

# MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Bilan 2010-2011 à 2016-2017  
en résumé

## RÉDACTION

### Mélanie Deslauriers

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

## COLLABORATION

### Lucie Dugas

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

### Damien Huntzinger

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

### Lucie Sarrazin

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

## SUPERVISION

### Isabelle Émond

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

## ÉDITION

### Secrétariat général

## RÉVISION LINGUISTIQUE

### Marjolaine Héroux

## APPROBATION

### Conseil d'administration de l'Office

Séance des 11 et 12 décembre 2018

## RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : bilan 2010-2011 à 2016-2017 en résumé*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 8 p.

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN – 978-2-550-83299-7 [version imprimée]

ISBN – 978-2-550-83297-3 [version PDF]

ISBN – 978-2-550-83298-0 [version texte électronique]

Ce document est disponible en médias adaptés sur demande.

Office des personnes handicapées du Québec

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

Téléphone : 1 800 567-1465

Télécopieur : 1 800 567-1477

[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

## RÉSUMÉ DU BILAN

La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a été adoptée par le gouvernement du Québec en décembre 2006. Elle a pour but de mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Elle s'adresse à tous les ministères et organismes publics<sup>1</sup> (MO).

En 2011, un premier bilan de la mise en œuvre de la politique pour l'année 2009-2010 a été produit par l'Office des personnes handicapées du Québec. Dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux, l'Office, le Centre de services partagés du Québec et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont pris l'engagement de réaliser un second bilan de sa mise en œuvre.

Ce bilan traite du suivi de la mise en œuvre de la politique pour la période de 2010-2011 à 2016-2017 par les MO assujettis, excluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux [centres intégrés de santé et de services sociaux [CISSS], centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux [CIUSSS] et établissements non fusionnés [ENF]]<sup>2</sup>. En 2017, cela correspond à 109 MO, dont 20 ministères et 89 organismes publics.

Ce document résume les principaux résultats obtenus regroupés selon la méthode de collecte de données utilisée. Enfin, les principaux constats dégagés ainsi que les recommandations qui en découlent sont présentés.

## QUESTIONNAIRE

Une enquête par questionnaire a été réalisée auprès des MO assujettis à la politique. Au total, 101 MO ont participé. Cela correspond à un taux de réponse de 93 %. Les principaux résultats sont les suivants.

- 
- 1 Le terme « organisme public » est défini ainsi dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (RLRQ, c. E-20.1) : « un organisme du gouvernement ou une entreprise du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général* (chapitre V-5.01) ».
  - 2 Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont été exclus des analyses puisqu'ils étaient, au moment de la collecte de données, en période de transition et d'ajustement de leurs pratiques relatives à la politique. En effet, 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* (LMRSSS), les agences de la santé et des services sociaux ont été remplacées par 13 CISSS, 9 CIUSSS, 7 ENF et 5 établissements non visés par la LMRSSS offrant des services à une population nordique et autochtone.

## L'obligation d'accommodement

### L'accès aux documents offerts au public :

- Dans l'ensemble, recevoir des demandes pour l'adaptation de documents est relativement peu fréquent pour les MO : environ un sur dix (11 %) mentionne en avoir reçu en 2016-2017. Cela est cependant plus commun parmi les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées<sup>3</sup> puisque 26 % mentionnent en avoir reçu en 2016-2017 (c. 7 % des autres MO).
- Au total, les MO ont indiqué avoir reçu 185 demandes de documents en formats adaptés en 2016-2017 (c. 769 demandes en 2009-2010). Un peu plus des trois quarts (77 %) de ces demandes concernaient l'adaptation de documents en format audio.
- La quasi-totalité (91 %) des MO qui ont reçu des demandes pour l'adaptation de documents en 2016-2017 ont indiqué avoir été en mesure d'offrir un format adapté, que ce soit celui demandé ou un autre format.
- Le choix du format adapté demandé a pu être respecté pour 157 des 185 demandes reçues (85 %) en 2016-2017. Lorsque le choix du format demandé n'a pas pu être respecté, la plupart des MO ont communiqué avec la personne afin de convenir d'une solution.
- 90 % des MO sont en mesure d'adapter par eux-mêmes leurs documents pour un ou plusieurs des types de formats adaptés ou connaissent un mandataire externe en mesure de le faire.
- 49 % des MO indiquent, dans leurs principaux documents offerts au public, qu'il est possible de les obtenir en formats adaptés sur demande.

### L'accès aux services offerts au public :

- 32 % des MO qui offrent des services directs à la population ont reçu, en 2016-2017, des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir un accommodement afin d'avoir accès aux services offerts au public. Parmi ceux dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, cette proportion grimpe à 52 % (c. 24 % des autres MO).
- En 2016-2017, les MO qui offrent des services directs à la population ont reçu, au total, 492 demandes d'accommodement. Environ les trois quarts (74 %) de ces MO ont indiqué avoir été en mesure d'offrir les accommodements à toutes les personnes handicapées en ayant fait la demande.

---

3 Par exemple, le ministère de la Famille, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, Retraite Québec, la Société d'habitation du Québec, etc. Pour la liste complète, voir l'annexe VI du document intitulé *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : bilan 2010-2011 à 2016-2017*.

- 78 % des MO offrant des services directs à la population ont mentionné que tous les locaux où ils offrent une prestation de services sont accessibles aux personnes handicapées. Parmi les MO qui offrent des services dans un ou plusieurs locaux qui ne sont pas accessibles aux personnes handicapées (17 %), la majorité (83 %) ont indiqué avoir prévu des moyens alternatifs pour leur permettre d'y avoir accès.

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

- 92 % des MO ont mentionné ne pas réclamer de frais supplémentaires pour l'adaptation de leurs documents offerts au public, 1,0 % a mentionné en réclamer parfois et 7 % ne pouvaient se prononcer à ce sujet.
- 97 % des MO offrant des services directs à la population ont indiqué ne pas exiger de frais supplémentaires aux personnes handicapées qui effectuent une demande d'accommodement dans le but d'avoir accès aux services offerts au public (par exemple, pour des services d'interprétariat), alors que 2,8 % n'étaient pas en mesure d'indiquer s'ils exigent ou non de tels frais.

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

- En 2016-2017, 39 % des MO étaient en mesure d'offrir au moins un moyen de communication téléphonique adapté, 55 % étaient en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté de personne à personne et 93 %, un moyen de communication adapté utilisant les technologies de l'information.
- Chez les MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, ces proportions sont respectivement de 48 % (c. 36 % des autres MO), 74 % (c. 50 % des autres MO) et 96 % (c. 92 % des autres MO).

## **L'approche inclusive et proactive**

### **Les documents et les services offerts au public**

- 42 % des MO prévoient, de manière générale, l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents les plus fréquemment demandés par les citoyens, 56 % ne prévoient pas leur adaptation et 2 % ne pouvaient pas se prononcer à cet égard.
- Quant aux services offerts à la population, 38 % des MO offrant de tels services en prévoient l'adaptation, 54 % ne prévoient pas leur adaptation et 8 % n'étaient pas en mesure de se prononcer à cet égard.
- En 2016-2017, 2 623 documents et 74 services ont été adaptés de façon proactive.

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

- Plus de la moitié des MO ont indiqué offrir des activités de formation et d'information auprès de leur personnel qui communique avec le public de personne à personne (54 %) ou par téléphone (55 %). Ces activités de formation et d'information peuvent porter, par exemple, sur l'importance d'accepter la présence d'un accompagnateur ou d'une accompagnatrice, sur les besoins des personnes handicapées dans le but d'éviter que certaines situations de handicap ne soient causées par des attitudes, des valeurs, de l'ignorance ou des préjugés, sur l'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec les personnes ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités du message, etc.

## Les processus de traitement des demandes

- 46 % des MO se sont dotés d'un moyen leur permettant de compiler les demandes d'adaptation de documents ou de services qu'ils reçoivent annuellement de la part de personnes handicapées. Ainsi, la majorité (55 %) des MO ne se sont pas dotés d'un tel moyen.
- 47 % des MO se sont dotés de procédures ou de directives en lien avec le traitement des demandes de personnes handicapées pour l'adaptation de documents ou de services offerts au public. Le plus souvent, cela se rapporte à la mise en place de mécanismes permettant la coordination ou la centralisation des demandes relatives à la politique (51 %).

## GROUPE DE DISCUSSION

Un groupe de discussion a été réalisé auprès du personnel de la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille (DSPHF) de l'Office. Cette direction offre des services directs aux personnes handicapées et à leurs proches en matière d'information, de références, de conseils, de soutien et d'accompagnement dans les démarches d'accès aux mesures et aux programmes gouvernementaux. Les principaux résultats sont :

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

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

Une analyse des plans d'action et des rapports annuels de gestion a été réalisée. Elle couvre les années 2010-2011 à 2016-2017 inclusivement. Les principaux résultats sont :

- Le nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées inscrites dans les bilans des plans d'action à l'égard des personnes handicapées est en hausse au cours de la période, passant de 286 mesures réalisées en 2010-2011 à 398 mesures réalisées en 2015-2016 ;
- 86 % des MO ont fait la reddition de comptes d'au moins un des indicateurs de suivi de la politique dans le bilan 2015-2016 de leur plan d'action 2016-2017 (c. 55 % dans le bilan 2010-2011 de leur plan d'action 2011-2012), dont 90 % des ministères (c. 76 % dans le bilan 2010-2011 de leur plan d'action 2011-2012) et 85 % des organismes publics employant au moins 50 personnes (c. 48 % dans le bilan 2010-2011 de leur plan d'action 2011-2012) ;
- 24 % des organismes publics employant moins de 50 personnes ont rendu compte des indicateurs de la politique dans leur rapport annuel de gestion 2016-2017 (c. 15 % en 2010-2011).

## **ANALYSE DES DÉCLARATIONS DE SERVICES AUX CITOYENS**

Une recension des déclarations de services aux citoyens des 109 MO a été effectuée à partir de leur site Web. Au total, 64 déclarations de services aux citoyens ont été recensées. Les principaux résultats sont :

- La moitié (53 %) des MO ont inscrit au moins un engagement en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens, soit 60 % des ministères et 50 % des organismes publics ;
- Lorsqu'un engagement est mentionné dans une déclaration de services aux citoyens, celui-ci concerne le plus souvent l'accès à leurs services offerts au public pour les personnes handicapées (incluant les moyens de communication).

## ANALYSE DES SITES WEB

Une analyse des sites Web des MO a été réalisée. Celle-ci a permis de renseigner sur la promotion que font les MO des mesures qu'ils prennent ou peuvent prendre pour assurer aux personnes handicapées l'accès à leurs documents et services offerts au public. Au total, les sites Web de 105 MO ont été analysés<sup>4</sup>. Les principaux résultats sont les suivants.

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

- 18 % des sites Web mentionnent la possibilité d'obtenir, sur demande, les publications en formats adaptés et 13 % contiennent au moins une publication en formats adaptés.
- La majorité (65 %) des MO mentionnent, sur leur site Web, que celui-ci suit, totalement ou en partie, le standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)<sup>5</sup>. Cependant, moins de la moitié y indiquent que leurs documents téléchargeables suivent, totalement ou en partie, le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) ou y mentionnent qu'ils suivent, totalement ou en partie, le standard sur l'accessibilité du multimédia (SGQRI 008-03) (soit 46 % et 40 % respectivement).

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

- Les MO sont généralement peu nombreux à indiquer, sur leur site Web, de l'information relative à l'accès à leurs services pour les personnes handicapées : 7 % y mentionnent qu'ils peuvent offrir des moyens de communication adaptés (par exemple, les services d'un interprète gestuel), 10 % y indiquent un numéro de téléphone permettant aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer avec eux (par exemple, un numéro d'appareil de télécommunication pour personnes sourdes) et 16 % y précisent qu'ils peuvent fournir des services d'assistance aux personnes handicapées (par exemple, pour naviguer sur leur site Web, pour remplir un formulaire en ligne, etc.).
- Seulement 21 % des MO indiquent au moins un de ces trois éléments, soit 40 % des ministères (c. 17 % des organismes publics) et 36 % des MO dont la mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées (c. 16 % des autres MO).

---

4 Parmi les 109 MO, 4 ne disposent pas de leur propre site Web, c'est-à-dire qu'ils ne possèdent qu'une ou quelques pages hébergées dans le site Web d'une autre organisation gouvernementale. Ceux-ci ont été exclus de l'analyse.

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

## PRINCIPAUX CONSTATS

### *Première orientation : l'obligation d'accommodement*

Les résultats obtenus permettent de conclure que la première orientation de la politique, portant sur l'obligation d'accommodement, est globalement mise en œuvre par les MO assujettis à la politique. En effet, l'analyse fait ressortir que les MO sont généralement en mesure de répondre aux demandes qu'ils reçoivent, et ce, conformément à ce qu'exige la politique. Rappelons que, dans l'ensemble, relativement peu de MO reçoivent des demandes pour l'adaptation de documents ou de services offerts au public et que, lorsqu'ils en reçoivent, ils n'en reçoivent généralement qu'un petit nombre. Par conséquent, il semble que les demandes pour l'adaptation de documents ou de services offerts au public soient surtout concentrées parmi quelques MO.

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

### *Deuxième orientation : une démarche proactive*

Les résultats obtenus permettent de conclure que la deuxième orientation de la politique est partiellement mise en œuvre par les MO assujettis. D'ailleurs, le nombre relativement peu élevé de demandes semble être, pour plusieurs MO, un frein à l'adoption d'une démarche proactive.

Plus spécifiquement, l'analyse révèle que la majorité des MO ne prévoient pas, de manière générale, l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents et services les plus fréquemment demandés par les citoyens. En addition, plus des deux cinquièmes d'entre eux n'offrent pas de formation ou d'information sur les besoins des personnes handicapées (comme l'importance d'accepter la présence d'un accompagnateur ou d'une accompagnatrice, etc.) à leur personnel en contact direct avec le public.

Par ailleurs, peu d'informations relatives à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées se retrouvent sur les sites Web des MO. Enfin, près de la moitié des MO ayant une déclaration de services aux citoyens n'y inscrivent pas d'engagement en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

## RECOMMANDATIONS

Six recommandations sont formulées afin de favoriser la mise en œuvre de la politique. Ces recommandations sont :

- Il est recommandé aux MO assujettis à la politique, particulièrement lorsque leur mission est directement liée à la participation sociale des personnes handicapées, d'offrir régulièrement des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public ;
- Il est recommandé aux MO de dresser la liste de leurs documents actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens et de les produire en formats adaptés. Il leur est également recommandé de mettre en place différents moyens pour adapter leurs services actuels les plus fréquemment demandés par les citoyens ;
- Il est recommandé au Secrétariat à la communication gouvernementale (ministère du Conseil exécutif) de s'assurer, lors du rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée, que les contenus versés respectent le standard sur l'accessibilité du Web et qu'ils fassent mention des possibilités, pour les personnes handicapées, d'obtenir des mesures d'accommodement pour leur permettre d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public en toute égalité ;
- D'ici le rapatriement des sites Web institutionnels à la plateforme gouvernementale unifiée, il est recommandé aux MO assujettis à la politique de promouvoir sur leur site Web l'information relative à l'accès à leurs documents et à leurs services offerts au public pour les personnes handicapées en s'assurant que cette information soit facilement repérable par les personnes handicapées ;
- Il est recommandé aux MO qui sont tenus de rendre publique une déclaration de services aux citoyens en vertu de la *Loi sur l'administration publique* d'y inscrire explicitement des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ;
- Il est recommandé au Secrétariat du Conseil du trésor, dans le cadre de ses interventions liées aux services d'accompagnement qu'il offre, d'inciter systématiquement les MO à ajouter des engagements relatifs à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées dans leur déclaration de services aux citoyens lorsque celle-ci n'en contient pas.





*Office des personnes  
handicapées*

Québec 