2019**

Organisations	Ont produit un plan d'action		Ont pris des mesures liées à leur mission		Nombre de mesures prévues		Mesures liées à la mission		Nombre moyen de mesures liées à la mission par plan d'action	
	n	n	%	n	n	%	n	%	n	
Ministères	14	12	85,7	296	119	40,2	9,9			
Organismes publics	11	8	72,7	202	42	20,8	5,3			
Établissements du réseau de la santé et des services sociaux	28	6	21,4	515	12	2,3	2,0			
<i>CISSS</i>	12	4	33,3	169	8	4,7	2,0			
<i>CIUSSS</i>	9	0	0	257	0	0	0			
<i>ENF</i>	7	2	28,6	89	4	4,7	2,0			
<b>Total 2018-2019</b>	<b>53</b>	<b>26</b>	<b>49,1</b>	<b>1 013</b>	<b>173</b>	<b>17,1</b>	<b>6,7</b>			
2017-2018	54	24	44,4	1 051	183	17,4	7,6			

## **PRISE EN COMPTE DU *GUIDE POUR L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES***

Cette section présente les résultats en lien avec la prise en compte, par les ministères, les organismes publics et les municipalités, de certaines des propositions du *Guide* dans l'élaboration de leur plan d'action (données consignées depuis 2013-2014). Il s'agit du *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités* (Office 2011) et de sa mise à jour en 2018, soit le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet – Ministères et organismes publics* (Office 2018a) et le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet – Municipalités* (Office 2018b).

### **Présence d'un groupe de travail**

Lors de l'élaboration d'un plan d'action, l'Office suggère la création d'un groupe de travail afin de soutenir la personne responsable du plan d'action dans l'identification des activités de l'organisation pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. (Office 2011 : 42; Office 2018a : 4; 2018b : 4).

#### En 2018-2019

- En 2018-2019, 79 % des plans d'action produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités mentionnent qu'un groupe de travail a été formé pour l'élaboration du plan d'action.
- Parmi les ministères et organismes publics :
  - 75 % des ministères ont fait mention d'un tel groupe de travail;
  - 57 % des organismes publics;
  - 93 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- Quant aux municipalités, 93 % ont indiqué avoir formé un groupe de travail. Cette proportion varie selon la taille des municipalités :
  - 94 % des municipalités ayant entre 15 000 et 29 999 habitants ont formé un groupe de travail;
  - 89 % des municipalités ayant entre 30 000 et 99 999 habitants;
  - 100 % des municipalités de 100 000 habitants et plus.
- En 2018-2019, 79 % des ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont indiqué avoir formé un groupe de travail (c. 61 % pour les autres ministères et organismes publics). Il s'agit d'une baisse comparativement à l'année 2017-2018, où 85 % de ceux-ci avaient indiqué avoir formé un tel groupe.
- Enfin, les ministères, les organismes publics et les municipalités ont prévu un total de 78 mesures dans leur plan d'action 2018-2019 portant sur la création ou le maintien d'un groupe de travail et sur la tenue de rencontres de ces groupes de travail.

## Évolution depuis 2013-2014

- Depuis 2013-2014, la proportion de ministères et d'organismes publics ayant mentionné avoir créé un groupe de travail a diminué, passant de 74 % à 70 %, la proportion la plus élevée se situant à 78 % en 2017-2018 (tableau 4). Cette diminution est plus marquée parmi les ministères (94 % c. 75 %) que parmi les organismes publics (68 % c. 57 %).
- Depuis 2015-2016, la majorité (93 %) des établissements du réseau de la santé et des services sociaux disent annuellement avoir formé un groupe de travail.
- Depuis l'année 2013-2014, la proportion des municipalités ayant indiqué avoir créé un groupe de travail a augmenté, passant de 84 % à 93 % en 2018-2019. Il s'agit d'une hausse de 9 points de pourcentage et cela constitue la proportion la plus élevée observée jusqu'à présent.

Tableau 4

### Organisations ayant mentionné dans leur plan d'action qu'un groupe de travail a été formé pour son élaboration, 2013-2014 à 2018-2019

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	%					
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>73,5</b>	<b>62,2</b>	<b>63,0</b>	<b>67,0</b>	<b>77,6</b>	<b>69,7</b>
<i>Ministères</i>	<i>94,1</i>	<i>75,0</i>	<i>78,9</i>	<i>80,0</i>	<i>85,0</i>	<i>75,0</i>
<i>Organismes publics</i>	<i>67,9</i>	<i>57,9</i>	<i>57,4</i>	<i>56,1</i>	<i>67,2</i>	<i>57,4</i>
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	<i>69,2</i>	<i>61,5</i>	<i>--</i>	<i>92,9</i>	<i>93,1</i>	<i>92,9</i>
<b>Municipalités</b>	<b>83,9</b>	<b>80,8</b>	<b>89,1</b>	<b>88,2</b>	<b>90,8</b>	<b>92,6</b>
<b>Total</b>	<b>77,7</b>	<b>69,0</b>	<b>75,2</b>	<b>76,1</b>	<b>82,6</b>	<b>78,5</b>

1 Depuis l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, le 1<sup>er</sup> avril 2015, les agences ont été remplacées par des CISSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

## Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants lors de l'élaboration du plan d'action

- L'Office recommande aux organisations de consulter des personnes handicapées et leurs représentants au moment de l'élaboration d'un plan d'action. Cette consultation contribue à l'amélioration de la qualité d'un plan d'action en s'assurant que les obstacles pertinents sont identifiés et que les mesures adéquates pour les réduire sont prévues.

### En 2018-2019

- Au total, 61 % des ministères, des organismes publics et des municipalités ont indiqué dans leur plan d'action 2018-2019 avoir consulté des personnes handicapées et leurs représentants lors de son élaboration (tableau 5). Cela concerne 51 % des ministères et organismes publics et 77 % des municipalités.
- Parmi les ministères et organismes publics, cette proportion varie selon le type d'organisation :
  - 45 % des ministères;
  - 41 % des organismes publics;
  - 79 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- En 2018-2019, 60 % des ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont indiqué avoir consulté des personnes handicapées et leurs représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action (c. 43 % pour les autres ministères et organismes publics).
- Les municipalités de grande taille sont proportionnellement plus enclines que les municipalités de taille moindre à consulter des personnes handicapées et leurs représentants pour l'élaboration de leur plan d'action. En effet, de telles consultations ont été menées par :
  - 76 % des municipalités ayant entre 15 000 et 29 999 habitants;
  - 73 % des municipalités ayant entre 30 000 et 99 999 habitants;
  - 89 % des municipalités de 100 000 habitants et plus.

Tableau 5

### Organisations ayant mentionné dans leur plan d'action que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration, 2013-2014 à 2018-2019

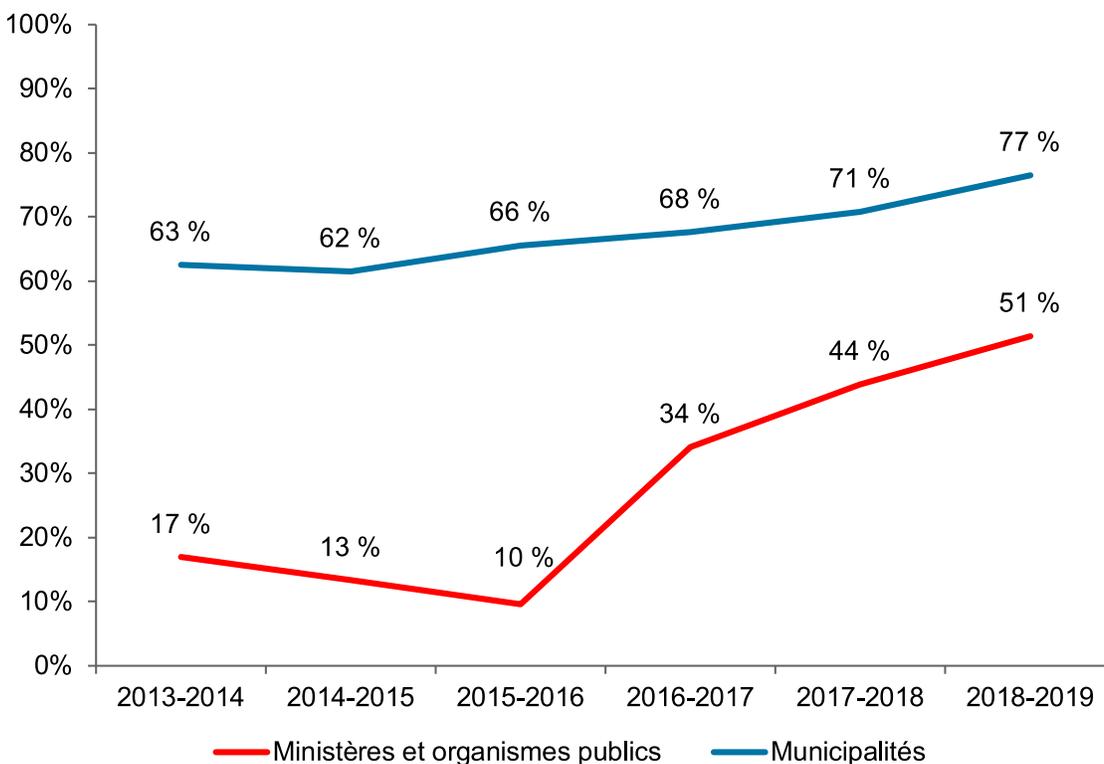
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	%					
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>16,9</b>	<b>13,3</b>	<b>9,6</b>	<b>34,1</b>	<b>43,9</b>	<b>51,4</b>
<i>Ministères</i>	0,0	0,0	10,5	35,0	35,0	45,0
<i>Organismes publics</i>	15,1	8,8	9,3	26,3	32,8	41,0
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	46,2	53,8	--	64,3	72,4	78,6
<b>Municipalités</b>	<b>62,5</b>	<b>61,5</b>	<b>65,6</b>	<b>67,6</b>	<b>70,8</b>	<b>76,5</b>
<b>Total</b>	<b>35,3</b>	<b>31,0</b>	<b>35,8</b>	<b>48,4</b>	<b>54,1</b>	<b>61,0</b>

<sup>1</sup> Depuis l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, le 1<sup>er</sup> avril 2015, les agences ont été remplacées par des CIUSSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

### Évolution depuis 2013-2014

- En 2013-2014, peu de ministères et d'organismes publics (17 %) indiquaient consulter des personnes handicapées et leurs représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action. Cette situation s'est améliorée depuis, alors qu'en 2018-2019, la moitié d'entre eux (51 %) mentionnent faire une telle consultation.
  - De manière plus précise, en 2013-2014, aucun ministère ne mentionnait avoir consulté des personnes handicapées et leurs représentants. Cette proportion a grimpé à 45 % en 2018-2019;
  - Parmi les organismes publics, la hausse est similaire à celle observée chez les ministères, passant de 15 % à 41 % en 2018-2019;
  - Parmi les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, près de la moitié (46 %) avaient mentionné avoir fait une consultation en 2013-2014 alors qu'en 2018-2019, ce sont plus des trois quarts (79 %);
  - Ainsi, encore à ce jour, plus de la moitié des ministères et organismes publics ne semblent pas tenir ce type de consultation au moment de l'élaboration de leur plan d'action.
- En 2013-2014, près des deux tiers des municipalités (63 %) mentionnaient avoir consulté des personnes handicapées et leurs représentants au moment de l'élaboration de leur plan d'action. Depuis, cette proportion s'est accrue alors qu'en 2018-2019, plus des trois quarts (77 %) des municipalités indiquent avoir fait une telle consultation, soit une hausse de 14 points de pourcentage sur 6 ans.

Figure 6  
**Ministères, organismes publics et municipalités ayant mentionné dans leur plan d'action que des personnes handicapées et leurs représentants ont été consultés pour son élaboration, 2013-2014 à 2018-2019**



## **Planification des mesures prévues pour l'année à venir identifiant des responsables de leur réalisation, des échéances et des indicateurs**

- Lors de la planification des mesures à mettre en œuvre pour l'année à venir, l'Office conseille aux organisations d'identifier des responsables, des échéances de réalisation et des indicateurs en lien avec chacune de ces mesures.

### Responsables de la réalisation des mesures

#### **En 2018-2019**

- 88 % des organisations ont identifié des personnes ou des unités administratives responsables des mesures prévues dans leur plan d'action (tableau 6).
- Le portrait est variable selon le type d'organisation :
  - 80 % des ministères ;
  - 87 % des organismes publics ;
  - 93 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ;
  - 88 % des municipalités.

#### **Évolution depuis 2013-2014**

- Entre 2013-2014 et 2018-2019, la proportion des organisations ayant identifié des personnes ou des unités administratives responsables des mesures prévues dans leur plan d'action a augmenté de 76 % à 88 % (figure 4).
- L'ampleur de l'augmentation observée entre 2013-2014 et 2018-2019 est variable selon le type d'organisation :
  - 59 % à 80 % parmi les ministères;
  - 70 % à 87 % parmi les organismes publics;
  - 85 % à 93 % parmi les établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
  - 84 % à 88 % parmi les municipalités.

### Échéances de réalisation des mesures

#### **En 2018-2019**

- 87 % des ministères, organismes publics et municipalités ont fixé des échéances de réalisation pour les mesures prévues dans leur plan d'action. Toutefois, c'est un portrait qui varie selon le type d'organisation :
  - 85 % des ministères;
  - 92 % des organismes publics;
  - 96 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
  - 79 % des municipalités.

### **Évolution depuis 2013-2014**

Entre 2013-2014 et 2018-2019, la proportion des organisations ayant fixé des échéances de réalisation a augmenté de 81 % à 87 % (tableau 6).

Les ministères et organismes publics sont, en proportion, plus nombreux à avoir fixé des échéances de réalisation en 2018-2019 qu'en 2013-2014 (92 % c. 80 %).

À l'inverse, les municipalités sont en proportion moins nombreuses en 2018 qu'en 2013 à avoir fixé des échéances de réalisation aux mesures prévues dans leur plan d'action (79 % c. 84 %). La proportion la plus élevée a été observée en 2014 avec 89 %.

### Indicateurs

#### **En 2018-2019**

- En 2018-2019, 68 % des ministères, des organismes publics et des municipalités ont identifié des indicateurs en lien avec les mesures prévues dans leur plan d'action. Encore une fois, le portrait varie en fonction du type d'organisation :
  - 100 % des ministères;
  - 85 % des organismes publics;
  - 86 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
  - 35 % des municipalités.

Tableau 6

**Planification des mesures prévues dans les plans d'action des organisations : présence de responsables de la réalisation des mesures, d'échéances de réalisation et d'indicateurs, 2013-2014 à 2018-2019**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	%					
<b>Responsables à la réalisation des mesures</b>						
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>69,9</b>	<b>73,3</b>	<b>75,3</b>	<b>80,2</b>	<b>88,8</b>	<b>87,2</b>
<i>Ministères</i>	58,8	60,0	78,9	85,0	85,0	80,0
<i>Organismes publics</i>	69,8	73,7	74,1	77,2	84,5	86,9
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	84,6	92,3	–	85,7	100,0	92,9
<b>Municipalités</b>	<b>83,9</b>	<b>84,6</b>	<b>89,1</b>	<b>92,6</b>	<b>84,6</b>	<b>88,2</b>
<b>Total</b>	<b>75,5</b>	<b>77,5</b>	<b>81,8</b>	<b>85,5</b>	<b>87,2</b>	<b>87,6</b>
<b>Échéance de réalisation</b>						
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>79,5</b>	<b>72,2</b>	<b>75,3</b>	<b>79,1</b>	<b>86,9</b>	<b>91,7</b>
<i>Ministères</i>	82,4	70,0	78,9	80,0	80,0	85,0
<i>Organismes publics</i>	79,2	68,4	74,1	75,4	86,2	91,8
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	76,9	92,3	–	92,9	93,1	96,4
<b>Municipalités</b>	<b>83,9</b>	<b>88,5</b>	<b>84,4</b>	<b>76,5</b>	<b>70,8</b>	<b>79,4</b>
<b>Total</b>	<b>81,3</b>	<b>78,2</b>	<b>79,6</b>	<b>78,0</b>	<b>80,8</b>	<b>87,0</b>
<b>Indicateurs</b>						
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>57,8</b>	<b>61,1</b>	<b>71,2</b>	<b>78,0</b>	<b>86,0</b>	<b>88,1</b>
<i>Ministères</i>	88,2	75,0	94,7	95,0	100,0	100,0
<i>Organismes publics</i>	54,7	57,9	63,0	70,2	77,6	85,2
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	30,8	53,8	–	85,7	93,1	85,7
<b>Municipalités</b>	<b>26,8</b>	<b>25,0</b>	<b>25,0</b>	<b>30,9</b>	<b>23,1</b>	<b>35,3</b>
<b>Total</b>	<b>45,3</b>	<b>47,9</b>	<b>49,6</b>	<b>57,9</b>	<b>62,2</b>	<b>67,8</b>

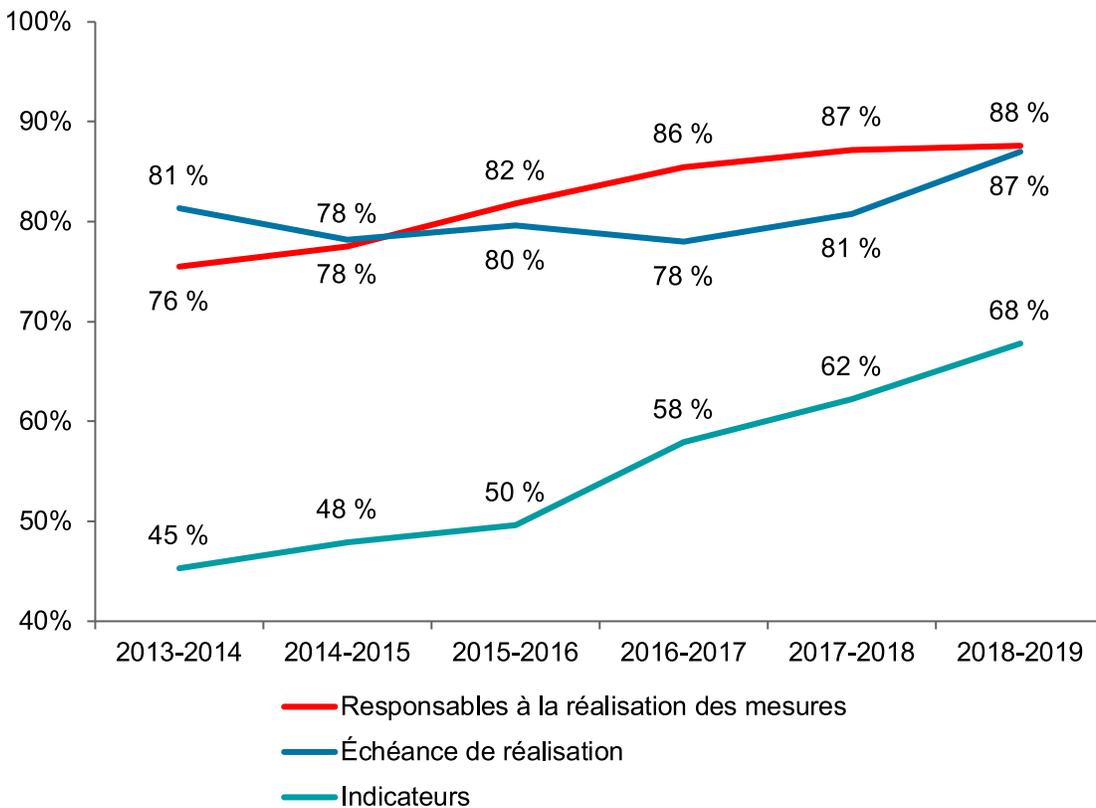
<sup>1</sup> Depuis l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, le 1<sup>er</sup> avril 2015, les agences ont été remplacées par des CISSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

### Évolution depuis 2013-2014

- De manière générale, les ministères, organismes publics et municipalités identifient plus fréquemment de tels indicateurs dans leur plan d'action : la proportion est passée de 45 % en 2013-2014 à 68 % en 2018-2019, une augmentation graduelle de 23 points de pourcentage sur une période de 6 ans.
- Les ministères et organismes publics ont vu cette proportion passer de 58 % en 2013-2014 à 88 % en 2018-2019.
- Du côté des municipalités, la proportion a également augmenté de 27 % en 2013-2014 à 35 % en 2018-2019.

Figure 7

### Planification des mesures prévues pour l'année à venir dans les plans d'action des organisations, 2013-2014 à 2018-2019



## **Prise en compte d'un approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées en lien avec l'article 61.3 de la Loi**

- En vertu de l'article 61.3 de la *Loi*, tous les ministères, les organismes publics et les municipalités, de même que les municipalités régionales de comté, doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.
- L'Office suggère aux ministères, aux organismes publics et aux municipalités d'intégrer dans leur plan d'action des mesures en matière d'approvisionnement en biens et en services accessibles.

### En 2018-2019

- En 2018-2019, la grande majorité (92 %) des ministères, des organismes publics et des municipalités ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action (tableau 7). Le portrait varie selon le type d'organisation :
  - 95 % des ministères;
  - 93 % des organismes publics;
  - 89 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
  - 91 % des municipalités.
- 93 % des ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action (c. 93 % pour les autres ministères et organismes publics).
- La prise en compte par les municipalités de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées varie selon la taille des municipalités :
  - 97 % des municipalités ayant entre 15 000 et 29 999 habitants;
  - 85 % des municipalités ayant entre 30 000 et 99 999 habitants;
  - 89 % des municipalités de 100 000 habitants et plus.

### Évolution depuis 2012-2013

- Entre 2012-2013 et 2018-2019, la proportion des ministères, des organismes publics et des municipalités qui ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action a augmenté de 73 % à 92 %. Cette augmentation s'observe parmi tous les types d'organisation :
  - 79 % à 95 % des ministères;
  - 72 % à 93 % des organismes publics;
  - 69 % à 89 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
  - 74 % à 91 % des municipalités.

Tableau 7

**Organisations ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées dans leur plan d'action, 2012-2013 à 2018-2019**

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	%						
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>73,0</b>	<b>75,6</b>	<b>73,3</b>	<b>83,6</b>	<b>83,5</b>	<b>88,8</b>	<b>92,7</b>
<i>Ministères</i>	78,9	81,2	85,0	73,7	85,0	85,0	95,0
<i>Organismes publics</i>	71,9	75,5	73,7	87,0	86,0	91,4	93,4
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	69,2	69,2	53,8	–	71,4	86,2	89,3
<b>Municipalités</b>	<b>73,7</b>	<b>64,3</b>	<b>65,4</b>	<b>68,8</b>	<b>72,1</b>	<b>86,2</b>	<b>91,2</b>
<b>Total</b>	<b>73,3</b>	<b>71,0</b>	<b>70,4</b>	<b>76,6</b>	<b>78,6</b>	<b>87,8</b>	<b>92,1</b>

<sup>1</sup> Depuis l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, le 1<sup>er</sup> avril 2015, les agences ont été remplacées par des CISSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

## **Respect des obligations relatives à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées**

- La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (MSSS 2007) s'adresse à tous les ministères et organismes publics visés par la *Loi sur l'administration publique* (Québec 2000). Elle vise à mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.
- Les ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* doivent rendre compte, dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public et des mesures d'accommodement prises pour permettre aux personnes handicapées d'y avoir accès. Les ministères et organismes publics non assujettis à l'article 61.1 de la *Loi* doivent, pour leur part, rendre compte de ces éléments dans leur rapport annuel de gestion.

### En 2018-2019

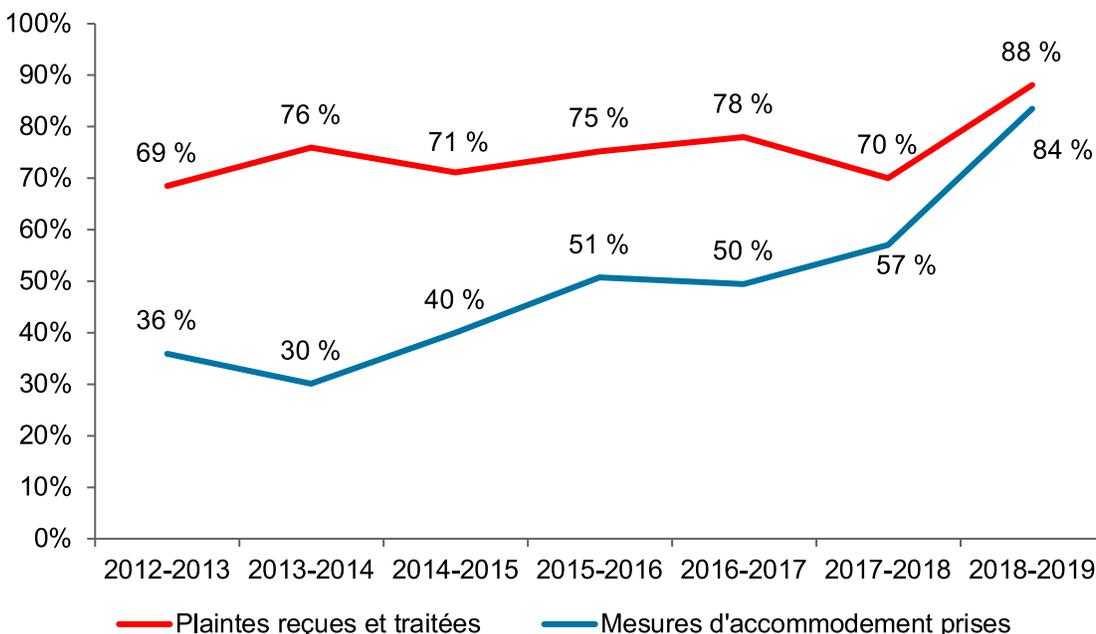
- En 2018-2019, la proportion des ministères et organismes publics ayant fait mention du nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action est de 88 %. Cette proportion varie d'un type d'organisation à l'autre (données non présentées) :
  - 95 % des ministères;
  - 87 % des organismes publics;
  - 86 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- 84 % des ministères et organismes publics ont rendu compte, dans leur plan d'action, des mesures d'accommodement prises pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services. Cette proportion varie selon le type d'organisation (données non présentées) :
  - 80 % des ministères;
  - 80 % des organismes publics;
  - 93 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- Les ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées sont plus susceptibles que les autres ministères et organismes publics d'avoir mentionné le nombre de plaintes reçues et traitées dans leur plan d'action (91 % c. 86 %).
- La plupart des ministères et organismes publics ayant rendu compte de ces éléments dans leur plan d'action ont indiqué n'avoir reçu aucune plainte. Ainsi, seulement 35 ministères et organismes publics ont mentionné avoir reçu des plaintes en 2018-2019. Au total :
  - 236 plaintes ont été reçues;
  - 195 plaintes ont été traitées.

### Évolution depuis 2012-2013

- Depuis l'année 2012-2013, la proportion de ministères et d'organismes publics qui ont rendu compte dans leur plan d'action du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public a légèrement augmenté, passant de 69 % à 88 % en 2018-2019 (figure 8). Cette hausse s'observe parmi tous les types d'organisation (données non présentées) :
  - 74 % à 95 % des ministères;
  - 70 % à 87 % des organismes publics;
  - 54 % à 86 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- Au total, le nombre de plaintes reçues depuis 2012-2013 s'élève à 741 et le nombre total de plaintes traitées se situe à 620.
- Depuis 2012-2013, la proportion des ministères et organismes publics qui ont rendu compte, dans leur plan d'action, des mesures d'accommodement prises pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services a augmenté de 36 % à 84 % en 2018-2019 (figure 8). Cette hausse s'observe parmi tous les types d'organisation (données non présentées) :
  - 37 % à 80 % des ministères;
  - 37 % à 80 % des organismes publics;
  - 31 % à 93 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Figure 8

#### Organisations ayant rendu compte dans leur plan d'action des plaintes reçues et traitées ou des mesures d'accommodement prises en lien avec l'accès aux documents et aux services, 2012-2013 à 2018-2019



## Accessibilité des sites Web

- Afin d'améliorer l'accessibilité des sites Web des ministères et organismes publics pour les personnes handicapées, le SCT dispose de standards depuis 2011. En 2018, ceux-ci ont été modernisés et regroupés en un seul standard, soit le Standard sur l'accessibilité des sites Web. Précisons que tous les ministères et organismes publics doivent s'y conformer, mais que les municipalités n'y sont pas assujetties.

### En 2018-2019

- En 2018-2019, 51 % des ministères, des organismes publics et des municipalités ont prévu au moins une mesure en lien avec l'accessibilité de leurs sites Web et intranet dans leur plan d'action (tableau 8). Cette proportion varie selon le type d'organisation :
  - 85 % des ministères;
  - 56 % des organismes publics;
  - 30 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
  - 32 % des municipalités.
- Les ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées sont plus susceptibles que les autres ministères et organismes publics d'avoir prévu au moins une mesure en lien avec l'accessibilité de leurs sites Web et intranet dans leur plan d'action (76 % c. 52 %).

### Évolution depuis 2013-2014

- En 2013-2014, 56 % des ministères, des organismes publics et des municipalités ont prévu au moins une mesure en lien avec l'accessibilité de leurs sites Web et intranet dans leur plan d'action, une proportion qui a légèrement baissé en 2018-2019 (51 %) (tableau 8).
- Parmi les ministères et organismes publics, la proportion a diminué de 75 % en 2013-2014 à 63 % en 2018-2019. Toutefois, les proportions ont évolué différemment au cours de cette période selon le type d'organisation :
  - 77 % à 85 % des ministères;
  - 77 % à 56 % des organismes publics;
  - 62 % à 30 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
- Parmi les municipalités, la proportion a augmenté de 29 % en 2013-2014 à 32 % en 2018-2019.

Tableau 8

**Organisations ayant prévu des mesures en lien avec l'accessibilité de leurs sites Web et intranet dans leur plan d'action, 2013-2014 à 2018-2019**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	%					
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>74,7</b>	<b>67,8</b>	<b>71,2</b>	<b>69,2</b>	<b>73,8</b>	<b>63,3</b>
<i>Ministères</i>	76,5	80,0	73,7	75,0	75,0	85,0
<i>Organismes publics</i>	77,4	66,7	70,4	71,9	69,0	55,7
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	61,5	53,8	–	12,3	41,4	29,5
<b>Municipalités</b>	<b>28,6</b>	<b>19,2</b>	<b>31,3</b>	<b>30,9</b>	<b>24,6</b>	<b>32,4</b>
<b>Total</b>	<b>56,1</b>	<b>50,0</b>	<b>52,6</b>	<b>52,8</b>	<b>55,2</b>	<b>51,4</b>

1 Depuis l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, le 1<sup>er</sup> avril 2015, les agences ont été remplacées par des CISSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

## ***Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics***

- Les organisations qui comptent 100 employés et plus sont assujetties aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* (Québec 2001).

### En 2018-2019

- Parmi les organisations ayant produit un plan d'action en 2018-2019, 82 % (145 sur 177) étaient assujetties à cette loi.
- L'analyse révèle que 26 % de ces organisations ont prévu au moins une mesure faisant directement référence à cette loi dans leur plan d'action 2018-2019. La proportion varie toutefois selon le type d'organisation (tableau 9) :
  - Aucun ministère;
  - 12 % des organismes publics;
  - 31 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux;
  - 51 % des municipalités.

### Évolution depuis 2013-2014

- Depuis 2013-2014, la proportion de ministères et d'organismes publics ayant prévu au moins une mesure faisant directement référence à la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* a légèrement diminué, passant de 22 % à 14 % en 2018-2019 (tableau 9). La proportion varie toutefois selon le type d'organisation :
  - Aucun ministère;
  - 24 % à 12 % des organismes publics;
  - 55 % à 31 % des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.
- Depuis 2013-2014, la proportion des municipalités a grandement augmenté, passant de 23 % à 51 % en 2018-2019 (tableau 9).

Tableau 9

### **Organisations ayant prévu des mesures faisant référence à la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi* dans leur plan d'action, 2013-2014 à 2018-2019**

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	%					
<b>Ministères et organismes publics</b>	<b>22,4</b>	<b>19,6</b>	<b>27,5</b>	<b>21,7</b>	<b>23,5</b>	<b>14,3</b>
<i>Ministères</i>	0,0	5,0	5,3	0,0	0,0	0,0
<i>Organismes publics</i>	23,8	32,0	47,6	30,8	16,3	11,5
<i>Établissements du réseau de la santé et des services sociaux<sup>1</sup></i>	54,5	18,2	–	35,7	51,7	30,8
<b>Municipalités</b>	<b>23,3</b>	<b>28,6</b>	<b>32,7</b>	<b>23,1</b>	<b>43,8</b>	<b>51,1</b>
<b>Total</b>	<b>22,8</b>	<b>23,5</b>	<b>30,3</b>	<b>22,3</b>	<b>30,1</b>	<b>26,2</b>

<sup>1</sup> Depuis l'adoption de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, le 1<sup>er</sup> avril 2015, les agences ont été remplacées par des CISSS, CIUSSS et ENF. Ces nouveaux organismes n'ont pas produit de plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2015-2016.

## Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées

- Les ministères et organismes publics<sup>2</sup> sont soumis aux dispositions relatives au Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées (SCT 1984). Ce plan fixe à 2 % le taux de représentativité des personnes handicapées que la fonction publique doit atteindre dans son effectif régulier.

### En 2018-2019

- Parmi les ministères et organismes publics ayant produit un plan d'action en 2018-2019, 53 % (43 sur 81) étaient soumis aux dispositions relatives au Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées (tableau 10).
  - 30 % des ministères et organismes publics ont prévu au moins une mesure faisant directement référence au Plan d'embauche dans leur plan d'action 2017-2018, soit plus précisément :
    - 35 % des ministères;
    - 26 % des organismes publics.

### Évolution depuis 2013-2014

- Depuis 2013-2014, la proportion de ministères et d'organismes publics ayant prévu au moins une mesure faisant directement référence au Plan d'embauche dans leur plan d'action 2018-2019 est demeurée relativement stable dans l'ensemble (33 % c. 30 % en 2018-2019) (tableau 10). Toutefois, cette proportion a légèrement diminué pour les ministères (41 % à 35 %).

Tableau 10

### Ministères et organismes publics ayant prévu des mesures faisant référence au Plan d'embauche dans leur plan d'action, 2013-2014 à 2018-2019

	2013-2014 <sup>1</sup>	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	%					
Ministères	41,2	35,0	36,8	35,0	40,0	35,0
Organismes publics	26,1	20,8	32,0	29,4	37,5	26,1
<b>Total</b>	<b>32,5</b>	<b>27,3</b>	<b>34,1</b>	<b>32,4</b>	<b>38,6</b>	<b>30,2</b>

1 Les données de 2013-2014 diffèrent de celles présentées dans le bilan 2013-2014 de la mise en œuvre de la politique (Office 2015a). En effet, dans le présent bilan, seuls les organismes assujettis au Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées ont été considérés pour l'analyse alors qu'en 2013-2014, tous les organismes étaient inclus.

2 À noter que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux n'y sont pas assujettis.

## Accessibilité du transport en commun pour les personnes handicapées et accès au transport adapté

En 2018

### Transport en commun

- En vertu de l'article 67 de la *Loi*, il est prévu qu'une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport doit faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert.
- 19 % des municipalités ayant produit un plan d'action en 2018 ont prévu de telles mesures. Cette proportion varie selon la taille des municipalités :
  - 12 % des municipalités ayant entre 15 000 et 29 999 habitants;
  - 23 % des municipalités ayant entre 30 000 et 99 999 habitants;
  - 33 % des municipalités de 100 000 habitants et plus.
- En 2018, 6 municipalités ont prévu des mesures faisant directement référence à l'élaboration ou à la diffusion des plans de développement en transport.

### Transport adapté

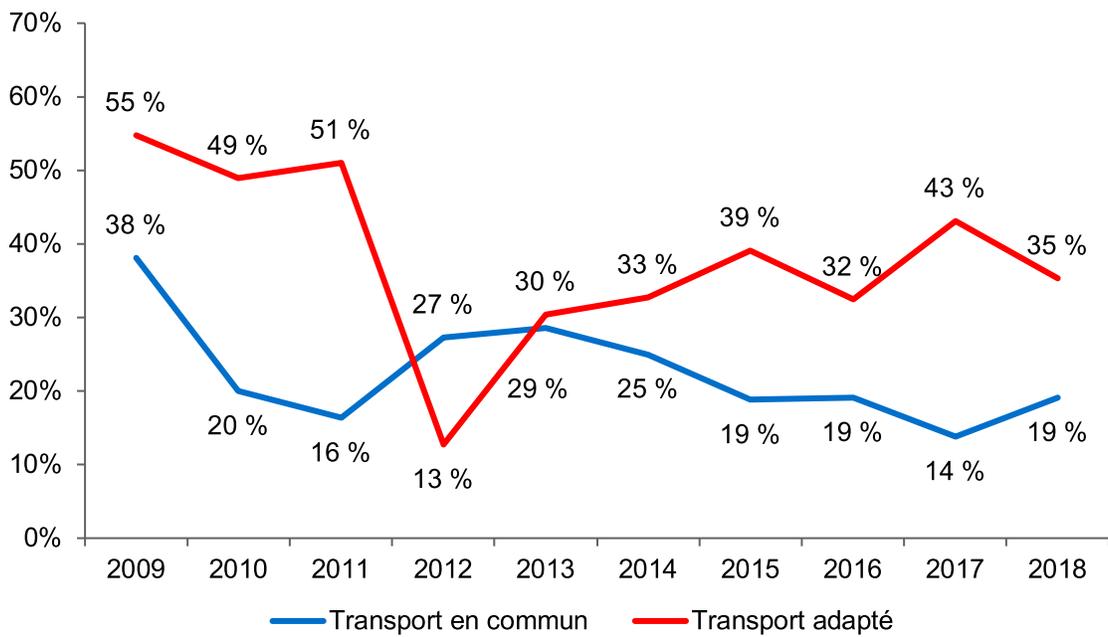
- Les municipalités doivent également assurer aux personnes handicapées l'accès, sur leur territoire, à des moyens de transport adapté à leurs besoins en vertu de l'article 48.39 de la *Loi sur les transports* (Québec 1972).
- En 2018, 35 % des municipalités ayant produit un plan d'action ont inclus au moins une mesure portant sur le transport adapté. Ces mesures peuvent viser, par exemple, à allonger les horaires du transport adapté, ajuster les services ou encore sonder la satisfaction de la clientèle. Cette proportion varie selon la taille des municipalités :
  - 33 % des municipalités ayant entre 15 000 et 29 999 habitants;
  - 46 % des municipalités ayant entre 30 000 et 99 999 habitants;
  - 11 % des municipalités de 100 000 habitants et plus.

### Évolution depuis 2009

- Depuis 2009 (figure 9), les municipalités sont moins nombreuses, en proportion, à prévoir, dans leur plan d'action, des mesures relatives :
  - Au transport en commun (38 % à 19 % en 2018);
  - Au transport adapté (55 % à 35 % en 2018).

Figure 9

**Municipalités ayant prévu des mesures relatives au transport en commun ou au transport adapté dans leur plan d'action, 2009 à 2018**



## QUALITÉ DES PLANS D'ACTION

- L'Office a développé en 2016 un indice de la qualité des plans d'action. Selon cet indice, un plan d'action est considéré de qualité lorsqu'il y a adéquation avec :
  - La couverture des aspects légaux relatifs au plan d'action et la qualité du bilan;
  - La conformité avec les guides pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées;
  - Les caractéristiques des mesures et la prise en compte de la politique à part entière;
  - L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.
- Cet indice varie de 0 à 100. Afin d'en faciliter l'interprétation, les résultats obtenus sont regroupés en 5 catégories. Ainsi, un plan d'action ayant un pointage de 80 ou plus est considéré comme excellent; de 70 à moins de 80, très bon; de 60 à moins de 70, bon; de 40 à moins de 60, moyen; et de moins de 40, passable.

### Qualité des plans d'action des ministères, des organismes publics et des municipalités

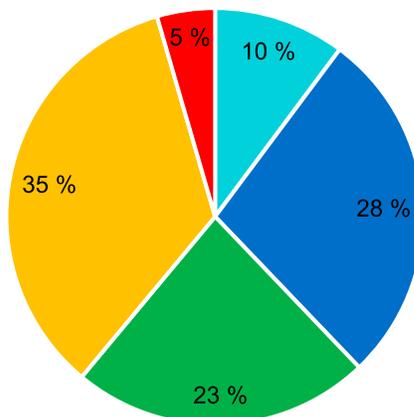
En 2018-2019

- En 2018-2019, la qualité des plans d'action produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités continue de s'améliorer. En effet, 61 % des plans d'action sont de bonne (23 %), de très bonne (28 %) ou d'excellente qualité (10 %) (figure 10).
- Un peu plus du tiers (35 %) des plans d'action sont de qualité moyenne et 4,5 % sont de qualité passable.

Figure 10

#### Répartition des plans d'action produits par les ministères, organismes publics et municipalités selon leur qualité en 2018-2019

Qualité des plans d'action



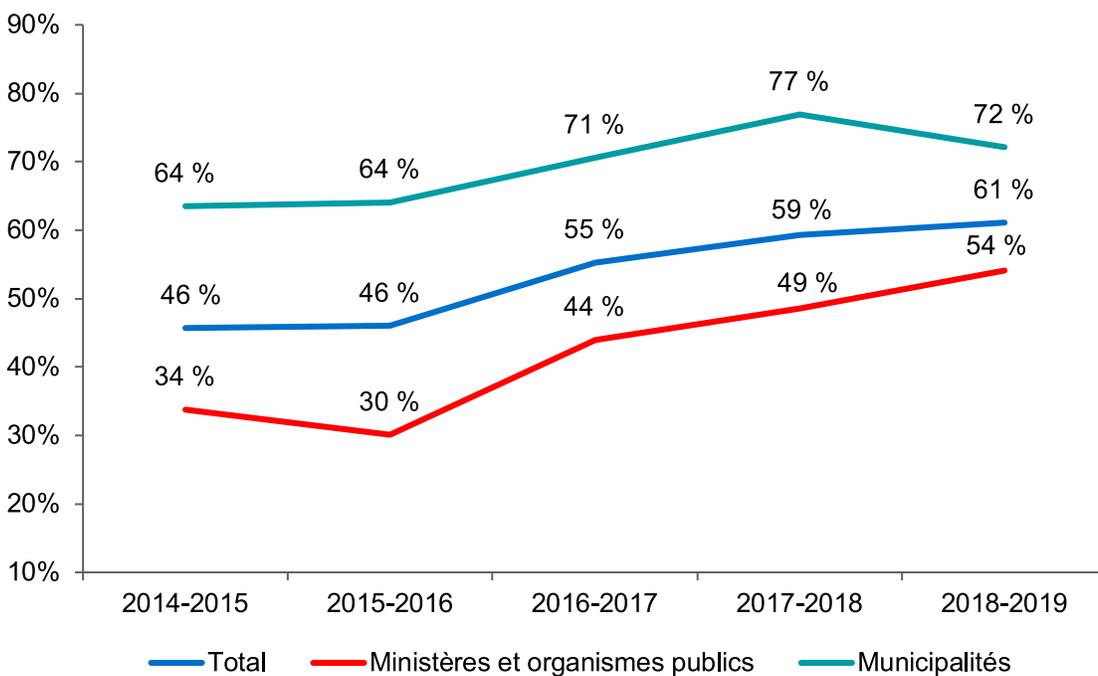
■ Excellente ■ Très bonne ■ Bonne ■ Moyenne ■ Passable

### Évolution depuis 2014-2015

- En 2014-2015, 46 % des plans d'action des ministères, organismes publics et municipalités étaient de bonne (22 %), très bonne (17 %) ou d'excellente qualité (7 %). Cette proportion a augmenté de manière stable jusqu'en 2018-2019, où 61 % des plans d'action sont de bonne (23 %), très bonne (28 %) ou d'excellente qualité (10 %).
- Depuis 2014-2015, la proportion des plans d'action de qualité moyenne a légèrement diminué, de 40 % à 35 % en 2018-2019. Pendant la même période, la proportion des plans d'action de qualité passable a également diminué de 15 % à 4,5 % (données non présentées).

Figure 11

### Organisations ayant produit un plan d'action de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité, 2014-2015 à 2018-2019



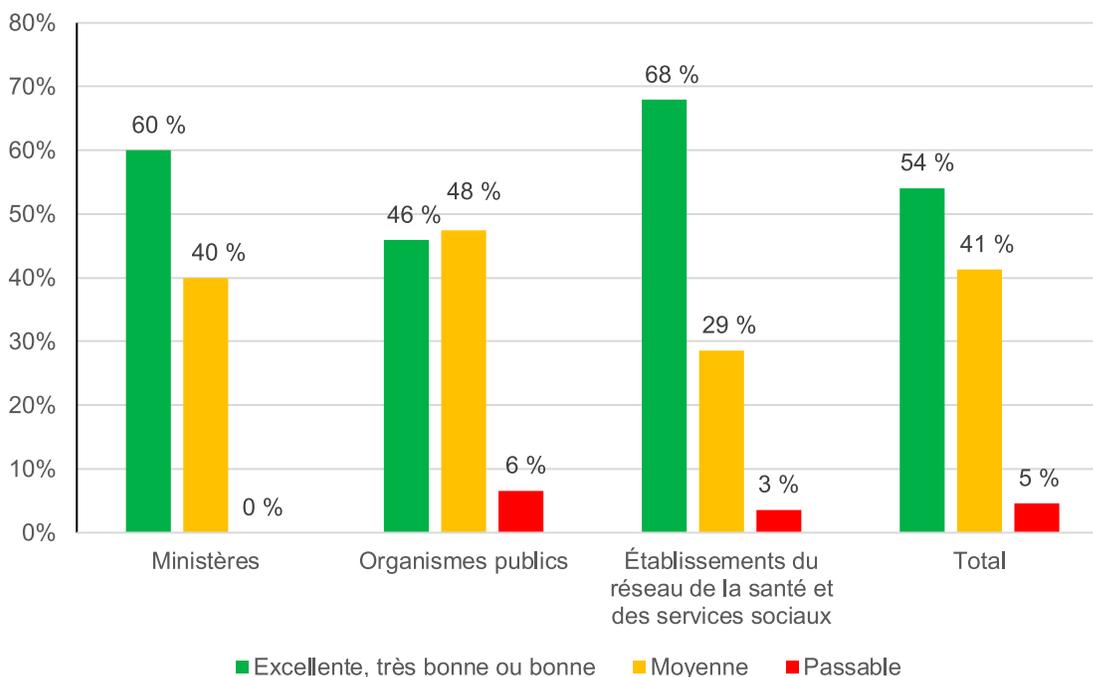
## Qualité des plans d'action des ministères et organismes publics

En 2018-2019

- Parmi les plans d'action 2018-2019 produits par les ministères et organismes publics :
  - 54 % sont de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité (24 %, 23 % et 7 % respectivement) (figure 12);
  - Moins de la moitié (41 %) des plans d'action des ministères et organismes publics sont de moyenne qualité;
  - 4,6 % des plans d'action sont de qualité passable.
- La qualité des plans d'action des ministères et organismes publics varie selon le type d'organisation. Parmi les plans d'action produits par les ministères :
  - 15 % sont d'excellente qualité;
  - 45 % sont de bonne ou de très bonne qualité (25 % et 20 % respectivement);
  - Plus du tiers (40 %) des plans d'action des ministères sont de moyenne qualité;
  - Aucun plan d'action n'est de qualité passable.
- Parmi les plans d'action produits par les organismes publics :
  - 46 % sont de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité (21 %, 16 % et 8 % respectivement);
  - Moins de la moitié (48 %) des plans d'action sont de moyenne qualité;
  - 7 % des plans d'action sont de qualité passable.
- Parmi les plans d'action produits par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux :
  - 68 % sont de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité (29 %, 39 % et 0 % respectivement);
  - 29 % des plans d'action sont de moyenne qualité;
  - 3,6 % des plans d'action sont de qualité passable.

Figure 12

### Répartition des plans d'action produits par les ministères et organismes publics selon leur qualité et le type d'organisation, 2018-2019

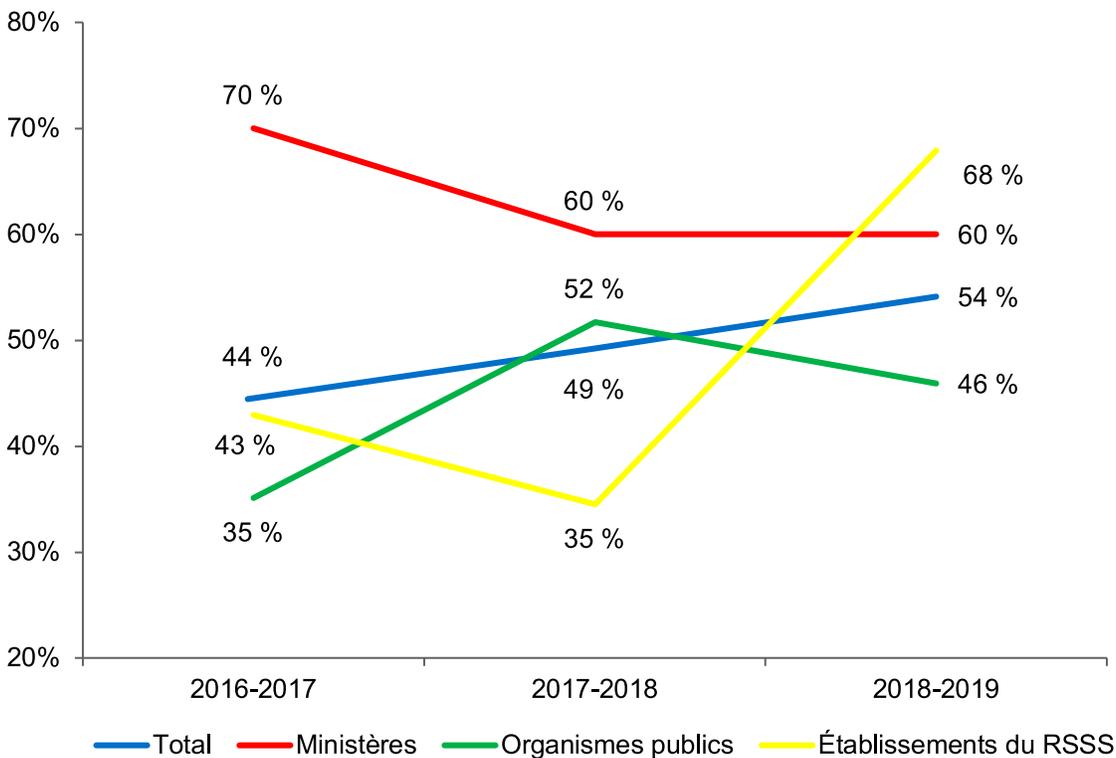


### Évolution depuis 2016-2017<sup>3</sup>

- Parmi les plans d'action produits par les ministères et organismes publics :
  - Depuis 2016-2017, la proportion des plans d'action de bonne, très bonne ou d'excellente qualité est passée de 44 % (30 %, 10 % et 4,4 % respectivement) à 54 % (24 %, 23 % et 7 % respectivement) en 2018-2019. Il s'agit d'une augmentation de 10 points de pourcentage. De ces trois catégories, la hausse la plus importante se situe au niveau des plans d'action de très bonne qualité, dont la proportion est passée de 10 % en 2016-2017 à 23 % en 2018-2019;
  - La proportion des plans d'action de qualité moyenne a diminué de 51 % à 41 % entre 2016-2017 et 2018-2019, une baisse de 10 points de pourcentage (données non présentées);
  - Depuis 2016-2017, la proportion des plans d'action de qualité passable est demeurée relativement stable, se situant autour de 5 % (données non présentées).

Figure 13

#### Plans d'action de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité selon le type d'organisation, 2016-2017 à 2018-2019



3. Les données sur la qualité des plans d'action qui distinguent les organisations parmi les ministères et organismes publics ont commencé à être répertoriées en 2016-2017. Il est donc impossible de présenter les données à partir de 2014-2015 pour cette section.

## Qualité des plans d'action des municipalités

### En 2018

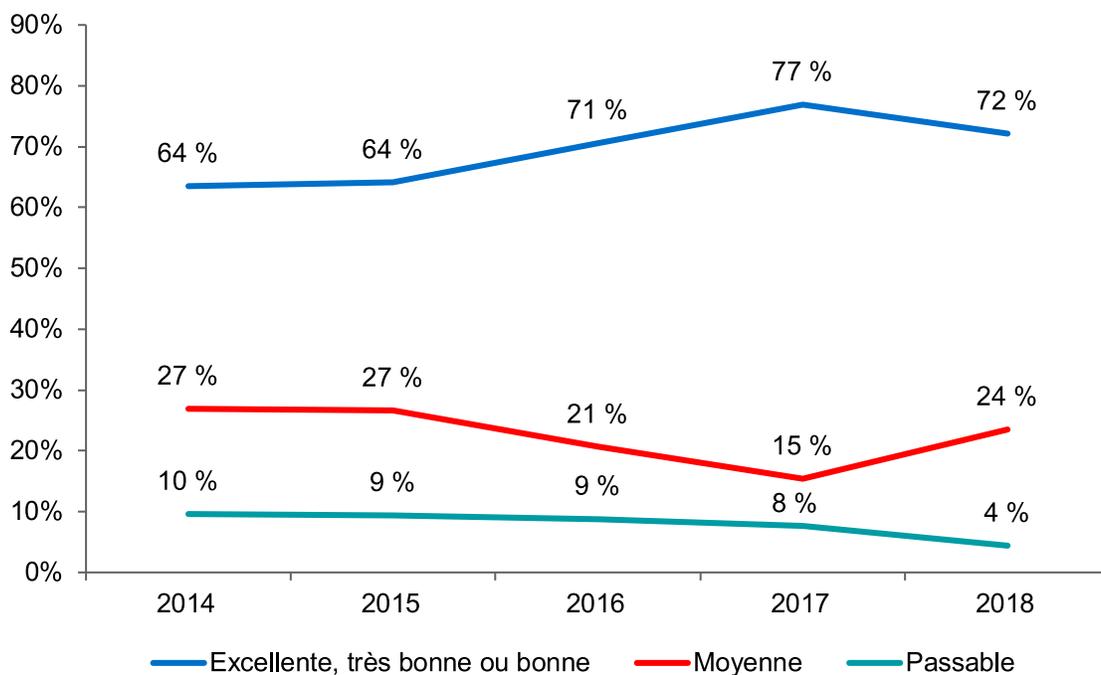
- Parmi les plans d'action produits en 2018 par les municipalités :
  - 72 % sont de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité (22 %, 35 % et 15 % respectivement) (figure 14). Par ailleurs, 24 % des plans d'action des municipalités sont de moyenne qualité et 4,4 % sont de qualité passable.
- En 2018, la qualité des plans d'action est globalement plus élevée pour les municipalités de plus grande taille :
  - 67 % des municipalités de 100 000 habitants et plus ont produit des plans d'action de très bonne (67 %) qualité et aucun d'excellente qualité;
  - 46 % des municipalités ayant entre 30 000 et 99 999 habitants ont produit des plans d'action de très bonne (23 %) ou d'excellente (23 %) qualité;
  - 49 % des municipalités ayant entre 15 000 et 29 999 habitants ont produit des plans d'action de très bonne (36 %) ou d'excellente (12 %) qualité.

### Évolution depuis 2014

- Parmi les plans d'action produits par les municipalités :
  - Depuis 2014, la proportion des plans d'action de bonne, très bonne ou d'excellente qualité est passée de 64 % (21 %, 29 % et 14 % respectivement) à 72 % (22 %, 35 % et 15 % respectivement) en 2018. Il s'agit d'une augmentation de 8 points de pourcentage;
  - Sur une échelle de 5 ans, la proportion des plans d'action de qualité moyenne est demeurée similaire (27 % en 2014 c. 24 % en 2018), tandis que celle de qualité passable a diminué (10 % en 2014 c. 4,4 % en 2018).
- La proportion de plans d'action d'excellente qualité a baissé en 2018 (15 % c. 25 % en 2017), mais elle est similaire à la proportion de 2014 (14 %). C'est le même constat pour les plans d'action de très bonne qualité qui ont diminué par rapport à l'année dernière (35 % en 2018 c. 37 % en 2017), mais qui ont augmenté comparativement à 2014 (29 %).

Figure 14

**Proportion des plans d'action des municipalités répartis selon leur qualité de 2014 à 2018**





# ANALYSE DE LA CONCORDANCE ENTRE LES PLANS D'ACTION ET LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

- Cette section présente les résultats de l'analyse de la concordance des mesures prévues au sein des plans d'action des ministères, des organismes publics et des municipalités avec les résultats attendus, les défis et les priorités d'intervention de la politique.

## CONCORDANCE DES MESURES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS AVEC LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA POLITIQUE

### En 2018-2019

- 23 % de l'ensemble des mesures visaient à *Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail.*
- 22 % de l'ensemble des mesures visaient à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés.*
- 18 % de l'ensemble des mesures visaient à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés.*
- 5 % de l'ensemble des mesures visaient à *Accroître la participation des personnes handicapées à des activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture.*

### Évolution depuis 2009-2010

- Depuis 2009-2010, un total de 12 388 mesures ont été prévues dans les plans d'action des ministères et organismes publics. Celles-ci ont été analysées et classées en fonction des 13 résultats attendus de la politique. Rappelons qu'une mesure peut contribuer à l'atteinte de plus d'un résultat attendu. Les mesures des plans d'action des ministères et organismes publics visent principalement 5 résultats attendus (tableau 11) :
  - 2 854 mesures ont visé à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés;*
  - 2 723 mesures ont visé à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés;*

- 2 649 mesures ont visé à *Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination, dans des conditions équivalentes à celles des autres travailleurs;*
- 797 mesures ont visé à *Accroître la participation des personnes handicapées à des activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture, dans des conditions équivalentes à celles des autres participants;*
- 259 mesures ont visé à *Accroître la participation des élèves et des étudiants handicapés à tous les niveaux d'enseignement, en formation initiale et continue, dans des conditions équivalentes à celles des autres élèves et étudiants.*
- Les autres résultats attendus ont été visés par moins de 100 mesures depuis 2009-2010.
- En 2009-2010, les mesures visaient d'abord les communications, puis les déplacements et enfin, la participation sur le marché du travail, alors qu'en 2018-2019, les mesures visent d'abord la participation sur le marché du travail, suivi des déplacements et des communications.

Tableau 11

### Mesures en concordance avec les résultats attendus de la politique dans les plans d'action des ministères et organismes publics depuis 2009-2010

	Nombre de mesures
<b>Vers une amélioration significative des conditions de vie des personnes handicapées</b>	
<i>Améliorer le revenu des personnes handicapées</i>	43
<i>Améliorer l'état de santé des personnes handicapées</i>	85
<i>Améliorer le niveau de scolarité des personnes handicapées</i>	18
<i>Réduire l'isolement social des personnes handicapées</i>	11
<b>Vers une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées</b>	
<i>Réaliser pleinement les activités permettant de vivre à domicile</i>	10
<i>Se loger adéquatement selon leurs besoins spécifiques dans un lieu librement choisi</i>	81
<i>S'exprimer et communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés</i>	2 723
<i>Se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût</i>	2 854
<b>Vers la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux</b>	
<i>Accroître la participation des enfants handicapés dans les services de garde éducatifs à la petite enfance et en milieu scolaire</i>	88
<i>Accroître la participation des élèves et des étudiants handicapés à tous les niveaux d'enseignement</i>	259
<i>Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination</i>	2 649
<i>Accroître la participation des personnes handicapées à des activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture</i>	797
<i>Accroître la participation citoyenne des personnes handicapées dans leur communauté</i>	15

## CONCORDANCE DES MESURES DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS AVEC LES DÉFIS ET LES PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE

### En 2018-2019

- En 2018-2019, les 3 priorités d'intervention les plus ciblées par les mesures dans les plans d'action des ministères et organismes publics font partie du premier défi de la politique :
  - 45 % des mesures ont été associées à la priorité *Aménager des environnements accessibles*;
  - 36 % des mesures ont été rattachées à la priorité *Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles*;
  - 25 % des mesures ont été associées à la priorité *Agir contre les préjugés et la discrimination*;
  - 23 % des mesures ont également été associées à la priorité *Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille*;
  - 10 % des mesures s'inscrivent dans le cadre de la priorité *Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services*.

### Évolution depuis 2009-2010

- Depuis 2009-2010, 12 388 mesures ont été répertoriées dans les plans d'action des ministères et organismes publics. Celles-ci ont aussi été associées aux défis et aux priorités d'intervention de la politique. Rappelons qu'une mesure peut être rattachée à plus d'un défi ou d'une priorité d'intervention.
- Depuis 2009-2010, les mesures ont principalement visé 5 priorités d'intervention (tableau 12) :
  - 5 750 mesures ont visé la priorité *Aménager des environnements accessibles*;
  - 4 017 mesures ont visé la priorité *Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles*;
  - 3 017 mesures ont visé la priorité *Agir contre les préjugés et la discrimination*;
  - 2 562 mesures ont visé la priorité *Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille*;
  - 1 064 mesures ont visé la priorité *Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services*.
- Encore cette année, l'analyse confirme que la plupart des mesures prévues par les ministères et organismes publics sont en concordance avec la politique. En effet, depuis 2009-2010, seulement 198 mesures, dont 29 en 2018-2019, ne concordaient avec aucun des défis de la politique.
- Parmi les ministères et les organismes publics :
  - 74 % des mesures sont associées au premier défi *Une société inclusive*, soit une diminution comparativement à la proportion observée en 2009-2010 (82 %). C'est à ce défi que sont associées le plus grand nombre de mesures chaque année;
  - 33 % des mesures prévues sont liées au deuxième défi *Une société solidaire et plus équitable*, soit une augmentation comparativement à la proportion observée en 2009-2010 (20 %);
  - 1,5 % des mesures des ministères et organismes publics sont rattachées au troisième défi *Une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille* (c. 3,1 % en 2009-2010).

Tableau 12

**Mesures en concordance avec les défis et priorités d'intervention de la politique dans les plans d'action des ministères et organismes publics depuis 2009-2010**

	<b>Nombre de mesures</b>
<b>Une société inclusive</b>	
<i>Agir contre les préjugés et la discrimination</i>	3 017
<i>Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance</i>	149
<i>Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles</i>	4 017
<i>Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées</i>	20
<i>Aménager des environnements accessibles</i>	5 750
<b>Une société solidaire et plus équitable</b>	
<i>Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille</i>	2 562
<i>Viser une compensation adéquate des coûts supplémentaires reliés aux situations de handicap</i>	18
<i>Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services</i>	1 064
<b>Une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille</b>	
<i>Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services</i>	28
<i>Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles</i>	108
<i>Rendre accessibles des services structurés d'accompagnement</i>	64

## CONCORDANCE DES MESURES DES MUNICIPALITÉS AVEC LES RÉSULTATS ATTENDUS

### En 2018

- En 2018, 54 % des 2 491 mesures prévues dans les plans d'action des municipalités visaient à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés.*
- En 2018, plus du tiers (35 %) des mesures sont associées au résultat attendu *Accroître la participation des personnes handicapées à des activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture.*
- 7 % des mesures sont liées au résultat attendu *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de se loger adéquatement selon leurs besoins spécifiques dans un lieu librement choisi.*
- 7 % des mesures sont associées au résultat attendu *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés.*
- 6 % des mesures sont en lien avec le résultat attendu *Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination.*

### Depuis 2009

- Depuis 2009, 19 813 mesures ont été répertoriées dans les plans d'action des municipalités. Celles-ci ont aussi été associées aux défis et aux priorités d'intervention de la politique. Les mesures des plans d'action des municipalités visent principalement 5 résultats attendus (tableau 13) :
  - 10 311 mesures ont visé à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés;*
  - 6 256 mesures ont visé à *Accroître la participation des personnes handicapées à des activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture, dans des conditions équivalentes à celles des autres participants;*
  - 1 650 mesures ont visé à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de s'exprimer et de communiquer adéquatement avec autrui, peu importe les moyens de communication utilisés;*
  - 1 501 mesures ont visé à *Offrir aux personnes handicapées la possibilité de se loger adéquatement selon leurs besoins spécifiques dans un lieu librement choisi;*
  - 1 120 mesures ont visé à *Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination, dans des conditions équivalentes à celles des autres travailleurs.*

Tableau 13

**Mesures en concordance avec les résultats attendus de la politique dans les plans d'action des municipalités depuis 2009**

	<b>Nombre de mesures</b>
<b>Vers une amélioration significative des conditions de vie des personnes handicapées</b>	
<i>Améliorer le revenu des personnes handicapées</i>	3
<i>Améliorer l'état de santé des personnes handicapées</i>	10
<i>Améliorer le niveau de scolarité des personnes handicapées</i>	2
<i>Réduire l'isolement social des personnes handicapées</i>	141
<b>Vers une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées</b>	
<i>Réaliser pleinement les activités permettant de vivre à domicile</i>	22
<i>Se loger adéquatement selon leurs besoins spécifiques dans un lieu librement choisi</i>	1 501
<i>S'exprimer et communiquer adéquatement avec autrui</i>	1 650
<i>Se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût</i>	10 311
<b>Vers la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux</b>	
<i>Accroître la participation des enfants handicapés dans les services de garde éducatifs à la petite enfance et en milieu scolaire</i>	30
<i>Accroître la participation des élèves et des étudiants handicapés à tous les niveaux d'enseignement</i>	14
<i>Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination</i>	1 120
<i>Accroître la participation des personnes handicapées à des activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture</i>	6 256
<i>Accroître la participation citoyenne des personnes handicapées dans leur communauté</i>	329

## CONCORDANCE DES MESURES DES MUNICIPALITÉS AVEC LES DÉFIS ET LES PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE

### En 2018

- La proportion de mesures liées au troisième défi *Une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille* demeure également stable, variant entre 4,5 % et 6 % de l'ensemble des mesures prévues entre les années 2009 et 2018. Précisons que la proportion pour l'année 2018 est similaire à celle de 2017 à 6 %.
- Parmi les 3 défis, certaines priorités d'intervention ont été plus ciblées par les mesures des plans d'action des municipalités :
  - En 2018, 61 % des mesures prévues ont été associées à la priorité *Aménager des environnements accessibles*;
  - En 2018, 16 % des mesures ont été associées à la priorité *Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services*;
  - En 2018, 11 % des mesures relevaient de la priorité *Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles*.

### Évolution depuis 2009

- Depuis 2009, 19 813 mesures ont été répertoriées dans les plans d'action des municipalités. Celles-ci ont aussi été associées à 3 défis de la politique. Le premier défi est de loin celui qui cumule la proportion la plus élevée de mesures depuis 2009, se situant entre 82 % et 75 % en 2018.
- Depuis 2009-2010, les mesures ont principalement visé 5 priorités d'intervention (tableau 14) :
  - 12 060 mesures ont visé la priorité *Aménager des environnements accessibles*;
  - 3 504 mesures ont visé la priorité *Agir contre les préjugés et la discrimination*;
  - 2 735 mesures ont visé la priorité *Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services*;
  - 1 910 mesures ont visé la priorité *Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles*;
  - 1 142 mesures ont visé la priorité *Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille*.

Tableau 14

### Mesures en concordance avec les défis et les priorités d'intervention de la politique dans les plans d'action des municipalités depuis 2009-2010

	Nombre de mesures
<b>Une société inclusive</b>	
<i>Agir contre les préjugés et la discrimination</i>	3 504
<i>Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance</i>	64
<i>Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles</i>	1 910
<i>Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées</i>	65
<i>Aménager des environnements accessibles</i>	12 060
<b>Une société solidaire et plus équitable</b>	
<i>Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille</i>	1 142
<i>Viser une compensation adéquate des coûts supplémentaires reliés aux situations de handicap</i>	103
<i>Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services</i>	2 735
<b>Une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille</b>	
<i>Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services</i>	2
<i>Soutenir l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles</i>	503
<i>Rendre accessibles des services structurés d'accompagnement</i>	658

- En 2018, la proportion de mesures associées au deuxième défi *Une société solidaire et plus équitable* est de 23 %, une augmentation comparativement à celle observée en 2009 (18 %).
- Parmi les trois défis, certaines priorités d'intervention ont été plus ciblées par les mesures des plans d'action des municipalités :
  - En 2018, 61 % des mesures prévues ont été associées à la priorité *Aménager des environnements accessibles*. Cette proportion est relativement stable depuis 2009 (66 %);
  - En 2018, 16 % des mesures ont été associées à la priorité *Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services*, alors qu'en 2009, 11 % des mesure y étaient associées;
  - La proportion des mesures qui s'inscrivent dans la priorité *Agir contre les préjugés et la discrimination* est la même en 2009 et en 2018 (15 %);
  - En 2018, 11 % des mesures relevaient de la priorité *Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacles*. Cette proportion est relativement stable comparativement à celle observée en 2009 (9 %);
  - La proportion des mesures qui s'inscrivent dans la priorité *Agir contre la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille* est la même en 2009 et en 2018 (6 %).

## PRINCIPAUX OBSTACLES ET THÈMES VISÉS PAR LES MESURES DES PLANS D'ACTION

- Cette section présente un portrait plus détaillé des mesures prévues aux plans d'action des ministères, des organismes publics et des municipalités depuis 2009-2010 jusqu'à 2018-2019.

### MESURES PRÉVUES PAR LES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS

#### En 2018-2019

- Lors de l'analyse des plans d'action des ministères et organismes publics pour l'année 2018-2019, chacune des 1 724 mesures prévues a été résumée par un ou deux mots-clés.
- Le tableau 15 permet d'identifier les catégories d'obstacles et thèmes les plus visés par les mesures prévues par les ministères et organismes publics en 2018-2019.
- Les ministères et organismes publics ont prévu 466 mesures en lien avec la mise en œuvre et le respect des dispositions législatives existantes. C'est le thème le plus visé par les mesures prévues en 2018-2019. Ces mesures sont réparties en 3 sous-catégories : 198 sont liées à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (article 26.5 de la *Loi*), 135 concernent le processus d'approvisionnement (article 61.3 de la *Loi*) et 129 sont liées au plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (article 61.1 de la *Loi*).
  - 90 % des ministères et organismes publics ont prévu au moins une mesure à cet effet dans leur plan d'action.
- Les ministères et organismes publics ont prévu 412 mesures en lien avec la sensibilisation et la formation, principalement de leurs employées et employés et gestionnaires (336 mesures) ainsi que de la population en général (52 mesures).
  - 93 % des ministères et organismes publics ont prévu au moins une mesure à cet effet dans leur plan d'action.
- Les ministères et organismes publics ont prévu 404 mesures en lien avec l'accessibilité des immeubles. De ces mesures, 258 concernent spécifiquement l'accessibilité des bureaux et locaux et 81, l'adaptation des mesures d'urgence.
  - 82 % des ministères et organismes publics ont inscrit au moins une mesure sur ce thème dans leur plan d'action.

- 398 mesures prévues par les ministères et organismes publics portaient sur le thème du travail. De ces mesures, 246 visent spécifiquement l'embauche de personnes handicapées et 127, le maintien en emploi du personnel handicapé.
  - 89 % des ministères et organismes publics ont inscrit au moins une mesure à ce sujet dans leur plan d'action.
- Les ministères et organismes publics ont prévu 336 mesures liées aux communications accessibles. Parmi ces mesures, 98 sont en lien avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web, 93 sont relatives aux services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation) et 142 concernent les documents accessibles (langue des signes québécoise [LSQ], braille).
  - 83 % des ministères et organismes publics ont inscrit au moins une mesure à cet effet dans leur plan d'action.

Tableau 15

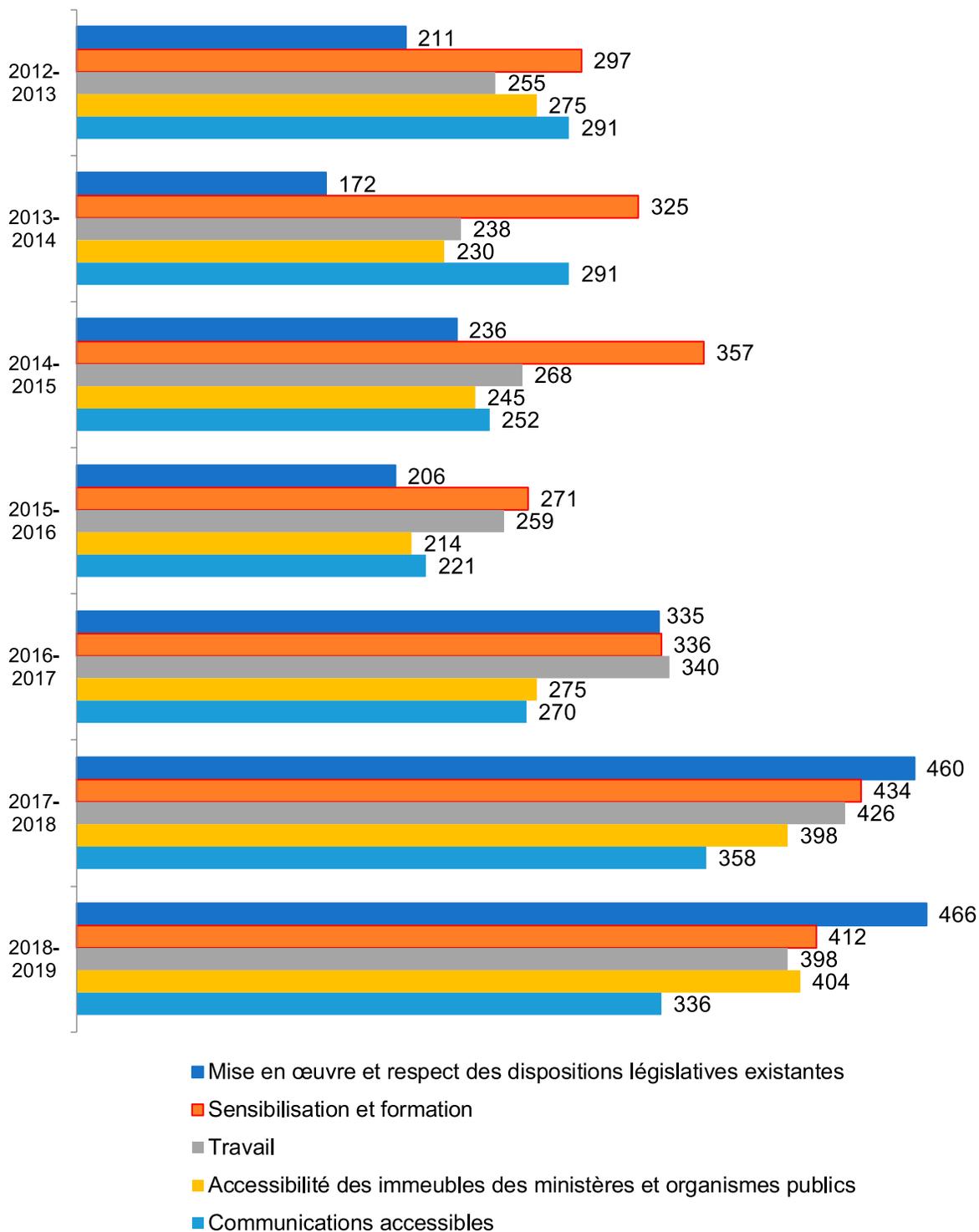
**Obstacles ou thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action 2018-2019 des ministères et organismes publics**

	Nombre de mesures	Proportion d'organisations ayant inclus au moins une mesure  %
<b>Mise en œuvre et respect des dispositions législatives existantes</b>	<b>466</b>	<b>89,9</b>
<i>Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (article 26.5 de la Loi)</i>	198	65,1
<i>Processus d'approvisionnement (article 61.3 de la Loi)</i>	135	67,0
<i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (article 61.1 de la Loi)</i>	129	56,9
<b>Sensibilisation et formation</b>	<b>412</b>	<b>92,7</b>
<i>Sensibilisation et formation des employés et des gestionnaires</i>	336	89,0
<i>Sensibilisation de la population en général</i>	52	29,4
<b>Accessibilité des immeubles des ministères et organismes publics</b>	<b>404</b>	<b>81,7</b>
<i>Bureaux, locaux, salles de réunions, salles de toilettes, rampes d'accès, portes, ascenseurs, stationnements, signalisation (direction), éclairage</i>	258	67,9
<i>Adaptation des mesures d'urgence (plans d'évacuation adaptés, promotion, identification d'accompagnateurs, exercices d'évacuation)</i>	81	36,7
<i>Réalisation d'un inventaire des travaux ou modifications à effectuer</i>	25	16,5
<i>Nouvelles constructions ou rénovations (respect du Code national du bâtiment, normes de construction ou de rénovation)</i>	22	13,8
<b>Travail</b>	<b>398</b>	<b>89,0</b>
<i>Embauche de personnes handicapées</i>	246	80,7
<i>Maintien en emploi des personnes handicapées</i>	127	54,1
<b>Communications accessibles</b>	<b>336</b>	<b>82,6</b>
<i>Documents accessibles (LSQ, braille, gros caractères)</i>	142	63,3
<i>Internet et intranet accessibles (Standard sur l'accessibilité des sites Web)</i>	98	41,3
<i>Services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation, service de relais Bell, téléscripteur, etc.)</i>	93	46,8

## Depuis 2012-2013

- La figure 15 permet de suivre l'évolution, depuis 2012-2013, du nombre de mesures prévues par les ministères et organismes pour chacune des grandes catégories d'obstacles ou thèmes visés par les mesures.
- Les ministères et organismes publics ont prévu 2 432 mesures en lien avec la sensibilisation et la formation. Depuis 2012-2013, c'est le thème qui a été le plus visé par les mesures.
- 2 184 mesures prévues par les ministères et organismes publics portaient sur le thème du travail.
- Les ministères et organismes publics ont prévu 2 086 mesures en lien avec la mise en œuvre et le respect des dispositions législatives existantes.
- Les ministères et organismes publics ont prévu 2 041 mesures en lien avec l'accessibilité des immeubles.
- Les ministères et organismes publics ont prévu 2 019 mesures liées aux communications accessibles.

Figure 15  
**Obstacles ou thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action des ministères et organismes publics, 2012-2013 à 2018-2019**



## MESURES PRÉVUES PAR LES MUNICIPALITÉS

- Tout comme pour les ministères et organismes publics, le contenu de chacune des 2 491 mesures prévues dans les plans d'action 2018 des municipalités a été résumé par un ou deux mots-clés.
- Le tableau 16 présente les catégories d'obstacles et thèmes les plus visés par les mesures prévues par les municipalités en 2018.

### En 2018

- Le thème le plus visé par les mesures prévues par les municipalités est celui lié à l'accès aux activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture avec un total de 709 mesures. Parmi ces mesures, 393 sont en lien avec l'accès aux activités de loisir (centres communautaires, salles de spectacles, maisons des jeunes, plages publiques, terrasses accessibles, parcs et espaces verts, jardins communautaires).
  - 97 % des municipalités ont prévu au moins une mesure à cet effet dans leur plan d'action.
- Les municipalités ont prévu 449 mesures visant l'accessibilité des édifices municipaux. Parmi ces mesures, 166 sont en lien avec l'accessibilité des bureaux et locaux et 136 liées à l'accessibilité de l'hôtel de ville.
  - 99 % des municipalités ont prévu au moins une mesure à ce sujet dans leur plan d'action.
- Les municipalités ont prévu 404 mesures en lien avec la sensibilisation et la formation. Parmi ces mesures, 163 sont liées à la sensibilisation et la formation des employées et employés municipaux et des gestionnaires et 105 à la sensibilisation de la population générale.
  - 87 % des municipalités ont prévu au moins une mesure à cet effet dans leur plan d'action.
- Les municipalités ont prévu 398 mesures en lien avec les déplacements et le transport. Parmi ces mesures, 135 sont liées à l'accessibilité des voies de circulation et 85 à l'accessibilité des trottoirs.
  - 93 % des municipalités ont prévu au moins une mesure à cet effet dans leur plan d'action.
- Les municipalités ont prévu 290 mesures en lien avec la mise en œuvre et le respect des dispositions législatives existantes. Parmi ces mesures, 165 sont liées au plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (article 61.1 de la *Loi*), 118 au processus d'approvisionnement (article 61.3 de la *Loi*) et 7 sont en lien avec le plan de développement en transport (article 67 de la *Loi*).
  - 88 % des municipalités ont prévu au moins une mesure à cet effet dans leur plan d'action.

Tableau 16

**Obstacles ou thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action 2018 des municipalités**

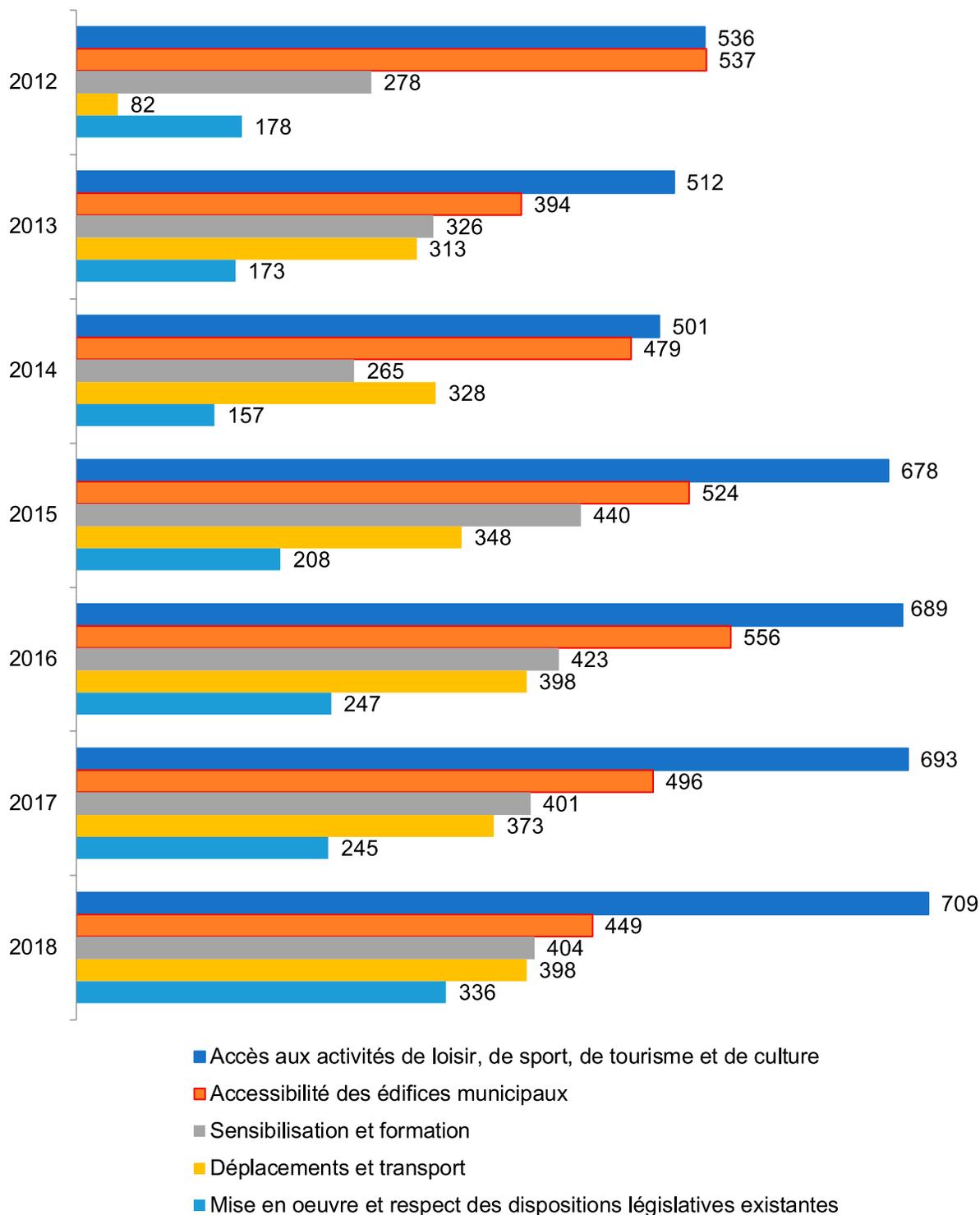
	Nombre de mesures	Proportion de municipalités ayant inclus au moins une mesure  %
<b>Accès aux activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture</b>	<b>709</b>	<b>97,1</b>
<i>Accès aux activités de loisir (centres communautaires, salles de spectacles, maisons des jeunes, plages publiques, terrasses accessibles, parcs et espaces verts, jardins communautaires)</i>	393	95,6
<i>Bibliothèques municipales</i>	133	70,6
<i>Événements spéciaux, festivals</i>	74	54,4
<i>Accès aux activités sportives (centres sportifs, arénas, piscines et pistes cyclables)</i>	73	50,0
<i>Lieux touristiques et musées</i>	24	11,8
<b>Accessibilité des édifices municipaux</b>	<b>449</b>	<b>98,5</b>
<i>Bureaux, locaux, salles de réunions, salles de toilettes, rampes d'accès, portes, ascenseurs, stationnements, signalisation (direction), éclairage</i>	166	75,0
<i>Hôtel de ville (conseil municipal) et édifices municipaux</i>	136	73,5
<i>Réalisation d'un inventaire des travaux ou modifications à effectuer</i>	44	41,2
<i>Nouvelles constructions ou rénovations (respect du Code national du bâtiment, normes de construction ou rénovation, modifications des règlements municipaux)</i>	40	25,0
<i>Adaptation des mesures d'urgence (plan d'évacuation adapté d'un édifice, promotion, système d'alarme adapté)</i>	31	29,4
<b>Sensibilisation et formation</b>	<b>404</b>	<b>86,8</b>
<i>Sensibilisation et formation des employés(ées) municipaux et des gestionnaires</i>	163	67,6
<i>Sensibilisation de la population générale</i>	105	61,8
<i>Sensibilisation des propriétaires de commerces, cliniques, etc.</i>	37	29,4
<i>Sensibilisation des professionnels(les) de la construction et du bâtiment</i>	18	19,1
<b>Déplacements et transport</b>	<b>398</b>	<b>92,6</b>
<i>Accessibilité des voies de circulation</i>	135	69,1
<i>Accessibilité des trottoirs</i>	85	58,8
<i>Accès aux modes de transport (autobus, taxi, transport adapté)</i>	58	47,1
<i>Sécurité des piétons handicapés et des aides à la mobilité motorisées (tripORTEURS et quadripORTEURS)</i>	47	38,2
<b>Mise en œuvre et respect des dispositions législatives existantes</b>	<b>290</b>	<b>88,2</b>
<i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (article 61.1 de la Loi)</i>	165	70,6
<i>Processus d'approvisionnement (article 61.3 de la Loi)</i>	118	77,9
<i>Plan de développement en transport (article 67 de la Loi)</i>	7	4,4

	Nombre de mesures	Proportion de municipalités ayant inclus au moins une mesure  %
<b>Concertation avec les organismes de promotion et autres partenaires</b>	<b>223</b>	<b>79,4</b>
<i>Projets en concertation</i>	74	45,6
<i>Recherche d'expertise, de conseils</i>	60	44,1
<i>Gratuité des locaux</i>	15	20,6
<b>Communications accessibles</b>	<b>147</b>	<b>67,6</b>
<i>Services accessibles (communications adaptées, services d'interprétation, service de relais Bell, téléscripteur, etc.)</i>	60	42,6
<i>Documents accessibles (LSQ, braille, gros caractères)</i>	42	30,9
<i>Internet et intranet accessibles (Standard sur l'accessibilité des sites Web)</i>	31	32,4
<b>Travail</b>	<b>147</b>	<b>79,4</b>
<i>Embauche de personnes handicapées</i>	108	72,1
<i>Maintien en emploi des personnes handicapées</i>	26	22,1
<b>Stationnements pour personnes handicapées</b>	<b>123</b>	<b>75,0</b>
<b>Plan de mesures d'urgence municipal ou de sécurité civile</b>	<b>118</b>	<b>73,5</b>
<i>Registre de résidents handicapés (création et maintien)</i>	47	48,5
<i>Plan de mesures d'urgence ou de sécurité civile (création, adaptation et promotion)</i>	19	22,1
<b>Accès aux camps de jour réguliers (enfants de 5 à 12 ans)</b>	<b>103</b>	<b>70,6</b>
<b>Accompagnement des personnes handicapées pour les loisirs</b>	<b>97</b>	<b>60,3</b>
<b>Logements et immeubles résidentiels accessibles ou adaptés</b>	<b>61</b>	<b>45,6</b>
<b>Sécurité des personnes handicapées (programmes d'appels automatisés tels que le programme Pair, exploitation, violence, maltraitance)</b>	<b>33</b>	<b>29,4</b>

## Depuis 2012

- La figure 16 permet de suivre l'évolution, depuis 2012, du nombre de mesures prévues par les municipalités pour chacune des grandes catégories d'obstacles ou thèmes visés par les mesures.
- Le thème le plus visé par les mesures prévues par les municipalités est celui lié à l'accès aux activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture avec un total de 4 318 mesures.
- Le deuxième thème le plus visé par les municipalités est l'accessibilité des édifices municipaux avec 3 435 mesures prévues.
- Les municipalités ont prévu 2 537 mesures en lien avec la sensibilisation et la formation.
- Les municipalités ont prévu 2 240 mesures en lien avec les déplacements et le transport.
- Les municipalités ont prévu 1 544 mesures en lien avec la mise en œuvre et le respect des dispositions législatives existantes.

Figure 16  
**Obstacles ou thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action des municipalités de 2012 à 2018**



## CONCLUSION

Ce dixième bilan de la politique À part entière dresse un portrait de la mise en œuvre des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées depuis les 10 dernières années. En plus de présenter les données pour l'année 2018-2019, ce rapport montre l'évolution de la mise en œuvre de cette disposition législative à laquelle plus de 180 organisations sont assujetties.

Les organisations assujetties à l'article 61.1 de la *Loi* sont de plus en plus nombreuses à produire un plan d'action annuel. Depuis 2009-2010, le taux de production a augmenté de façon importante, passant de 67 % à 97 % en 2018-2019. Il s'agit du taux de production le plus élevé depuis l'introduction de cette disposition législative lors de la révision de la *Loi* en 2004. Notons également que depuis 2009-2010, un total de 12 388 mesures ont été prévues dans les plans d'action des ministères et organismes publics, tandis que 19 813 mesures ont été répertoriées dans les plans d'action des municipalités.

Depuis 2014-2015, la qualité des plans d'action n'a cessé de s'améliorer. En effet, 46 % des plans d'action des ministères, des organismes publics et des municipalités étaient de bonne, très bonne ou d'excellente qualité, comparativement à 61 % en 2018-2019.

Enfin, rappelons que ce bilan constitue un outil de monitoring évaluatif qui permet à l'Office de documenter avec rigueur les principales actions réalisées dans le cadre des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Cet exercice est essentiel afin de documenter la mise en œuvre de la politique À part entière et permet d'orienter le travail de soutien-conseil offert par l'Office aux organisations assujetties à la *Loi*.



# **ANNEXE I**

## **MÉTHODOLOGIE DU SUIVI DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Ce bilan offre un portrait complet des plans d'action incluant des données sur leur élaboration par les ministères, les organismes publics et les municipalités. Puisque les plans d'action sont considérés comme un des outils privilégiés de la mise en œuvre de la politique, leur analyse s'inscrit toujours dans la démarche évaluative visant à répondre à la première question d'évaluation de la politique : la politique est-elle mise en œuvre? Cette section présente d'abord la grille d'analyse utilisée, puis détaille les procédures liées à l'analyse des plans d'action 2018-2019. Enfin, les méthodes utilisées pour effectuer la compilation et l'analyse des résultats sont présentées.

## GRILLE D'ANALYSE DES PLANS D'ACTION

- Chaque plan d'action a été analysé par une équipe de professionnelles et professionnels à l'aide d'une grille d'analyse développée par l'Office. Les membres de cette équipe se sont rencontrés régulièrement afin d'assurer une compréhension et une utilisation uniformes des critères d'analyse.
- La grille d'analyse permet de consigner les données concernant :
  - Le respect des obligations liées à l'article 61.1 de la *Loi* (données consignées depuis 2009-2010) et les responsabilités relatives à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (données consignées depuis 2013-2014);
  - La prise en compte de certaines des suggestions du *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* (Office 2011), du *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet – Ministères et organismes publics* (Office 2018a) et du *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet – Municipalités* (Office 2018b) (données consignées depuis 2013-2014);
  - L'état de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action de l'année précédente (données consignées depuis 2009-2010);
  - La concordance des plans d'action avec la politique À part entière (données consignées depuis 2009-2010);
  - L'identification des principaux obstacles et thèmes visés par les mesures prévues dans les plans d'action (données consignées depuis 2013-2014);
  - L'identification des mesures liées à la mission des ministères et organismes publics (données consignées depuis 2017-2018), c'est-à-dire celles qui touchent les lois, politiques, programmes, mesures et la prestation de services en lien avec les grands secteurs d'activité couverts par les missions des ministères et organismes publics.

## PRODUCTION DES PLANS D'ACTION EN VERTU DE L'ARTICLE 61.1 DE LA *LOI*

- Pour effectuer le suivi du taux de production des plans d'action, la grille d'analyse permet d'inscrire l'année de référence de chaque plan d'action. Il est important de noter que l'année de référence d'un plan d'action peut être différente de son année d'adoption, soit parce qu'il est adopté en avance ou en retard.

- Une analyse de l'état de réalisation des mesures prévues dans les plans d'action de l'année précédente, dans ce cas-ci 2017-2018, est aussi effectuée. Cet état de réalisation, appelé « bilan », doit être présenté annuellement dans les plans d'action, comme le prévoit l'article 61.1 de la *Loi*<sup>4</sup>.
- Les bilans de l'état de réalisation des mesures prévues en 2017-2018 ont été analysés lorsqu'ils étaient présents dans les plans d'action 2018-2019<sup>5</sup>.
  - Les mesures des bilans 2017-2018 produits dans les plans d'action 2018-2019 sont comparées aux mesures prévues pour 2017-2018 dans les plans d'action 2017-2018. Cette comparaison a comme objectif principal d'évaluer si chacune des mesures prévues en 2017-2018 a été *réalisée, partiellement réalisée ou non réalisée*;
  - Dans le cas où une mesure prévue en 2017-2018 n'était pas présente dans le bilan, elle recevait la cote « absente du bilan ». À plusieurs occasions, les bilans comprenaient des mesures non prévues dans les plans d'action 2017-2018. Ces mesures ont quand même été analysées et traitées comme de nouvelles mesures.
- La grille d'analyse permet également d'effectuer le suivi du taux de plans d'action pluriannuels. La durée de chaque plan d'action est saisie dans la grille d'analyse. À moins qu'une mise à jour d'un plan d'action pluriannuel ne soit produite, ce même plan d'action est réanalysé chaque année qu'il demeure en vigueur, plus particulièrement les mesures de l'année prévue lors de l'analyse.
- Enfin, l'analyse permet de savoir si les organisations ont identifié, dans leur plan d'action, des obstacles à l'intégration des personnes handicapées, comme l'article 61.1 de la *Loi* l'exige.

## **PRISE EN COMPTE DU *GUIDE POUR L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES***

- L'Office a produit le *Guide* afin de soutenir les organisations dans l'élaboration de leur plan d'action. Une analyse de la prise en compte de certaines des recommandations de ce guide par les organisations lors de l'élaboration de leur plan d'action est effectuée. Les critères retenus sont les suivants :
  - Présence d'un groupe de travail et consultation de personnes handicapées et de leurs représentants lors de l'élaboration du plan d'action;
  - Planification de mesures pour l'année à venir prévoyant des responsables de leur réalisation, des échéances et des indicateurs;
  - Prise en compte d'un approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées en lien avec l'article 61.3 de la *Loi*;
  - Respect des obligations relatives à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour les ministères et organismes publics.

.....

4. Il est à noter que les bilans peuvent être inclus dans les plans d'action ou encore remis comme document à un moment différent dans l'année.

5. Lorsque le bilan mentionne, de manière générale, l'analyse des plans d'action 2018-2019 des ministères et organismes publics et 2018 des municipalités, l'année de référence globale 2018-2019 est utilisée.

## INDICE DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION

- Un indice de la qualité des plans d'action a été développé par l'Office (annexe III). Cet indice est composé de plusieurs indicateurs touchant aux quatre dimensions suivantes :
  - La couverture des aspects légaux relatifs au plan d'action et la qualité du bilan;
  - La conformité avec le *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*;
  - Les caractéristiques des mesures et la prise en compte de la politique À part entière;
  - L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.
- Chaque plan d'action se voit attribuer un score de qualité compris entre 0 et 100<sup>6</sup>. Plus le score obtenu se rapproche de la valeur théorique maximale (100), plus le plan d'action est jugé de bonne qualité. Inversement, plus le score obtenu se rapproche de la valeur théorique minimale (0), plus le plan d'action est considéré de moins bonne qualité.
- Afin de faciliter l'interprétation de l'indice de la qualité des plans d'action, les scores obtenus sont regroupés en 5 catégories, soit :
  - Excellente : score de 80 ou plus;
  - Très bonne : score de 70 à moins de 80;
  - Bonne : score de 60 à moins de 70;
  - Moyenne : score de 40 à moins de 60;
  - Passable : score de moins de 40.
- En 2018-2019, un nouvel indicateur a été ajouté à l'indice afin d'attribuer des points aux plans d'action des ministères et organismes publics selon la proportion de mesures prévues qui sont liées à leur mission. Cet indicateur ne touche que les ministères et organismes publics ayant une mission directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (ou ayant un engagement au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux [PEG]) ainsi que les ministères et organismes publics n'ayant pas une mission directement liée à la participation sociale de ces personnes, mais pouvant avoir un certain impact sur cette dernière.

## CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

- Afin d'estimer le degré de concordance entre les plans d'action et la politique, 2 catégories de critères ont été retenues :
  - Les 13 résultats attendus de la politique À part entière;
  - Les 3 défis, les 11 priorités et les 41 leviers d'intervention de la politique À part entière.
- Un niveau élevé de concordance observé au terme de l'analyse signifie que les mesures contenues dans les plans d'action des organisations s'harmonisent avec les différents éléments de la politique.

.....  
6. Une liste des indicateurs composant l'indice est présentée à l'annexe III.

## PRINCIPAUX OBSTACLES ET THÈMES VISÉS PAR LES MESURES PRÉVUES EN 2018-2019

- Afin d'effectuer une analyse plus détaillée du contenu des plans d'action, le bilan présente les principaux obstacles et thèmes visés par les mesures prévues par les ministères, les organismes publics et les municipalités en 2018-2019.
- La grille d'analyse contient près de 370 mots-clés répartis dans 39 grandes catégories auxquels chaque mesure peut être associée.

## PROCÉDURES D'ANALYSE DES PLANS D'ACTION

- Tous les plans d'action 2018-2019 des ministères et organismes publics et 2018 des municipalités ont été analysés entre les mois de novembre 2017 et juillet 2019.
- Dans le cas des plans d'action pluriannuels, seules les mesures envisagées pour l'année 2018-2019 ont fait l'objet d'une analyse.

## COMPILATION ET ANALYSE DES RÉSULTATS

- À l'aide d'un logiciel d'analyse statistique, les données obtenues ont été traitées et analysées par type d'organisation, soit les ministères, les organismes publics, les CISSS, les CIUSSS, les ENF et les municipalités. Dans les tableaux du bilan, les résultats sont présentés pour chacun de ces types d'organisation. Dans le corps du texte, les résultats sont généralement présentés pour les ministères et organismes publics dans leur ensemble.
- Des analyses des données des plans d'action selon la taille des municipalités et selon les ministères et organismes publics dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées ont aussi été réalisées. Parmi les 110 ministères et organismes publics assujettis en 2018-2019, 54 ont une mission directement liée à la participation sociale des personnes handicapées. La liste de ces ministères et organismes publics est présentée en annexe IV. Le tableau suivant présente la répartition des municipalités assujetties selon leur taille.

### Répartition des municipalités assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées selon leur taille, 2018

Nombre d'habitants	n
Entre 15 000 et 29 999	35
Entre 30 000 et 99 999	28
100 000 et plus	10
<b>Total</b>	<b>73</b>

Source : *Estimation de la population des municipalités du Québec du 1<sup>er</sup> juillet 2001 à 2018*, Institut de la statistique du Québec (2019).  
Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2019.

- Les résultats présentés pour les plans d'action des ministères et organismes publics antérieurs à 2015-2016 incluent les données relatives aux agences de la santé et des services sociaux. Les données provenant des CISSS, des CIUSSS et des ENF ont été incluses dans les résultats à partir de 2016-2017.



# **ANNEXE II**

**PLANS D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES  
HANDICAPÉES ANALYSÉS DANS LE CADRE  
DES BILANS ANNUELS DE LA MISE EN ŒUVRE  
DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE  
À PART ENTIÈRE, 2009-2010 À 2018-2019**

**Plans d'action à l'égard des personnes handicapées analysés dans le cadre des bilans annuels de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière, ministères assujettis en vertu de l'article 61.1 de la Loi, 2009-2010 à 2018-2019**

Dénomination au 31 mars 2019	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Ministère de la Culture et des Communications	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de la Famille	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de la Justice	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de la Santé et des Services sociaux	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de la Sécurité publique	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de l'Économie et de l'Innovation	■	■	■	■	■		•	•	•	•
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles			•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion <i>Ce ministère est remplacé, à compter du 4 septembre 2019, par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration</i>	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère des Finances	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs	■	■	■	■	■		•	•	•	•
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère des Transports	•	•	•	•	•	•		•	•	•
Ministère du Conseil exécutif	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Ministère du Tourisme			•	•	■	•	•	•	•	•
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Secrétariat du Conseil du trésor	•		•	•	•	•	•	•	•	•

• Plan d'action dont les mesures ont été analysées

■ Nouveau ministère ou ministère dont les activités ont été intégrées dans un autre ministère ou organisme

**Plans d'action à l'égard des personnes handicapées analysés dans le cadre des bilans annuels de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière, organismes assujettis en vertu de l'article 61.1 de la Loi, 2009-2010 à 2018-2019**

Dénomination au 31 mars 2019	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Agence du revenu du Québec (Revenu Québec)	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Autorité des marchés financiers		•	•		•	•		•	•	•
Bibliothèque et Archives nationales du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Caisse de dépôt et placement du Québec	•	•		•		•	•	•	•	•
Centre de recherche industrielle du Québec		•			•	•		•	•	•
Centre de services partagés du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Commissaire à la lutte contre la corruption (Unité permanente anticorruption)									•	•
Commission de la capitale nationale du Québec					•		•	•	•	•
Commission de la construction du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Commission de protection du territoire agricole du Québec	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail								•	•	•
Commission des services juridiques	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Commission des transports du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Conseil des arts et des lettres du Québec	•	•	•		•	•	•	•	•	•
Conservatoire de musique et d'art dramatique du Québec				•	•	•	•	•	•	•
Corporation d'Urgences-santé		•	•	•		•	•	•	•	•
Curateur public du Québec		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Directeur des poursuites criminelles et pénales				•	•	•	•	•	•	•
École nationale de police du Québec	•			•		•		•	•	•
Héma-Québec		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Hydro-Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Institut de la statistique du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec		•		•		•	•		•	•

Dénomination au 31 mars 2019	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Institut national de santé publique du Québec		•	•	•	•	•		•	•	•
Institut national d'excellence en santé et services sociaux					•	•		•	•	•
Investissement Québec	•	•		•	•	•	•	•	•	•
La Financière agricole du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Musée de la civilisation	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Musée d'art contemporain de Montréal		•		•	•	•	•	•	•	•
Musée national des beaux-arts du Québec		•		•		•	•	•	•	•
Office de la protection du consommateur	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Office des personnes handicapées du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Office des professions du Québec				•		•		•	•	•
Office québécois de la langue française	•			•	•	•	•	•	•	•
Régie de l'assurance maladie du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Régie de l'énergie	•	•	•		•	•	•	•	•	•
Régie des alcools, des courses et des jeux	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Régie des installations olympiques			•	•				•	•	•
Régie du bâtiment du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Régie du logement	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Retraite Québec								•	•	•
Société de développement des entreprises culturelles		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Société de la Place des Arts de Montréal		•			•	•	•	•	•	•
Société de l'assurance automobile du Québec	•				•	•	•		•	•
Société de télédiffusion du Québec (Télé-Québec)	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Société des alcools du Québec	•		•	•	•	•	•	•		•
Société des établissements de plein air du Québec				•	•		•	•	•	•
Société des loteries du Québec (Loto-Québec)		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Société des traversiers du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Société d'habitation du Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées : 10 ans de mise en œuvre de la politique À part entière

Dénomination au 31 mars 2019	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Société du Centre des congrès de Québec	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Société du Grand Théâtre de Québec		•		•	•	•	•	•	•	•
Société du Palais des congrès de Montréal	•	•		•	•	•		•	•	•
Société québécoise de récupération et de recyclage (Recyc-Québec)		•		•	•	•	•	•	•	•
Société québécoise des infrastructures						•	•	•	•	•
Société québécoise d'information juridique	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Tribunal administratif du Québec	•	•	•				•	•	•	•
Tribunal administratif du travail								•	•	•

- Plan d'action dont les mesures ont été analysées
- Organisme non assujéti à la production d'un plan d'action
- Nouvel organisme ou organisme dont les activités ont été intégrées dans un autre ministère ou organisme

**Plans d'action à l'égard des personnes handicapées analysés dans le cadre des bilans annuels de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière, établissements du réseau de la santé et des services sociaux assujettis en vertu de l'article 61.1 de la Loi, 2016-2017<sup>1</sup> à 2018-2019**

Dénomination au 31 mars 2019	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Centre hospitalier de l'Université de Montréal	•	•	•
Centre hospitalier universitaire de Québec — Université Laval		•	•
Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine	•	•	•
CISSS de Chaudière-Appalaches	•	•	•
CISSS de la Côte-Nord		•	•
CISSS de la Gaspésie	•	•	•
CISSS de la Montérégie-Centre		•	
CISSS de la Montérégie-Est		•	•
CISSS de la Montérégie-Ouest		•	•
CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue	•	•	•
CISSS de Lanaudière		•	•
CISSS de Laval	•	•	•
CISSS de l'Outaouais		•	•
CISSS des Îles	•	•	•
CISSS des Laurentides	•	•	•
CISSS du Bas-Saint-Laurent		•	•
CIUSSS de la Capitale-Nationale		•	•
CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec	•	•	•
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal		•	•
CIUSSS de l'Estrie — Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke		•	•
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal	•	•	•
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal		•	•
CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal		•	•
CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal		•	•
CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean	•	•	•
Centre universitaire de santé McGill	•	•	•
Institut de Cardiologie de Montréal	•	•	•
Institut Philippe-Pinel de Montréal	•	•	•
Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec — Université Laval		•	•

1. Organisations qui ont remplacé, le 1<sup>er</sup> avril 2015, les agences de la santé et des services sociaux. L'année 2015-2016 étant considérée comme une année de transition, ces organisations n'avaient pas à produire de plan d'action.

**Plans d'action à l'égard des personnes handicapées analysés dans le cadre des bilans annuels de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière, municipalités assujetties en vertu de l'article 61.1 de la Loi, 2009 à 2018**

Dénomination au 31 mars 2019	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Alma	•	•			•			•	•	•
Baie-Comeau	•	•	•	•			•	•	•	•
Beaconsfield		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Beloeil	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Blainville	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Boisbriand	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Boucherville	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Brossard			•	•	•		•	•		
Candiac		•	•	•	•			•	•	•
Chambly	•	•	•				•	•	•	•
Châteauguay	•			•		•	•		•	•
Côte-Saint-Luc	•			•	•			•		•
Deux-Montagnes	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
Dollard-des-Ormeaux	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Dorval		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Drummondville	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Gaspé		•	•	•	•	•	•	•		•
Gatineau		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Granby	•	•	•	•	•	•		•		•
Joliette	•			•		•	•	•	•	•
Kirkland			•				•	•	•	•
La Prairie	•	•		•	•		•	•	•	•
L'Ancienne-Lorette				•	•	•		•	•	
L'Assomption	•		•	•	•			•	•	•
Laval		•	•	•	•		•	•	•	•
Lévis	•	•	•	•	•			•	•	•
Longueuil	•			•	•	•	•	•	•	•
Magog	•	•	•		•		•	•	•	•
Mascouche		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Mirabel	•	•		•		•	•		•	•
Montréal		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Mont-Royal				•	•	•	•	•	•	•
Mont-Saint-Hilaire		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Pincourt										•
Pointe-Claire			•	•	•	•	•	•	•	•
Québec		•		•	•	•	•	•	•	•

Dénomination au 31 mars 2019	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Repentigny	•		•	•		•	•	•	•	•
Rimouski	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Rivière-du-Loup	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Rouyn-Noranda		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Saguenay	•		•		•	•	•	•	•	•
Saint-Augustin-de-Desmaures	•		•	•		•	•	•	•	•
Saint-Basile-le-Grand	•		•	•	•		•	•	•	•
Saint-Bruno-de-Montarville	•			•		•	•	•	•	•
Saint-Colomban										•
Saint-Constant	•	•		•	•	•	•	•	•	•
Sainte-Anne-des-Plaines							•	•	•	•
Sainte-Catherine	•	•	•	•	•		•	•	•	•
Sainte-Julie	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Sainte-Marthe-sur-Le-Lac							•	•	•	•
Sainte-Sophie								•	•	•
Sainte-Thérèse	•			•		•	•	•		
Saint-Eustache	•	•			•	•	•	•	•	•
Saint-Georges	•		•	•	•	•	•	•	•	•
Saint-Hyacinthe		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Saint-Jean-sur-Richelieu	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Saint-Jérôme			•	•	•	•	•	•	•	•
Saint-Lambert	•	•	•	•		•	•	•	•	•
Saint-Lazare							•		•	•
Saint-Lin-Laurentides			•	•	•	•	•	•	•	•
Salaberry-de-Valleyfield		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Sept-Îles		•	•		•	•	•	•	•	•
Shawinigan	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Sherbrooke		•			•	•	•	•		•
Sorel-Tracy		•	•		•	•	•	•	•	•
Terrebonne	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Thetford Mines		•	•	•	•	•	•	•	•	•
Trois-Rivières	•	•	•	•	•	•	•	•	•	
Val-d'Or	•		•				•	•	•	•
Varenes	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Vaudreuil-Dorion	•		•	•	•		•	•	•	•
Victoriaville	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
Westmount		•			•	•	•	•	•	•

• Plan d'action dont les mesures ont été analysées

■ Organisme non assujéti à la production d'un plan d'action

# **ANNEXE III**

**LISTES DES DIMENSIONS COUVERTES  
ET DES INDICATEURS COMPOSANT L'INDICE  
DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION**

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
<b>1. Couverture des aspects légaux relatifs au plan d'action et qualité du bilan</b> (31 points pour les municipalités et 26 points pour les ministères et organismes publics) <sup>1</sup>	1.1. Identification d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées	Le plan d'action identifie des obstacles à l'intégration des personnes handicapées	8
	1.2. Rendre public le plan d'action	Le plan d'action a été rendu public	2
	1.3. Présentation d'un bilan des mesures <sup>2</sup>	Le plan d'action inclut un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine (bilan mesure par mesure)	10 (ou 5)
	1.4. Exhaustivité du bilan <sup>3</sup>	Proportion de mesures prévues au plan d'action de l'année précédente dont l'état de réalisation est documenté dans le bilan	5
	1.5. Taux de réalisation des mesures prévues <sup>3</sup>	Proportion de mesures prévues au plan d'action de l'année précédente qui ont été réalisées ou partiellement réalisées	6
<b>2. Conformité avec le guide de référence</b> (24 points pour tous)	2.1. Prise en compte de l'approvisionnement en biens et services accessibles	Le plan d'action tient compte de l'article 61.3 de la <i>Loi</i> concernant le processus d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées	5
	2.2. Présentation de l'organisation	Le plan d'action comporte un portrait de l'organisation	1
	2.3. Formation d'un groupe de travail	Le plan d'action a été élaboré par un groupe de travail	5
	2.4. Consultation de personnes handicapées ou de leurs représentants	Le plan d'action a été élaboré de telle sorte que des personnes handicapées ou leurs représentants ont été consultés lors du processus	10
	2.5. Identification d'un responsable de la réalisation des mesures, de l'échéance de réalisation et d'indicateurs de résultat	Le plan d'action comporte, pour chacune des mesures prévues, (1) un responsable de sa réalisation; (2) l'échéance de sa réalisation; (3) un indicateur de résultat	3

## Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées : 10 ans de mise en œuvre de la politique À part entière

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
<b>3. Caractéristiques des mesures prévues</b> (45 points pour tous)	3.1. Nouveauté des mesures prévues <sup>4</sup>	<p>Parmi l'ensemble des mesures prévues que contient le plan d'action :</p> <p>1) Nombre de nouvelles mesures (c'est-à-dire de mesures différentes de celles du plan d'action précédent);</p> <p>2) Proportion de nouvelles mesures (c'est-à-dire de mesures différentes de celles du plan d'action précédent)</p>	10 (ou 5)
	3.2. Quantité de mesures prévues	Nombre total de mesures prévues que contient le plan d'action (incluant le bilan)	10
	3.3. Qualité des mesures prévues <sup>5</sup>	<p>Parmi l'ensemble des mesures prévues que contient le plan d'action :</p> <p>1) Nombre de mesures dignes de mention;</p> <p>2) Proportion de mesures dignes de mention.</p>	10 (ou 5)
	3.4. Diversité des mesures prévues <sup>6</sup>	Nombre de résultats attendus de la politique À part entière (incluant le levier <i>Sensibilisation de la population</i> ) couverts par les mesures prévues (P1-L1)	15 (ou 10)
	3.5. Prise en compte des mesures proposées par l'Office <sup>7</sup>	Le plan d'action contient au moins une des mesures proposées par l'Office lors de la rétroaction	5
	3.6. Lien entre les mesures prévues et la mission du ministère ou de l'organisme public <sup>8</sup>	Proportion de mesures prévues en lien avec la mission du ministère ou de l'organisme public que contient le plan d'action	10

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
<b>4. Prise en compte de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</b> (5 points pour les ministères et organismes publics seulement) <sup>9</sup>	4.1. Mention du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public (26.5)	Le plan d'action fait état du nombre de plaintes reçues et du nombre de plaintes traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public	2,5
	4.2. Mention des mesures d'accommodement dont s'est dotée l'organisation pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services (26.5)	Le plan d'action rend compte des mesures dont s'est dotée l'organisation pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services	2,5

1. La pondération de la dimension 1 est de 31 points pour les municipalités et de 26 points pour les ministères, les organismes publics, les CISSS, les CIUSSS et les ENF.
2. La pondération est de 10 points pour les municipalités et de 5 points pour les ministères, les organismes publics, les CISSS, les CIUSSS et les ENF.
3. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé ou qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente.
4. Pour les plans d'action de 2015 ou 2015-2016 et ultérieurs seulement. La pondération est de 10 points pour les plans d'action de 2015, 2015-2016, 2016 et 2016-2017. Elle est réduite à 5 points pour les plans d'action de 2017-2018 des ministères et organismes publics des priorités 1 et 2 seulement. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé ou qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente.
5. La pondération est de 10 points pour les plans d'action de 2015 ou 2015-2016 et antérieurs, tandis qu'elle est de 5 points pour les plans d'action de 2016 ou 2016-2017 et ultérieurs.
6. La pondération est de 15 points pour les ministères, les organismes publics et les municipalités. Elle est réduite à 10 points pour les plans d'action 2017-2018 et ultérieurs des ministères et organismes publics des priorités 1 et 2 seulement.
7. Pour les plans d'action de 2016 ou de 2016-2017 et ultérieurs seulement. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé, qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente ou qui n'ont pas reçu de propositions de mesures par l'Office.
8. Pour les plans d'action de 2017-2018 et ultérieurs des ministères et organismes publics des priorités 1 et 2 seulement.
9. La pondération de la dimension 4 est de 0 point pour les municipalités et de 5 points pour les ministères, les organismes publics, les CISSS, les CIUSSS et les ENF.

# **ANNEXE IV**

**LISTE DES MINISTÈRES ET ORGANISMES  
PUBLICS DONT LA MISSION EST DIRECTEMENT  
LIÉE À LA PARTICIPATION SOCIALE DES  
PERSONNES HANDICAPÉES OU AYANT UN  
ENGAGEMENT AU PEG AU 31 MARS 2019**

## **MINISTÈRES**

- Ministère de la Culture et des Communications
- Ministère de la Famille
- Ministère de la Justice
- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Ministère de la Sécurité publique
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
- Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration
- Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation
- Ministère des Finances
- Ministère des Relations internationales et de la Francophonie
- Ministère des Transports
- Ministère du Tourisme
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- Secrétariat du Conseil du trésor

## **ORGANISMES PUBLICS**

- Centre de services partagés du Québec
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
- Corporation d'Urgences-santé
- Curateur public du Québec
- Office des personnes handicapées du Québec
- Office des professions du Québec
- Régie de l'assurance maladie du Québec
- Régie du bâtiment du Québec
- Retraite Québec
- Société de l'assurance automobile du Québec
- Société d'habitation du Québec

## **CENTRES INTÉGRÉS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX**

- CISSS de Chaudière-Appalaches
- CISSS de la Côte-Nord
- CISSS de la Gaspésie
- CISSS de la Montérégie-Centre
- CISSS de la Montérégie-Est
- CISSS de la Montérégie-Ouest
- CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue

- CISSS de Lanaudière
- CISSS de Laval
- CISSS de l'Outaouais
- CISSS des Îles
- CISSS des Laurentides
- CISSS du Bas-Saint-Laurent

## **CENTRES INTÉGRÉS UNIVERSITAIRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX**

- CIUSSS de la Capitale-Nationale
- CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean

## **ÉTABLISSEMENTS NON FUSIONNÉS DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX**

- Centre hospitalier de l'Université de Montréal
- Centre hospitalier universitaire de Québec – Université Laval
- Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine
- Centre universitaire de santé McGill
- Institut de Cardiologie de Montréal
- Institut Philippe-Pinel de Montréal
- Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec – Université Laval



## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2019). *Estimation de la population des municipalités du Québec du 1<sup>er</sup> juillet 2001 à 2018, selon le découpage géographique au 1<sup>er</sup> juillet 2018*, [En ligne], diffusé le 13 février 2019. [www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/structure/municipalites-total.xlsx] (Consulté le 10 octobre 2019).
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, [En ligne]. [http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2006/06-824-02.pdf] (Consulté le 7 août 2020).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018a). *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet – Ministères et organismes publics*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 31 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018b). *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : volet – Municipalités*, Drummondville, Secrétariat général, 29 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015a). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : bilan annuel 2013-2014*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 53 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015b). *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Drummondville, L'Office, 27 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011). *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités*, Drummondville, L'Office, 92 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.

- QUÉBEC (2015). *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales* : RLRQ, c. O-7.2, à jour au 1<sup>er</sup> juin 2020, [En ligne]. [[www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/O-7.2](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/O-7.2)] (Consulté le 7 août 2020).
- QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 1<sup>er</sup> juin 2020, [En ligne]. [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/E-20.1>] (Consulté le 7 août 2020).
- QUÉBEC (2001). *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* : RLRQ, c. A-2.01, à jour au 1<sup>er</sup> juin 2020, [En ligne]. [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-2.01>] (Consulté le 7 août 2020).
- QUÉBEC (2000). *Loi sur l'administration publique* : RLRQ, c. A-6.01, à jour au 1<sup>er</sup> juin 2020, [En ligne]. [<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/A-6.01.pdf>] (Consulté le 7 août 2020).
- QUÉBEC (1972). *Loi sur les transports* : RLRQ, c. T-12, à jour au 31 décembre 2018, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 54 p.
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2018). *Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0)*, [En ligne]. [[www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources\\_informationnelles/AccessibiliteWeb/standard-access-web.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/standard-access-web.pdf)] (Consulté le 7 août 2020).
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (1984). *Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées*, [En ligne]. [[www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/programmes\\_mesures/plan\\_embauche\\_hand.pdf](http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/programmes_mesures/plan_embauche_hand.pdf)] (Consulté le 7 août 2020).





*Office des personnes  
handicapées*

Québec

