

---

Mise en œuvre de la politique  
gouvernementale *L'accès aux  
documents et aux services  
offerts au public pour les  
personnes handicapées*

---

**Bilan 2009-2010**

## RÉDACTION

David Aubé  
Conseiller à l'évaluation et à la recherche  
Direction de l'évaluation, de la recherche et  
des communications organisationnelles

## COLLABORATION

Lucie Sarrazin  
Technicienne en statistiques  
Direction de l'évaluation, de la recherche et  
des communications organisationnelles

Daniel Lavigne  
Conseiller à l'évaluation et à la recherche  
Direction de l'évaluation, de la recherche et  
des communications organisationnelles

Lucie Dugas  
Conseiller à l'évaluation et à la recherche  
Direction de l'évaluation, de la recherche et  
des communications organisationnelles

## SUPERVISION

Isabelle Émond  
Directrice de l'évaluation, de la recherche et  
des communications organisationnelles

## APPROBATION

Conseil d'administration lors de sa séance  
des 1<sup>er</sup> et 2 décembre 2011

## LE

2 décembre 2011

## MISE EN PAGE

Karine Blanchard  
Valérie Pepin

## RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

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

*Ce document est disponible en médias adaptés  
sur demande.*



O:\Gestion Doc\DOCUMENT-DERCO\3 Bilan  
26.5\_CA.doc

N/D 2382-01-03 (P-44)

# TABLE DES MATIÈRES

---

INTRODUCTION.....	1
POLITIQUE <i>L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES</i> .....	3
BUT DE LA POLITIQUE.....	3
ORIENTATIONS ET PRINCIPES DE LA POLITIQUE.....	3
<i>Première orientation : l'obligation d'accommodement</i> .....	4
<i>Deuxième orientation : l'approche inclusive</i> .....	4
MISE EN ŒUVRE, REDDITION DE COMPTE ET SUIVI DE LA POLITIQUE .....	5
<i>Mise en œuvre de la politique</i> .....	5
<i>Reddition de compte</i> .....	5
<i>Suivi de la politique</i> .....	6
MÉTHODOLOGIE .....	7
MÉTHODES DE SUIVI .....	7
<i>Enquête par questionnaire auprès des MO</i> .....	7
Collecte de données .....	10
Analyse des données .....	10
<i>Analyse des bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées</i> .....	11
<i>Reddition de compte des MO dans les bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées et les rapports annuels de gestion 2009-2010</i> .....	11
RÉSULTATS .....	13
RÉSULTATS ISSUS DE L'ENQUÊTE PAR QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES MO.....	13
<i>Taux de réponse au questionnaire</i> .....	13
<i>L'obligation d'accommodement</i> .....	14
L'accès aux documents offerts au public .....	14
L'accès aux services offerts au public.....	16
La communication donnant accès à une information ou à un service.....	18
<i>L'approche inclusive et proactive</i> .....	21
Les documents et les services offerts au public.....	21
Moyens de communication adaptés.....	22
ANALYSE DES BILANS 2009-2010 DES PLANS D'ACTION 2010-2011 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	26
REDDITION DE COMPTE.....	29
<i>Reddition de compte des ministères et des organismes publics qui emploient au moins 50 personnes</i> .....	30
<i>Reddition de compte des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes</i> .....	31
CONSTATS ET RECOMMANDATIONS .....	33
CONCLUSION .....	35
ANNEXE A — TABLEAU DES MESURES RELIÉES AUX DEUX ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE .....	37
ANNEXE B — QUESTIONNAIRE DESTINÉ À TOUS LES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS ASSUJETTIS À LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE <i>L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES</i> .....	39
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....	57

---

## LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

---

### Tableaux

1. Indicateurs des mesures de la politique .....	8
2. Indicateurs liés à la reddition de compte des MO .....	12
3. Taux de réponse des MO à l'enquête par questionnaire.....	14
4. Accessibilité des locaux des MO aux personnes handicapées, 2009-2010 .....	18
5. Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées mentionnées dans les bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées des MO .....	27
6. Exemples de mesures réalisées dans le cadre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées par les MO, 2009-2010 .....	27
7. Reddition de compte des MO qui emploient au moins 50 personnes dans le bilan 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées.....	31
8. Reddition de compte des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes dans les rapports annuels de gestion, 2009-2010.....	32

### Figures

1. Nombre et type de demandes de la part de personnes handicapées pour des documents en format adapté auprès des MO, 2009-2010 .....	15
2. MO en mesure d'offrir différents moyens de communication téléphonique aux personnes handicapées, 2009-2010 .....	20
3. MO en mesure d'offrir des moyens de communication de personne à personne aux personnes handicapées, 2009-2010 .....	21
4. Thèmes des activités d'information ou de formation auprès des employés des MO qui communiquent avec le public de personne à personne, 2009-2010.....	24
5. Thèmes des activités d'information ou de formation auprès des employés des MO qui communiquent avec le public par téléphone, 2009-2010.....	25



## INTRODUCTION

En 2004, l'Assemblée nationale a adopté la Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives. Cette loi a modifié le titre original de la loi adoptée en 1978 pour la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi) (Québec 2005). En vertu de l'article 26.5 de la Loi, la politique *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 (Québec 2007). La Loi précise que :

« Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables<sup>1</sup> permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. »  
(Québec 2005 : 9)

S'adressant à tous les ministères et organismes publics (MO), elle a pour but de mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public (Québec 2007).

Une stratégie de mise en œuvre de la politique a été élaborée par l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office), le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), Services Québec et le ministère des Services gouvernementaux

---

<sup>1</sup> La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse propose la définition suivante de l'obligation d'accommodement : « [...] l'obligation de prendre des mesures en faveur de certaines personnes présentant des besoins spécifiques en raison d'une caractéristique liée à l'un ou l'autre des motifs de discrimination prohibée par la Charte [des droits et libertés de la personne du Québec]. Ces mesures visent à éviter que des règles en apparence neutres n'aient pour effet de compromettre, pour elles, l'exercice d'un droit en toute égalité. » (Commission 1995 : 9) Cette obligation s'appuie donc sur la reconnaissance des droits de la personne sans distinction ou exclusion fondée sur « le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ». L'aspect raisonnable d'un accommodement signifie de ne pas imposer à son débiteur une contrainte excessive. Cette contrainte est différente pour chaque cas et plusieurs facteurs peuvent entrer en ligne de compte en fonction des faits (Québec 2007).

(MSG)<sup>2</sup> afin de soutenir les initiatives des MO en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (Office 2010 : 2). L'Office est aussi responsable du « suivi et de la révision de la politique, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux » (Québec 2007 : 6). Dans le but de répondre à cette obligation, l'Office, en collaboration avec le MSG, a élaboré une stratégie de suivi de la politique.

L'objectif de ce rapport est de présenter les résultats du suivi de la mise en oeuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* pour l'année 2009-2010. Le rapport est divisé en plusieurs sections. Tout d'abord, une description de la politique est effectuée. Par la suite, la méthodologie utilisée pour recueillir et analyser les données est décrite. Puis, les résultats sont présentés. Finalement, des constats et des recommandations sont formulés.

---

<sup>2</sup> Il est à noter que le MSG a fusionné avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Le regroupement des activités de ces deux organisations a pris effet le 7 février 2011, notamment avec la mise en place du Sous-secrétariat aux ressources informationnelles et bureau du dirigeant principal de l'information ainsi qu'avec la création de la Direction du développement durable, de la concertation en administration et des mandats spéciaux.

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

Dans cette section, la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* est décrite en plusieurs points. Tout d'abord, la présentation du but, des orientations et des principes de la politique précède la description de la mise en œuvre, de la reddition de compte des MO et du suivi de la politique.

## But de la politique

Rappelons que le but de la politique est de mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public (Québec 2007). Les avantages et bénéfices que procurent les services gouvernementaux doivent être accessibles à tous et c'est en respectant la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* que les MO contribuent à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Par ailleurs, cette politique, tout comme la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* (Québec 2009), concourt à la mise en œuvre de la Loi.

## Orientations et principes de la politique

La mise en œuvre de la politique par les MO est guidée par deux grandes orientations :

1. Prendre des mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.



2. Entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.

## Première orientation : l'obligation d'accommodement

La première orientation est guidée par deux principes :

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

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

## Deuxième orientation : l'approche inclusive

La deuxième orientation met de l'avant la vision proactive des MO en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Une approche inclusive et proactive permet habituellement de prévenir les situations de handicap en plus d'éviter des coûts supplémentaires souvent liés à l'obligation d'apporter des correctifs à toute situation déjà établie.

Chacune de ces deux orientations est accompagnée d'une série de mesures qui permettent de traduire les orientations en actions concrètes que les MO doivent entreprendre afin d'atteindre le but de la politique. La liste complète des mesures de la politique est disponible à l'annexe A de ce rapport.

Rappelons que les mesures associées à la première orientation devaient être mises en œuvre dès l'adoption de la politique, soit en décembre 2006, alors que celles liées à la deuxième orientation devaient être mises en place graduellement.

## Mise en œuvre, reddition de compte et suivi de la politique

La prochaine sous-section aborde la mise en œuvre de la politique, la reddition de compte des MO et finalement, le suivi de la politique.

### Mise en œuvre de la politique

Dans le but de favoriser la mobilisation des MO autour de la politique et de proposer des pistes de solutions pour résoudre les problèmes rencontrés par les MO lors de sa mise en œuvre, un comité composé de l'Office, du MSG (maintenant rattaché au Secrétariat du Conseil du trésor), du CSPQ et de Services Québec a été mis en place (Office 2010). Ce comité a élaboré une stratégie de mise en œuvre de la politique qui a comme objectif d'énumérer les diverses initiatives qui doivent être réalisées afin que les MO puissent offrir aux personnes handicapées un accès adéquat aux documents et aux services offerts au public. Un soutien est donc fourni aux MO qui peuvent se référer à l'Office en cas de besoin (Office 2010).

### Reddition de compte

Chaque MO a le devoir d'inclure dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées les mesures qu'il prend en vue de mettre en œuvre la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, pour ceux qui ont l'obligation d'en produire un. Cette obligation découle de l'article 61.1 de la Loi qui se libelle comme suit :

« Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les

mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. » (Québec 2005 :13)

Les MO qui ne sont pas assujettis à cette disposition de la Loi doivent rendre compte dans leur rapport annuel de gestion du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public et des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services (Office 2010).

### Suivi de la politique

L'Office est responsable du suivi de la politique en collaboration avec le MSG (maintenant rattaché au Secrétariat du Conseil du trésor). L'Office joue ainsi un double rôle auprès des MO, soit un rôle-conseil et un rôle de coordination afin de s'assurer de la mise en oeuvre de la politique en plus d'être responsable du suivi et de la révision de la politique, en collaboration avec le MSG.

## MÉTHODOLOGIE

La politique propose différentes mesures visant à mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettent aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Le suivi de leur mise en œuvre permet d'apprécier jusqu'à quel point chacune des mesures de la politique a été implantée dans les MO assujettis en 2009-2010.

### Méthodes de suivi

Trois méthodes ont été utilisées afin d'évaluer la mise en œuvre des différentes mesures prévues dans la politique : 1) une enquête par questionnaire, 2) l'analyse des bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées produits en vertu de l'article 61.1 de la Loi et 3) l'analyse de la reddition de compte des MO dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et les rapports annuels de gestion.

### Enquête par questionnaire auprès des MO

L'enquête par questionnaire a été réalisée par l'Office et visait à évaluer la mise en œuvre des mesures de la politique par les MO assujettis pour l'année 2009-2010 (annexe B). Pour chacune des mesures, des indicateurs ont été précisés.

Tableau 1  
Indicateurs des mesures de la politique

<b>Première orientation</b>	
<b>Prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public</b>	
<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs</b>
N/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de demandes provenant de personnes handicapées pour obtenir un document en format adapté pour lequel des frais supplémentaires ont été exigés.</li> <li>▪ Nombre de cas où des frais supplémentaires ont été exigés à une personne handicapée pour des coûts liés à l'adaptation d'un service.</li> </ul>
1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de demandes annuelles provenant de personnes handicapées pour obtenir un ou des documents en formats adaptés (pour chacun des formats disponibles).</li> <li>▪ Nombre de demandes dont le choix du format a été respecté.</li> </ul>
1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de demandes dont le choix du format de la personne handicapée n'a pu être satisfait, mais qu'un document adapté a tout de même été proposé à la personne handicapée.</li> <li>▪ Nombre de demandes répondues négativement.</li> </ul>
1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de cas où le format n'a pu être satisfait et que le MO a communiqué avec la personne handicapée pour convenir d'une solution.</li> <li>▪ Nombre de cas où une solution a effectivement été convenue.</li> </ul>
2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de demandes d'obtention de services d'assistance par une personne handicapée dans le but d'avoir accès à un service offert.</li> <li>▪ Nombre de demandes d'obtention de services d'assistance répondues positivement.</li> </ul>
2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de MO dont les locaux sont accessibles aux personnes handicapées.</li> <li>▪ Nombre de MO ayant prévu des moyens alternatifs pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux services.</li> </ul>
2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de MO ayant réalisé des activités d'information ou de formation de leurs employés quant à l'importance de prévoir des services d'interprétariat en présence d'une personne ayant une incapacité auditive depuis que la politique est en vigueur.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de demandes de personnes handicapées visant à obtenir une information ou un service par un moyen de communication adapté.</li> <li>▪ Nombre de demandes répondues positivement et négativement, et ce, pour chacun des trois modes de communication (téléphone, contact direct, communication électronique).</li> </ul>

Tableau 1 (suite)  
Indicateurs des mesures de la politique

<b>Deuxième orientation</b>	
<b>Entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public</b>	
<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs</b>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de MO ayant mis sur pied une démarche visant à prévoir, parmi les services et les documents les plus fréquemment demandés par les citoyens, ceux qui feront l'objet d'une adaptation.</li> <li>▪ Nombre de documents et de services qui font l'objet d'une adaptation « préventive ».</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de MO ayant réalisé des activités d'information ou de formation de leurs employés en contact direct avec le public sur les besoins des personnes handicapées depuis que la politique est en vigueur.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de MO dont le siège social ou les points de services sont équipés d'un appareil spécialisé ou d'un logiciel de communication pour personne ayant une incapacité auditive.</li> <li>▪ Nombre de MO ayant réalisé des activités de formation de leurs employés qui communiquent avec le public au téléphone sur l'utilisation de méthodes de communication avec les personnes handicapées depuis que la politique est en vigueur.</li> <li>▪ Nombre de MO ayant réalisé des activités de formation de leurs employés en contact direct avec le public sur l'utilisation des différents moyens de communication adaptés depuis que la politique est en vigueur.</li> <li>▪ Nombre de MO ayant réalisé des activités d'information ou de formation de leurs employés quant à l'importance de prévoir des services d'interprétariat en présence d'une personne ayant une incapacité auditive depuis que la politique est en vigueur.</li> <li>▪ Nombre de MO ayant réalisé des activités d'information ou de formation de leurs employés quant à l'importance d'accepter la présence d'une personne accompagnant une personne handicapée depuis que la politique est en vigueur.</li> <li>▪ Nombre de MO dont le site Web est en concordance avec le standard gouvernemental relativement à l'accessibilité d'un site Web pour les personnes handicapées.</li> </ul>

Le questionnaire est divisé en 3 sections et compte 19 questions. De ce nombre, 17 sont fermées alors que 2 sont ouvertes. La première section du questionnaire comprend 3 questions permettant d'identifier le MO et le type de document dans lequel il rend compte de ses actions en lien avec la politique (exemple : le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, le rapport annuel de gestion).

La deuxième section réfère à la première orientation de la politique relative à l'obligation d'accommodement. Elle compte 10 questions et est divisée en 3 sous-sections : une première sur l'accès aux documents offerts au public, une deuxième sur l'accès aux

services offerts au public et la dernière sur les mesures prises au sujet de la communication donnant accès à une information ou à un service.

La troisième section du questionnaire est liée à la deuxième orientation, soit à l'approche inclusive. Elle compte 6 questions et est divisée en 2 sous-sections. La première porte sur la révision graduelle des documents et services actuellement offerts au public alors que la deuxième s'attarde au recours de moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées.

#### Collecte de données

Le questionnaire de suivi de la mise en œuvre de la politique a été distribué par courriel aux 143 MO assujettis le 15 novembre 2010. Le questionnaire a été envoyé aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées nommés en vertu de l'article 61.4 de la Loi. Les coordonnateurs, ou les personnes responsables du dossier, avaient jusqu'au 23 décembre 2010 pour le compléter et le retourner à la personne désignée à l'Office; chaque MO disposait donc de 6 semaines pour ce faire. Une première relance a été faite par courriel le 7 décembre 2010. Une deuxième, toujours par courriel, a été réalisée le 20 décembre 2010. Une troisième relance, cette fois-ci téléphonique, a été effectuée dans la semaine du 10 janvier 2011. Finalement, une dernière relance téléphonique a eu lieu le 16 février 2011.

#### Analyse des données

Les données ont été compilées et analysées globalement à l'aide d'un logiciel statistique. Les données ont été ventilées selon qu'elles proviennent d'un ministère ou d'un organisme public afin de dresser un portrait plus juste et précis de la mise en œuvre de la politique.

## Analyse des bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées

La deuxième méthode consistait à analyser les bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées des MO. Cette analyse a permis d'évaluer les mesures mises en œuvre par les MO liées à la politique.

Les mesures étaient catégorisées en fonction de thèmes et de mots-clés. Elles ont par la suite été divisées en quatre grands thèmes : 1) mesures liées à l'accessibilité des documents, 2) mesures liées à l'accessibilité des services, 3) mesures liées à l'accessibilité des sites Web et 4) mesures liées à la formation du personnel.

Tous les MO assujettis à la politique et ayant produit un bilan dans le cadre de leur plan d'action 2010-2011 ont été retenus pour l'analyse. L'analyse de toutes les mesures des bilans rattachées à la politique permet de dresser un portrait plus détaillé et plus juste des actions réellement mises en œuvre par les MO en lien avec la politique.

## Reddition de compte des MO dans les bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées et les rapports annuels de gestion 2009-2010

Tel que mentionné dans la politique (Québec 2007 : 16), les MO doivent rendre compte sur :

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

Cette troisième méthode d'analyse consistait en un examen des éléments cités précédemment dans les bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées pour les MO assujettis à l'article 61.1 de la Loi et, le cas



échéant, dans les rapports annuels de gestion 2009-2010 pour les organismes non assujettis à cette disposition de la Loi.

Le tableau 2 présente les indicateurs utilisés afin d'effectuer le suivi de la reddition de compte des MO dans ces documents.

Tableau 2  
**Indicateurs liés à la reddition de compte des MO**

---

<b>Indicateurs</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nombre de MO faisant mention du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public.</li><li>▪ Nombre de plaintes reçues et traitées par les MO.</li><li>▪ Nombre de MO faisant mention des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.</li><li>▪ Nombre de mesures d'accommodement dont se sont dotés les MO.</li></ul>

---

## RÉSULTATS

Les résultats sont divisés en trois sections afin de traiter des trois méthodes de suivi. La première dresse un portrait de l'ensemble des résultats issus de l'enquête par questionnaire auprès des MO. Tout d'abord, le taux de réponse sera décrit. Par la suite, les résultats associés aux MO seront présentés. Cette section a été divisée en deux : la première porte sur l'obligation d'accommodement et la deuxième sur l'approche inclusive et proactive des MO. La deuxième section est axée sur l'analyse des bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées alors que la dernière section porte sur la reddition de compte des MO.

### Résultats issus de l'enquête par questionnaire auprès des MO

Les trois prochaines sections présentent les résultats issus du questionnaire distribué aux MO.

#### Taux de réponse au questionnaire

- *Le taux de réponse des MO au questionnaire est de 95 %, soit 91 % pour les ministères et 96 % pour les organismes publics.*

Un total de 136 des 143 MO assujettis ont retourné leur questionnaire pour un taux de réponse de 95 %, soit 20 ministères (91 %) et 116 organismes publics (96 %) (tableau 3). Ce haut taux de réponse suggère que les résultats présentés dans la prochaine section sont représentatifs de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* pour l'année 2009-2010. Par ailleurs, certains MO ont fourni des commentaires directement dans le questionnaire et par courriel à la suite de l'envoi du questionnaire. Certaines de ces informations ont été ajoutées dans ce rapport afin d'en bonifier l'analyse.

Tableau 3  
Taux de réponse des MO à l'enquête par questionnaire

	MO ayant complété le questionnaire	MO assujettis	%
	n		
Ministères	20	22	90,9
Organismes publics	116	121	95,9
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>143</b>	<b>95,1</b>

### L'obligation d'accommodement

Cette section présente les résultats liés à l'obligation d'accommodement, soit l'accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public.

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

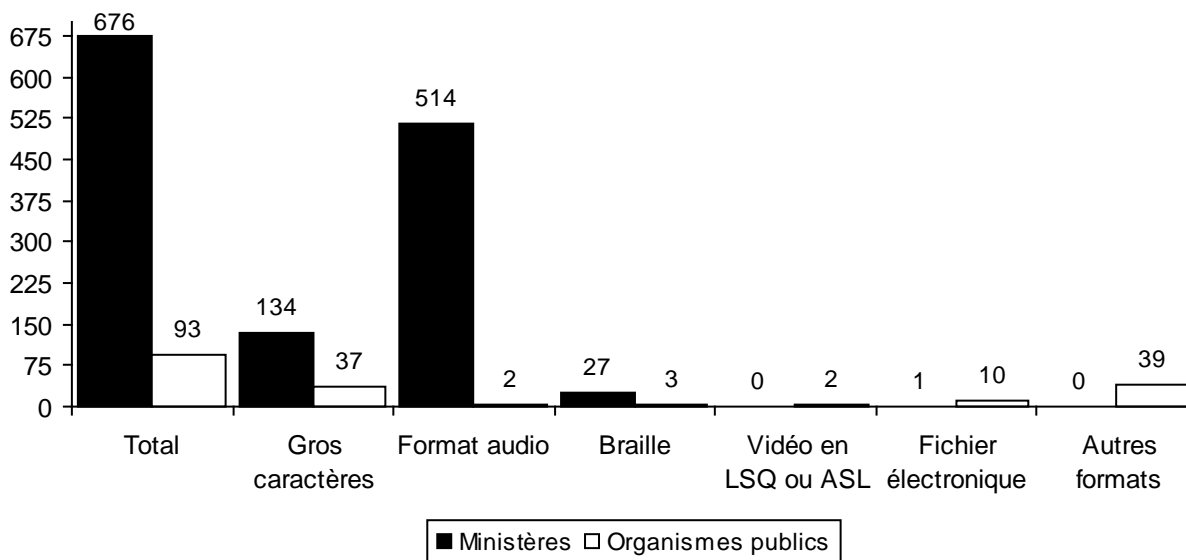
- *En 2009-2010, les MO répondants ont rapporté avoir reçu peu de demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents.*

Pour l'année financière 2009-2010, 15 % des ministères (3 sur 20) ont reçu des demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents. Toutefois, seulement deux ministères ont précisé le nombre de demandes reçues. Un de ces deux ministères a reçu 675 demandes de documents en format adapté alors que l'autre n'en a reçu qu'une seule (figure 1). Toutes ces demandes pour des documents en format adapté ont été répondues et les formats demandés ont été respectés.

En ce qui a trait aux organismes publics, seulement 7 % (8 sur 116) ont reçu des demandes pour obtenir, en format adapté, des documents pour l'année 2009-2010. Sur les 8 organismes publics ayant reçu des demandes, 7 ont précisé le nombre de demandes reçues, ce qui correspond à un total de 93 demandes pour des documents en format adapté. Un des organismes publics en a reçu 76 alors que pour les 6 autres, les demandes ont varié entre 1 et 5 (figure 1). Toutes ces demandes pour des

documents en format adapté ont été répondues par les organismes publics et les formats demandés ont été respectés.

Figure 1  
**Nombre et type de demandes de la part de personnes handicapées pour des documents en format adapté auprès des MO, 2009-2010**



- *En 2009-2010, la majorité des ministères répondants n'exigeaient pas de frais supplémentaires pour l'adaptation d'un document. Toutefois, un en a parfois exigé.*

La majorité des ministères (15 sur 20) n'exigeait pas de frais supplémentaires pour l'adaptation d'un document, mais un ministère en exigeait parfois. Il est à noter que 4 ministères ont déclaré ne pas savoir s'ils exigeaient des frais supplémentaires (données non présentées).

- *En 2009-2010, la plupart des organismes publics répondants n'exigeaient pas de frais supplémentaires pour l'adaptation d'un document. Notons que trois en ont parfois exigé.*

Du côté des organismes publics, 3 ont déclaré exiger parfois des frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document alors que ceci est contraire à la deuxième orientation de l'obligation d'accommodement de la politique. De plus, 15 organismes

publics sur 116 n'ont pas été en mesure de fournir de l'information sur cette question (données non présentées).

L'accès aux services offerts au public

- *En 2009-2010, les ministères répondants ont indiqué n'avoir reçu aucune demande de la part de personnes handicapées désirant obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir des démarches administratives.*

D'entrée de jeu, soulignons que tous les ministères possèdent une déclaration de services aux citoyens. Ainsi, ils offrent des services à la population selon la définition de la *Loi sur l'administration publique* (Québec 2000). Sur les 20 ministères ayant répondu au questionnaire, 13 (65 %) ont indiqué n'avoir reçu aucune demande de la part de personnes handicapées désirant obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service offert. Les 7 autres n'étaient pas en mesure de fournir de l'information à cet effet (données non présentées). Toutefois, aucun ministère (100 %) n'a exigé de frais supplémentaires à une personne handicapée qui effectuait une demande d'obtention de services d'assistance (donnée non présentée).

- *En 2009-2010, tous les ministères répondants ont déclaré offrir des services dans des locaux accessibles.*

Concernant l'accessibilité des locaux, 60 % (12 sur 20) des ministères avaient des locaux complètement accessibles alors que 40 % avaient des locaux partiellement accessibles aux personnes handicapées. Pour ceux dont les locaux n'étaient pas complètement accessibles, 6 ont prévu des moyens alternatifs pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux services (tableau 4). Le déplacement dans des locaux adjacents et accessibles de même que le déplacement du personnel du ministère étaient généralement les moyens alternatifs utilisés pour pallier l'accessibilité partielle de certains locaux.

Le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine a fait réaliser une évaluation de l'état de l'accessibilité pour les personnes handicapées des institutions muséales et des salles de spectacles qu'il soutient au fonctionnement. Le mandat de réaliser l'évaluation a été confié à l'organisme Kéroul. L'accessibilité des lieux culturels ouverts au public est soutenue par le programme *Aide aux immobilisations* du ministère et vise aussi les lieux qui seront construits au cours des mois et des années à venir. Il s'agit d'ailleurs d'un moyen (M-160) prévu par le ministère dans le plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

- *En 2009-2010, peu d'organismes publics ont reçu des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir des démarches administratives.*

Parmi les organismes publics ayant répondu au questionnaire, 71 % (82 sur 116) offrent des services à la population selon la définition de la *Loi sur l'administration publique* (Québec 2000). Parmi ceux-ci, 11 (13 %) ont indiqué avoir eu des demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir des services d'assistance. Au total, les résultats du questionnaire permettent de recenser 453 demandes, dont 410 proviennent de 2 organismes publics (160 et 250 respectivement)<sup>3</sup>. De plus, 52 organismes publics (63 %) ont déclaré n'avoir reçu aucune demande en 2009-2010 (données non présentées). Mentionnons également que 25 organismes publics sur 27<sup>4</sup> (93 %) n'ont pas exigé de frais supplémentaires à une personne handicapée qui effectuait une demande d'obtention de services d'assistance alors que les 2 autres ont déclaré ne pas le savoir (données non présentées).

- *En 2009-2010, 99 % des organismes publics ont déclaré offrir des services dans des locaux accessibles.*

---

<sup>3</sup> Les 160 demandes de services d'un organisme étaient des demandes d'accréditation d'entrée gratuite annuellement renouvelables. L'organisme public ayant reçu 250 demandes n'a pas indiqué en quoi elles consistaient. Le nombre de demandes reçues pour les 9 autres organismes se situait entre 1 et 15.

<sup>4</sup> Les 27 répondants représentent la somme de ceux ayant indiqué avoir reçu des demandes pour des services d'assistance et ceux qui ne le savaient pas, mais qui ont tout de même répondu à la question sur les prestations de services.

Au niveau de l'accessibilité des locaux, 78 % des organismes publics (90 sur 116) avaient des locaux complètement accessibles alors que 21 % avaient des locaux partiellement accessibles. Pour les 25 organismes dont les locaux n'étaient pas complètement accessibles, 18 ont prévu des moyens alternatifs pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux services, 6 ne l'ont pas fait et 1 organisme n'a pas été en mesure de fournir l'information (tableau 4). L'ajout de rampes d'accès, la formation du personnel en vue d'aider les personnes ayant une incapacité liée à la mobilité et le déplacement du personnel des organismes publics étaient généralement les moyens alternatifs utilisés pour pallier le manque d'accessibilité de certains locaux.

Tableau 4  
**Accessibilité des locaux des MO aux personnes handicapées, 2009-2010**

	Ministères		Organismes publics	
	n	%	n	%
Complètement accessible	12	60,0	90	77,6
Partiellement accessible	8	40,0	24	20,7
Pas accessible	0	0,0	1	0,9
<i>Prévision de moyens alternatifs</i>	6	30,0	18	15,5
<i>Pas de moyens alternatifs prévus</i>	1	5,0	6	5,2
<i>Ne sait pas si des moyens alternatifs ont été prévus</i>	1	5,0	1	0,9
Ne sait pas si les locaux sont accessibles	0	0,0	1	0,9
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>116</b>	<b>100,0</b>

La communication donnant accès à une information ou à un service

- *En 2009-2010, plus de la moitié des MO répondants étaient en mesure d'offrir au moins un moyen de communication téléphonique adapté. Notons toutefois que 43 % n'étaient pas en mesure de le faire.*

Divers moyens de communication permettant d'assurer une communication efficace peuvent être offerts aux personnes handicapées lorsqu'elles le requièrent. Au niveau des communications téléphoniques, 57 % des MO (50 % des ministères et 59 % des organismes publics) étaient en mesure d'offrir un moyen de communication adapté en 2009-2010.

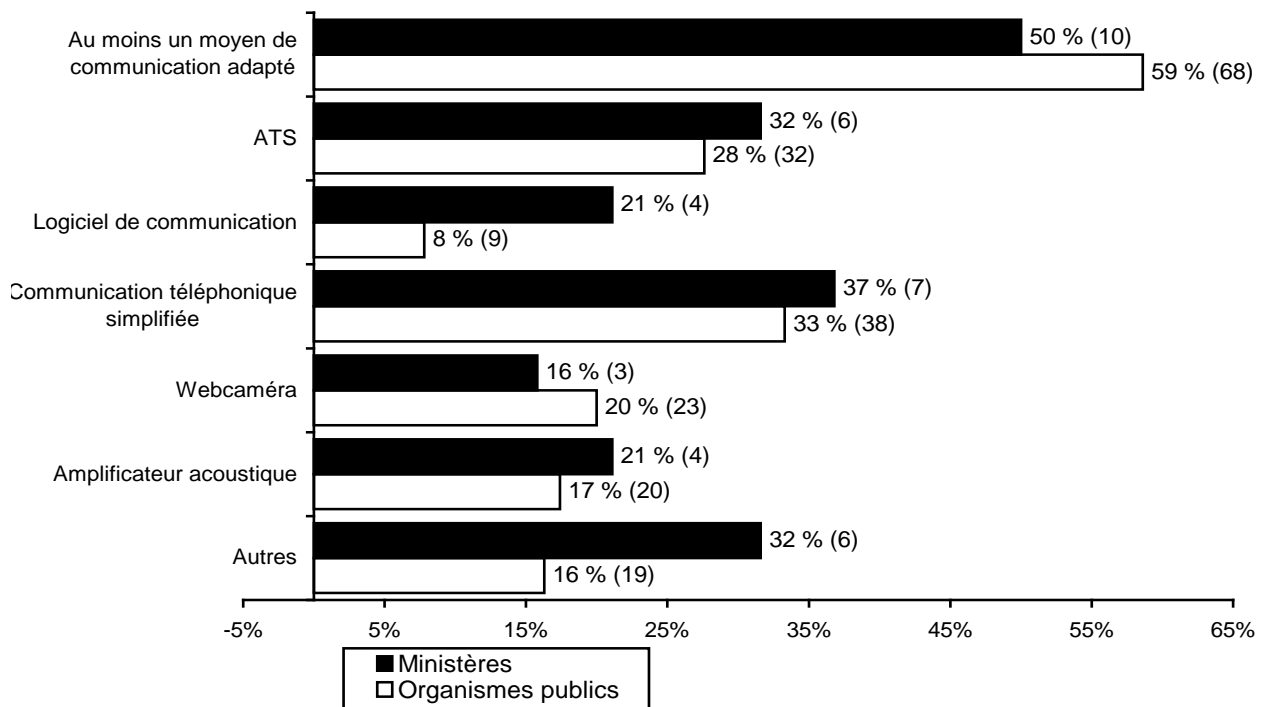
Plus précisément, 32 % des ministères (6 sur 19) utilisaient l'appareil de télécommunication pour sourds (ATS), 21 % utilisaient un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante et, dans la même proportion que précédemment, un amplificateur acoustique. La communication téléphonique simplifiée était offerte par 37 % des ministères alors que 16 % pouvaient converser à l'aide d'une webcaméra. Près du tiers (32 %) des ministères a indiqué être en mesure d'offrir d'autres moyens (figure 2). Le moyen alternatif le plus utilisé était le service de relais Bell.

Pour ce qui est des organismes publics, au niveau des communications téléphoniques, 28 % (32 sur 116) utilisaient l'appareil de télécommunication pour sourds (ATS) et 8 % (9 sur 115) le logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante (figure 2). Aussi, 33 % (38 sur 114) des organismes publics offraient la communication téléphonique simplifiée alors que 20 % (23 sur 115) pouvaient converser à l'aide d'une webcaméra et 17 % (20 sur 115) avec un amplificateur acoustique. Des moyens alternatifs étaient aussi utilisés par 16 % (19 sur 116) des organismes publics et, similairement aux ministères, le service de relais Bell était le plus moyen le plus fréquent (8 sur 19).



Figure 2

**MO en mesure d'offrir différents moyens de communication téléphonique aux personnes handicapées, 2009-2010**

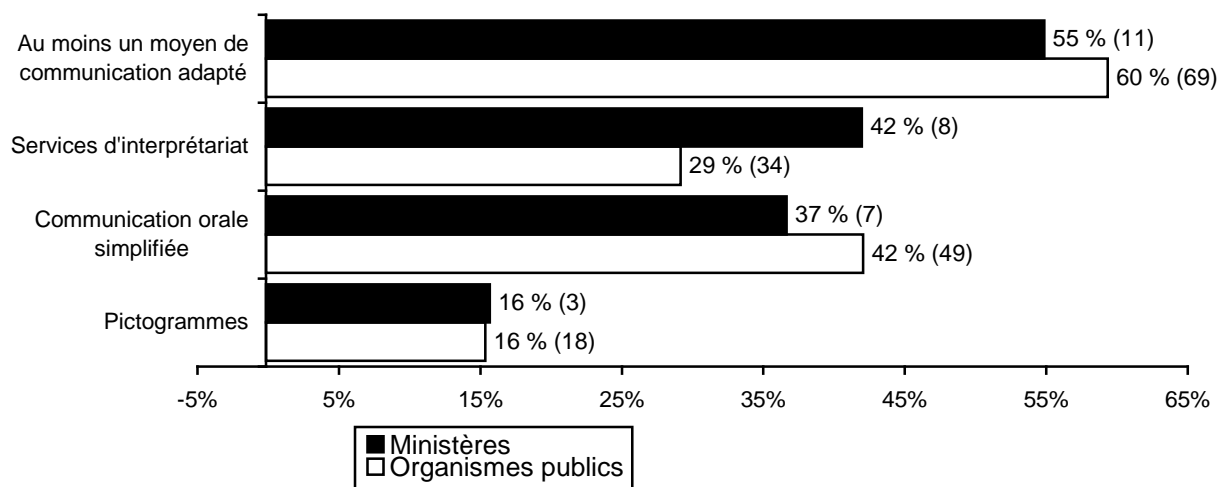


- *En 2009-2010, près de 60 % des MO répondants étaient en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté de personne à personne. Soulignons cependant que 41 % n'étaient pas en mesure de le faire.*

Pour les communications de personne à personne, 59 % des MO (55 % des ministères et 60 % des organismes publics) étaient en mesure d'offrir au moins un moyen de communication de personne à personne adapté en 2009-2010. Ainsi, 42 % des ministères offraient des services d'interprétariat, 37 % de la communication orale simplifiée et 16 %, l'utilisation de pictogrammes. Les résultats pour les organismes publics sont quelque peu différents alors que 29 % d'entre eux étaient en mesure d'offrir des services d'interprétariat, 42 % pouvaient offrir aux personnes handicapées la communication simplifiée et 16 % l'utilisation de pictogrammes (figure 3).

Figure 3

**MO en mesure d'offrir des moyens de communication de personne à personne aux personnes handicapées, 2009-2010**



### L'approche inclusive et proactive

Une approche inclusive et proactive permet généralement de prévenir les situations de handicap en plus d'éviter des coûts supplémentaires souvent entraînés par l'obligation d'apporter des correctifs a posteriori. Cette section présente les moyens mis de l'avant par les MO afin d'être proactifs au niveau de l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées pour l'année 2009-2010.

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

- *La majorité des ministères répondants ont prévu adapter de façon proactive des documents et des services offerts au public alors que peu d'organismes publics ont rapporté le faire.*

Pour l'année 2009-2010, 70 % (14 sur 20) des ministères avaient prévu adapter pour les personnes handicapées leurs documents et leurs services les plus fréquemment demandés. En ce qui a trait aux documents, 691 documents ont fait l'objet d'une adaptation proactive dans 7 ministères, dont 665 dans 2 ministères (605 et 60 documents respectivement). Au niveau de l'adaptation des services, 3 ministères rapportent l'avoir fait pour un total de 11 services. Le principal service adapté était l'accessibilité du site Web (données non présentées).

En ce qui concerne les organismes publics pour 2009-2010, 26 % (30 sur 116) avaient prévu adapter pour les personnes handicapées les documents et les services les plus fréquemment demandés. Toutefois, 67 % (78) des organismes publics répondants n'avaient pas prévu le faire et 7 % (8) n'étaient pas en mesure de fournir de l'information à ce sujet. Parmi les organismes, 9 ont adapté 44 documents de façon proactive, dont 26 documents dans un seul organisme. Au niveau des services, 54 services ont été adaptés par 9 organismes. Les principaux services adaptés étaient les sites Web et les expositions muséales (données non présentées).

Au cours des dernières années, la Société des établissements de plein air du Québec (SÉPAQ) a mis de l'avant un nombre important de mesures afin d'améliorer l'accessibilité des édifices et des lieux publics. Ainsi, les bâtiments d'accueil et de services répondent maintenant à des critères d'accessibilité. De plus, la SÉPAQ offre gratuitement dans plusieurs de ses établissements de l'équipement qui permet aux personnes handicapées de profiter de sentiers de randonnée pédestre en toute saison comme, par exemple, le Ski-Vel qui peut être adapté aux fauteuils roulants afin de profiter des sentiers l'hiver.

#### Moyens de communication adaptés

- *Depuis 2006, près de la moitié des MO ont indiqué avoir réalisé des activités d'information ou de formation auprès de leur personnel en contact avec le public (contact direct et contact par téléphone).*

La politique spécifie que les MO peuvent réaliser des activités d'information ou de formation auprès des employés en contact direct avec le public. Ces activités peuvent être réalisées auprès des employés qui communiquent avec le public de personne à personne. Comme l'indique la figure 4, depuis décembre 2006, 45 % des ministères ont réalisé des activités d'information ou de formation sur 1) les besoins des personnes handicapées dans le but d'éviter que certaines situations de handicap soient causées par des attitudes, des valeurs, de l'ignorance ou même des préjugés et 2) sur l'importance d'accepter la présence d'une personne accompagnant une personne handicapée, lorsque nécessaire, pour obtenir de l'information ou un service. Chez 35 % des ministères, l'utilisation des différents moyens de communication adaptés disponibles a été une activité d'information ou de formation offerte, alors que 25 % ont

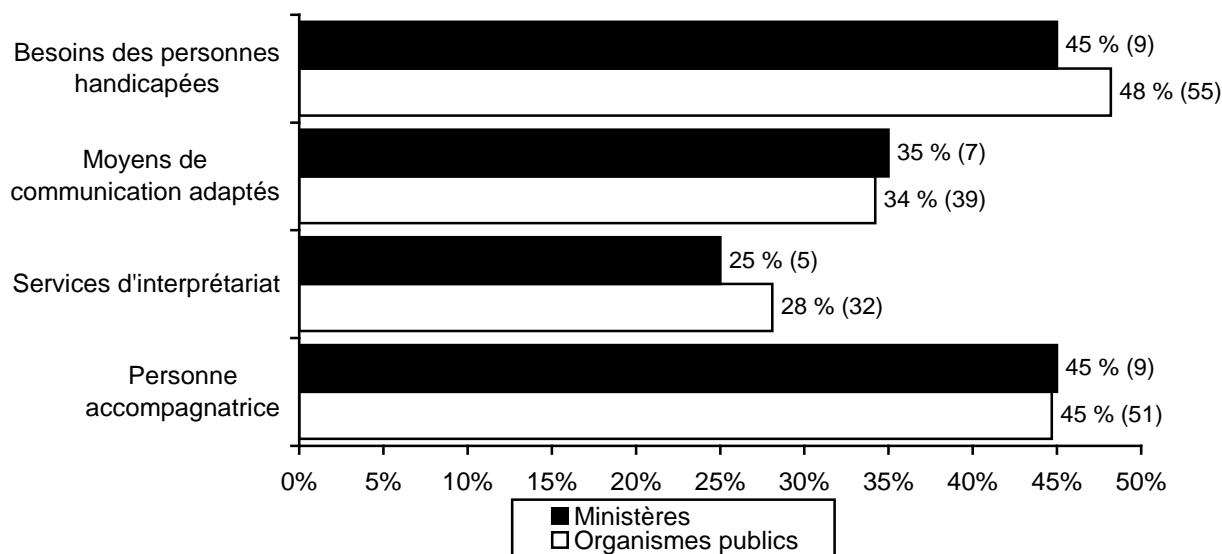
ciblé comme activité l'importance de prévoir des services d'interprétariat en présence d'une personne sourde ou malentendante.

Le Service de soutien aux institutions muséales du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, en collaboration avec le Service de l'éducation du Musée des beaux-arts de Montréal, a réalisé un document guide visant à favoriser l'accueil et l'accès des personnes handicapées aux activités muséales. Ce document présente un inventaire des divers programmes favorisant l'accueil des personnes handicapées dans différents musées au Québec, au Canada et ailleurs dans le monde, tout en illustrant de façon plus détaillée certains exemples modèles. Un énoncé de vision valorisant une approche simple, reposant sur l'écoute des besoins des personnes handicapées, complète le document.

Le Musée de la civilisation a par ailleurs tenu des formations en 2009 et en 2010 sur la sensibilisation du personnel à l'accueil des personnes handicapées et une autre sur le langage des signes pour le personnel à l'accueil et à la sécurité.

En ce qui a trait aux organismes publics, les résultats sont semblables. Comme l'indique la figure 4, depuis décembre 2006, 48 % (55 sur 114) ont réalisé des activités d'information ou de formation sur les besoins des personnes handicapées. L'utilisation des différents moyens de communication adaptés disponibles a été une activité offerte dans 34 % (39 sur 114) des organismes publics. De plus, 28 % (32 sur 114) ont consacré une activité d'information ou de formation sur l'importance de prévoir des services d'interprétariat en présence d'une personne sourde ou malentendante alors que 45 % (51 sur 114) des organismes publics ont mis l'accent sur l'importance d'accepter la présence d'une personne accompagnant une personne handicapée, lorsque nécessaire, pour obtenir l'information ou le service.

Figure 4  
**Thèmes des activités d'information ou de formation auprès des employés des MO qui communiquent avec le public de personne à personne, 2009-2010**

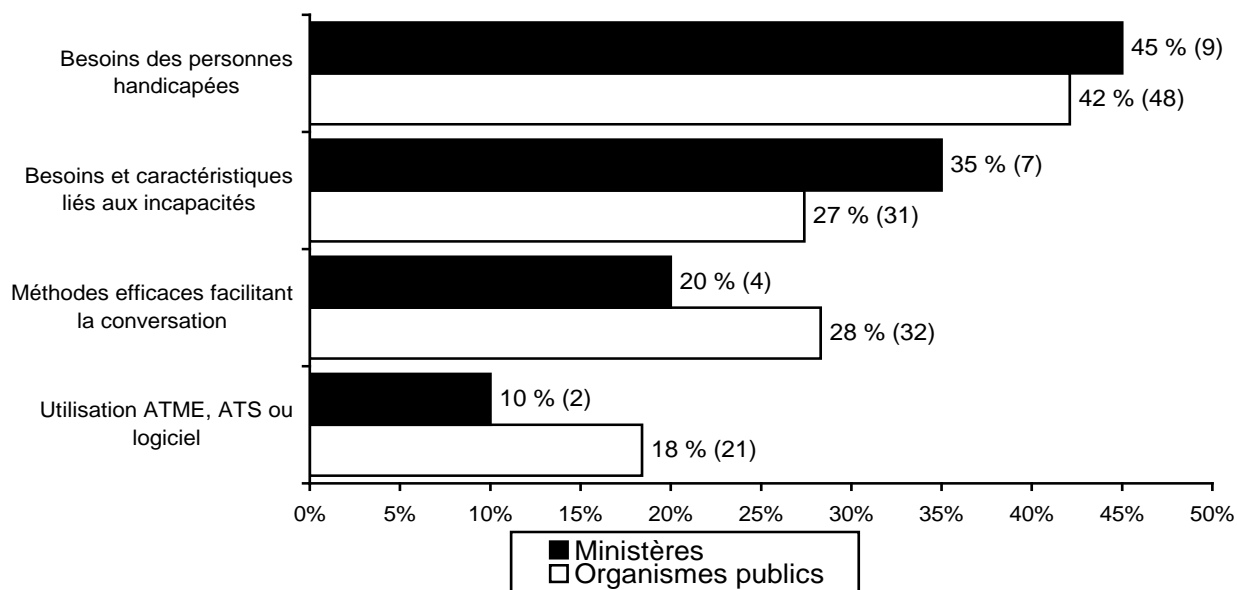


Des activités d'information ou de formation peuvent aussi être réalisées auprès des employés qui communiquent avec le public par téléphone. Comme le démontre la figure 5, depuis décembre 2006, 45 % des ministères répondants ont réalisé des activités sur les besoins des personnes handicapées. Les besoins et les caractéristiques liés aux incapacités des personnes ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités d'un message ont été une activité d'information ou de formation réalisée par 35 % des ministères. De plus, 20 % des ministères ont réalisé une activité sur l'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec les personnes handicapées. Seulement 2 ministères ont ciblé des activités sur l'utilisation d'un appareil spécialisé (ATME ou ATS) ou d'un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante.

La figure 5 illustre aussi la situation pour les organismes publics. Ainsi, depuis décembre 2006, 42 % (48 sur 114) des organismes publics ont indiqué avoir fait des activités d'information ou de formation sur les besoins des personnes handicapées. Les besoins et les caractéristiques liés aux incapacités des personnes ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités d'un message ont été une activité d'information ou de formation donnée par 27 % (31 sur 113) des organismes alors que

28 % (32 sur 113) ont formé leur personnel sur l'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec ces personnes. Uniquement 18 % (21 sur 114) des organismes publics ont ciblé des activités sur l'utilisation d'un appareil spécialisé (ATME ou ATS) ou d'un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante.

Figure 5  
**Thèmes des activités d'information ou de formation auprès des employés des MO qui communiquent avec le public par téléphone, 2009-2010**



Le site Web des MO est un des outils de communication les plus efficaces pour permettre l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Ainsi, 75 % (15 sur 20) des sites Web des ministères mettaient en application les bonnes pratiques prévues par le projet de standard sur l'accessibilité des sites Web gouvernementaux (données non présentées). Précisons qu'en 2009-2010, les standards n'étaient pas adoptés.

La proportion est un peu plus faible chez les organismes publics répondants alors qu'en 2009-2010, 57 % (66 sur 116) d'entre eux mettaient en application les bonnes pratiques induites par le projet de standard sur l'accessibilité des sites Web gouvernementaux (données non présentées). Il est important de noter que plusieurs organismes ont

indiqué qu'ils s'efforçaient de mettre à jour leur site Web actuellement, ce qui devrait permettre d'augmenter la proportion de sites accessibles très prochainement.

## Analyse des bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées

- *Les ministères ont fait mention de 57 mesures réalisées ou partiellement réalisées liées à la politique dans leur bilan 2009-2010 de leur plan d'action 2010-2011 alors que les organismes publics ont réalisé ou partiellement réalisé 195 mesures. Il s'agit d'une moyenne d'un peu plus de 4 mesures par plan d'action.*

Les MO assujettis à la production d'un plan d'action annuel en vertu de l'article 61.1 doivent inclure un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine. Ainsi, 88 MO assujettis à l'article 61.1 et à la politique 26.5 ont produit un plan d'action annuel en 2010-2011. De ceux-ci, 60 (13 ministères et 47 organismes publics) ont présenté un bilan de leurs mesures prises pour l'année 2009-2010. Il est à noter qu'il s'agit principalement de mesures proactives mises en œuvre par les MO.

Les 13 ministères ayant produit un bilan pour l'année 2009-2010 dans leur plan d'action 2010-2011 ont fait mention de 57 mesures réalisées ou partiellement réalisées liées à la politique, soit une moyenne de 4,4 mesures chacun. Certaines mesures touchaient plus d'un aspect de la politique et, par conséquent, les résultats dans le tableau 5 diffèrent du nombre total de mesures se retrouvant dans les bilans.

En ce qui a trait aux 47 organismes publics, 195 mesures réalisées ou partiellement réalisées étaient inscrites dans les bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 pour une moyenne de 4,15 mesures chacun. Pour la même raison que citée précédemment, le nombre total présenté dans le tableau 5 est quelque peu différent à cause des mesures touchant plus d'un aspect de la politique (total de 7 mesures doubles).

Tableau 5  
**Nombre de mesures réalisées ou partiellement réalisées mentionnées dans les bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées des MO**

	Ministères	Organismes publics
	n	
Accès aux documents	17	45
Accès aux services	24	92
Accès au site Web	16	38
Formation des employés	3	27
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>202</b>

Le tableau 6 présente des exemples de mesures réalisées par les MO en 2009-2010 en lien avec la politique.

Tableau 6  
**Exemples de mesures réalisées dans le cadre de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* par les MO, 2009-2010**

Accès aux documents	
MO	Mesures réalisées en 2009-2010
Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitution d'un DVD permettant à une personne de prendre connaissance du contenu du dépliant de l'Agence sur le processus d'examen des plaintes et de la qualité des services en langage des signes du Québec (LSQ).</li> </ul>
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documents produits en médias adaptés :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Les personnes handicapées et le marché du travail</i> et sa version anglaise</li> <li>- Brochure du Régime québécois d'assurance parentale et sa version anglaise</li> <li>- <i>Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées – État de la mise en œuvre et premiers résultats.</i></li> </ul> </li> </ul>
Régie de l'assurance-maladie du Québec (RAMQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finalisation de l'opération de simplification des dépliant sur les aides techniques en mai 2009.</li> </ul>
Régie du bâtiment du Québec (RBQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation d'une police de caractères de taille raisonnable pour l'édition des documents et du site Web. Pour maximiser l'accessibilité des documents produits, les polices de caractères sans empattement sont privilégiées et l'interlignage et l'interlettrage doivent faciliter la lecture.</li> </ul>



Tableau 6 (suite)

**Exemples de mesures réalisées dans le cadre de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* par les MO, 2009-2010**

<b>Accès aux services</b>	
<b>MO</b>	<b>Mesures réalisées en 2009-2010</b>
Bibliothèque et archives nationales du Québec (BAnQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envoi de communiqués annonçant l'élargissement des critères d'abonnement au Service québécois du livre adapté (SQLA), la nouvelle appellation et l'accès à la collection sonore par prêt entre bibliothèques (PEB) pour les personnes ayant une déficience perceptuelle (45 organismes rejoints par courriel).</li> <li>• Conception d'un nouveau dépliant sur les services adaptés de la BAnQ.</li> </ul>
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Révision de la déclaration de services aux citoyens du Ministère afin de faire état d'engagements et de moyens précis visant à répondre aux besoins de la clientèle. À cet égard, l'accessibilité des services, l'équité dans le traitement des demandes de même que la simplicité dans la préparation de documents et dans la correspondance sont des éléments facilitants pour les personnes ayant des incapacités. En outre, un souci d'assistance et d'accompagnement pour guider et simplifier les démarches de tout type de clientèle se trouve au cœur de la déclaration de services aux citoyens.</li> </ul>
Ministère des Finances du Québec (MFQ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation du service de relais Bell par Épargne Placements Québec afin de pouvoir communiquer avec les personnes disposant d'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS).</li> </ul>
Revenu Québec (RQ) <sup>5</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nomination d'une coordonnatrice de projet pour qu'elle conçoive une trousse d'information concernant la déduction et les crédits auxquels les personnes handicapées ont droit en raison de leur déficience. Cette trousse, qui est en cours de réalisation, prendra la forme d'une brochure illustrée et remplacera la publication <i>Les personnes handicapées et la fiscalité</i> portant sur la déduction et les crédits d'impôt accordés aux personnes handicapées. La nouvelle brochure sera réalisée dans un langage accessible et comprendra aussi des informations utiles, notamment sur les frais médicaux et le Programme des bénévoles.</li> </ul>

<sup>5</sup> Il est à noter que, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2011, Revenu Québec est maintenant l'Agence du revenu du Québec. Toutefois, lors de la collecte de données, le changement d'appellation n'avait pas encore eu lieu.

Tableau 6 (suite)

**Exemples de mesures réalisées dans le cadre de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* par les MO, 2009-2010**

<b>Accès au site Web</b>	
<b>MO</b>	<b>Mesures réalisées en 2009-2010</b>
Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilisation des autorités ministérielles et d'une bonne partie du personnel au cours de l'automne 2009 quant aux obligations qui découleront de l'application des nouveaux standards d'accessibilité Web pour les personnes handicapées. Un <i>Guide de création de documents Word accessibles</i> a, par ailleurs, été produit et diffusé auprès des producteurs de documents afin de faciliter leur conversion Web dans le respect des standards gouvernementaux.</li> </ul>
Ministère de la Famille et des Aînés (MFA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refonte du site Web du Ministère effectuée en 2009. Ce passage vers une technologie plus moderne a permis de respecter davantage les normes WAI (Web Accessibility Initiative) du W3C (World Wide Web Consortium). Ainsi, l'équipe Web a ajouté des balises spécifiques aux tableaux de données afin de les rendre lisibles par les lecteurs d'écran.</li> </ul>
<b>Formation des employés</b>	
<b>MO</b>	<b>Mesures réalisées en 2009-2010</b>
Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information transmise au personnel sur la possibilité de recourir à des interprètes du Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec (SRIEQ) lors de communications avec la clientèle ayant une déficience auditive ou lors d'événements publics.</li> </ul>
Revenu Québec	<ul style="list-style-type: none"> <li>76 préposés aux renseignements ont bénéficié de la formation sur la communication téléphonique dans le cadre du Programme de formation des préposés aux renseignements. Ce programme décrit le protocole à suivre pour répondre au téléphone lorsque la personne éprouve des difficultés d'élocution ou de compréhension.</li> <li>De l'information sur la réalité des personnes handicapées a également été diffusée dans l'Intranet de Revenu Québec.</li> <li>De plus, des capsules informant le personnel sur la possibilité de recourir aux services d'un interprète ont été diffusées.</li> </ul>

## Reddition de compte

- Moins de la moitié des MO ont fait une reddition de compte de la politique dans leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées lorsqu'ils sont assujettis à l'article 61.1 ou dans leur rapport annuel de gestion lorsqu'ils ne le sont pas.*

La reddition de compte est un outil essentiel au suivi de la politique puisqu'elle permet de suivre son application. Si le MO est assujetti à l'article 61.1 de la Loi, il doit faire une reddition de compte dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes

handicapées. S'il n'est pas assujéti à cet article, la reddition de compte doit être effectuée dans le rapport annuel de gestion.

## Reddition de compte des ministères et des organismes publics qui emploient au moins 50 personnes

Tous les ministères sont assujétiés à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées en vertu de l'article 61.1 de la Loi. L'analyse des bilans 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées permet de vérifier s'ils ont fait leur reddition de compte en lien avec la politique. Ainsi, 9 ministères sur 22 (41 %) ont fait leur reddition de compte en indiquant le nombre de plaintes reçues et traitées et/ou les mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services. En ce qui a trait aux plaintes, seulement 3 ont été reçues et traitées chez les 9 ministères. De plus, 5 ministères (23 %) précisent si des mesures d'accommodement ont été prises en 2009-2010, pour un total de 2 mesures (tableau 7). Ce faible nombre de mesures d'accommodement, que l'analyse des plans d'action a révélé, peut s'expliquer par le peu de demandes qu'ont reçues les ministères et aussi par le fait qu'ils étaient proactifs dans l'offre de documents et de services adaptés.

La tangente est quelque peu différente chez les organismes publics. Ainsi, ils ne sont pas tous assujétiés à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées selon l'article 61.1 de la Loi. De fait, sur les 121 organismes publics, 82 (68 %) le sont. Parmi ces derniers, 32 (39 %) ont fait leur reddition de compte en lien avec au moins un des indicateurs de la politique. Plus précisément, 29 organismes publics (35 %) ont indiqué le nombre de plaintes reçues et traitées, soit 7 pour 2009-2010, alors que 15 (18 %) ont rapporté si des mesures d'accommodement ont été prises, pour un total de 5 (tableau 7). Le peu de mesures d'accommodement peut s'expliquer par les mêmes raisons que citées précédemment pour les ministères.

Tableau 7

**Reddition de compte des MO qui emploient au moins 50 personnes dans le bilan 2009-2010 des plans d'action 2010-2011 à l'égard des personnes handicapées**

	Plan d'action annuel			
	Ministères (n = 22)		Organismes publics (n = 82)	
	n	%	n	%
Fait une reddition de compte d'au moins un indicateur de la politique	9	40,9	32	39,0
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	9	40,9	29	35,4
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	3	---	7	---
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	5	22,7	15	18,3
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	2	---	5	---

**Reddition de compte des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes**

Tous les organismes publics ne sont pas assujettis à l'article 61.1. C'est le cas des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes. Ils doivent tout de même faire une reddition de compte en lien avec la politique 26.5 dans leur rapport annuel de gestion.

Le tableau 8 indique qu'en 2009-2010, 10 % (4 sur 39) des organismes publics ont fait une reddition de compte d'au moins un des indicateurs. De plus, aucune plainte n'a été reçue et aucune mesure d'accommodement n'est rapportée.

Tableau 8  
**Reddition de compte des organismes publics qui emploient moins de 50 personnes dans les rapports annuels de gestion, 2009-2010**

	Rapports annuels de gestion	
	Organismes publics (n = 39)	
	n	%
Fait une reddition de compte d'au moins un indicateur de la politique	4	10,3
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	2	5,1
<i>Nombre de plaintes reçues et traitées</i>	0	---
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	4	10,3
<i>Nombre de mesures d'accommodement</i>	0	---

## CONSTATS ET RECOMMANDATIONS

Étant donné que :

- Le deuxième principe de la première orientation de la politique précise qu'un MO ne peut, en aucun cas, exiger aux personnes handicapées des frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document ou d'un service offert au public.
- Certains MO exigent parfois des frais supplémentaires pour l'adaptation d'un document.

### Recommandation 1

**Il est recommandé aux MO assujettis à la politique de se conformer au deuxième principe de la première orientation visant la gratuité des documents et des services offerts au public.**

Étant donné que :

- En 2009-2010, les MO répondants rapportent avoir reçu peu de demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents.
- En 2009-2010, les MO répondants rapportent avoir reçu peu de demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir des démarches administratives.
- Une stratégie de mise en œuvre de la politique a été élaborée par l'Office des personnes handicapées du Québec, le ministère des Services gouvernementaux (maintenant rattaché au Secrétariat du Conseil du trésor), le Centre des services partagés du Québec et Services Québec afin de soutenir les initiatives des MO en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

### Recommandation 2

**Il est recommandé que les mesures de promotion de la politique prévues dans la stratégie de mise en œuvre soient bonifiées afin de faire connaître davantage aux personnes handicapées la politique et ses orientations.**

Recommandation 3

**Il est recommandé que les partenaires mandatés à l'égard de la stratégie de mise en œuvre de la politique travaillent en collaboration avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées afin de promouvoir la politique auprès de leurs membres.**

## CONCLUSION

Ce premier rapport sur la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* a permis de constater que les MO mettent en place graduellement des moyens afin de faciliter l'accès à leurs documents et services aux personnes handicapées.

Selon l'analyse des plans d'action réalisés, les MO sont proactifs en ce qui concerne la mise en place de mesures liées à la politique surtout en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services. Le présent rapport fait d'ailleurs état de plusieurs exemples concrets à cet effet. Ces actions démontrent ainsi la volonté des MO à assurer un accès, en toute égalité, à leurs documents et services et à éliminer à la base les obstacles.

Toutefois, il semble que la politique n'est pas bien connue des personnes handicapées puisque les demandes pour des documents et des services adaptés ne sont pas aussi élevées que ce à quoi l'on aurait pu s'attendre. Les résultats soulignent donc l'importance de la promotion de la politique auprès des personnes handicapées et d'une collaboration avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées.





TABLEAU DES MESURES RELIÉES AUX DEUX ORIENTATIONS  
DE LA POLITIQUE

TABLEAU DES MESURES RELIÉES AUX DEUX ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE	
ORIENTATIONS	MESURES PRÉVUES À LA POLITIQUE
<b>Première orientation</b>	<p>1. Mesures visant à assurer l'accès aux documents offerts au public :</p> <p>1.1 À la demande d'une personne handicapée, le ministère ou l'organisme (MO) concerné fournit le ou les documents en formats adaptés.</p> <p>1.2 Le MO respecte le choix du format adapté demandé par la personne handicapée et honore cette préférence dans la mesure du possible.</p> <p>1.3 Dans l'éventualité où le choix de la personne handicapée ne peut être satisfait, le MO s'efforce de lui fournir le document demandé dans un format qui lui est accessible et qu'elle peut utiliser. Dans ce cas, le MO public communique avec la personne handicapée afin de convenir d'une solution.</p>
	<p>2. Mesures visant à assurer l'accès aux services offerts au public :</p> <p>2.1 À la demande d'une personne handicapée, le MO lui offre un service d'assistance pour lui permettre d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service offert.</p> <p>2.2 Le MO s'assure que les locaux où sont offerts ses services sont physiquement accessibles aux personnes handicapées. Lorsqu'il n'est pas raisonnablement possible d'assurer l'accessibilité de ses locaux, le MO prévoit des moyens alternatifs pour permettre aux personnes handicapées, dans le respect de leur dignité, d'avoir accès à ses services.</p> <p>2.3 Le MO qui offre des services directement à la population ou qui est le principal responsable d'une activité s'assure de l'assistance d'interprètes qualifiés, lorsque requis.</p>
	<p>3. Mesures pour une bonne communication donnant accès à une information ou à un service :</p> <p>3.1 Chaque MO s'assure qu'une personne handicapée puisse communiquer aisément avec son personnel, et ce, pour les trois modes de communication auxquels le public a généralement recours : le téléphone, le contact direct et les communications électroniques.</p> <p>3.2 Lorsqu'une personne handicapée le requiert, le MO voit à lui offrir un moyen de communication adapté adéquat.</p>
<b>Deuxième orientation</b>	<p>4. Revoir graduellement les documents et les services actuellement offerts au public selon une approche inclusive et proactive.</p> <p>5. Offrir des activités de formation et d'information au personnel en contact direct avec le public.</p> <p>6. Recourir aux moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées.</p>



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



---

Suivi de la mise en œuvre de la politique  
gouvernementale *L'accès aux documents  
et aux services offerts au public pour  
les personnes handicapées*

---

Questionnaire destiné à tous les ministères et organismes publics assujettis  
à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts  
au public pour les personnes handicapées*

Novembre 2010

## INTRODUCTION AU QUESTIONNAIRE

L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office), en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux (MSG), mène actuellement des travaux afin d'effectuer le suivi de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* (la politique) (Québec 2007). Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de la politique, qui stipule que l'Office est responsable du suivi et de la révision de la politique, et ce, en collaboration avec le MSG. L'objectif poursuivi est de mesurer la mise en œuvre des différentes mesures prévues dans les deux orientations de la politique. Afin de répondre à cet objectif, une enquête par questionnaire vise l'ensemble des ministères et organismes publics (MO) assujettis à la politique.

Ces informations seront utiles afin de mettre de l'avant de meilleures stratégies favorisant la mise en œuvre de la politique.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à ce questionnaire et du temps que vous consacrez à y répondre. Votre collaboration est essentielle pour apprécier l'état de la mise en œuvre de la politique et ainsi favoriser un accès en toute égalité aux personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public.

Merci!

Daniel Lavigne  
Conseiller à l'évaluation et à la recherche  
Responsable du suivi de la politique gouvernementale  
*L'accès aux documents et aux services offerts au public  
pour les personnes handicapées*  
Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche  
Office des personnes handicapées du Québec

## CONSIGNES AFIN DE RÉPONDRE AU QUESTIONNAIRE

1. Afin de faciliter la compilation des données, nous vous demandons de nous faire parvenir votre questionnaire sauvegardé à l'adresse électronique suivante : [daniel.lavigne@ophq.gouv.qc.ca](mailto:daniel.lavigne@ophq.gouv.qc.ca).

Veillez noter que vous avez jusqu'au 23 décembre 2010 pour nous acheminer votre questionnaire dûment rempli.

2. Vous aurez besoin d'environ 30 minutes pour répondre à ce questionnaire.
3. Il est très important de répondre à toutes les questions.
4. À moins d'un avis contraire, inscrivez une seule réponse pour chaque question.



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

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

La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* (Québec 2007) vise à remédier à cette situation, et ce, conformément aux principes de la Charte des droits et libertés du Québec qui garantit le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction ou exclusion fondée notamment sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

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

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

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

Cette politique s'adresse à tous les MO. Elle stipule que ceux-ci devaient appliquer les mesures découlant de la première orientation dès l'adoption de la politique par le gouvernement en décembre 2006 et que celles découlant de la deuxième orientation soient mises en place graduellement. De plus, les MO 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;
- Des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

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



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

**SECTION A  
IDENTIFICATION**

1. Veuillez indiquer le nom de votre organisation :

2. Veuillez indiquer le nom et les coordonnées du répondant au questionnaire :

Prénom et nom de famille :

Fonction :

Direction ou service :

Téléphone :

Adresse courriel :

3. La politique spécifie que les MO doivent rendre compte des actions posées dans le cadre de la politique dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ou dans leur rapport annuel de gestion. Veuillez indiquer au sein de quel document votre organisation effectue cette reddition de comptes :

- <sub>1</sub> Rapport annuel de gestion
- <sub>2</sub> Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées
- <sub>3</sub> Autre document (précisez) :
- <sub>4</sub> Aucun

**SECTION B**  
**ORIENTATION 1 : L'OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT**

Cette section vise à documenter la mise en œuvre des mesures liées à la première orientation de la politique visant à « prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public ».

**POUR ASSURER L'ACCÈS AUX DOCUMENTS OFFERTS AU PUBLIC**

1. Au cours de l'année 2009-2010, avez-vous reçu des demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents diffusés par votre organisation, et ce, quelle que soit leur forme (écrits, graphiques, sonores, visuels ou autres)?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Oui
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Non (passez à la question 4)
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas (passez à la question 4)

- 1.1. Combien de demandes de documents en format adapté avez-vous reçues en 2009-2010?

Nombre :
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Ne sait pas (passez à la question 4)

2. Veuillez indiquer combien de demandes ont été reçues pour chacun des types de format adapté suivants (voir annexe I pour définitions, veuillez noter qu'une demande peut concerner plus d'un format) :

1	Gros caractères	7	Sous-titrage visible ou codé
2	Format audio	8	Ajout d'un médaillon pour LSQ/ASL
3	Braille	9	Vidéodescription
4	Document vidéo en LSQ ou en ASL	10	Tout autre format
5	Communication écrite simplifiée	99	Ne sait pas
6	Fichier électronique		

3. Parmi l'ensemble des demandes reçues, veuillez identifier le nombre de demandes :

	Nombre	Ne sait pas
3.1 Dont le choix du format a été respecté.		<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>
3.2 Dont le choix du format n'a pu être satisfait. Cependant, votre organisation a communiqué avec la personne handicapée et une solution a été convenue.		<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>
3.3 Dont le choix du format n'a pu être satisfait. Cependant, votre organisation a communiqué avec la personne handicapée, mais une solution n'a pas été convenue.		<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>
3.4 Dont le choix du format n'a pu être satisfait et votre organisation n'a pas communiqué avec la personne handicapée.		<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>

4. Est-ce que votre organisation exige des frais supplémentaires associés à l'adaptation d'un document à une personne handicapée qui effectue une demande pour obtenir un document en format adapté?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Toujours
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Parfois
<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	Jamais
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas

#### POUR ASSURER L'ACCÈS AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

5. Au cours de l'année 2009-2010, combien avez-vous reçu de demandes de la part de personnes handicapées désirant obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service offert par votre organisation (ex. : pour remplir un formulaire ou un questionnaire)?

Nombre :	(Si 0, passez à la question 7)
<input type="checkbox"/> <sub>8</sub>	Ne s'applique pas (votre organisation n'offre aucun service à la population) (passez à la question 7)
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas

- 5.1. Avez-vous été en mesure d'offrir ces services d'assistance à toutes les personnes handicapées ayant fait la demande en 2009-2010?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Oui (passez à la question 6)
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Non
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas (passez à la question 6)

- 5.2. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas été en mesure d'offrir des services d'assistance à toutes les personnes handicapées ayant fait la demande en 2009-2010 (vous pouvez cocher plus d'un choix)?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Manque de ressources
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Manque de formation
<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	Manque d'expertise
<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	Autre (précisez) :
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas

6. Est-ce que votre organisation exige des frais supplémentaires à une personne handicapée qui effectue une demande d'obtention de services d'assistance dans le but d'avoir accès à un service offert par votre organisation?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Toujours
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Parfois
<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	Jamais
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas

7. Est-ce que les locaux où sont offerts les services de votre organisation sont accessibles aux personnes handicapées?

- <sub>1</sub> Oui, complètement (passez à la question 9)
- <sub>2</sub> Oui, partiellement
- <sub>3</sub> Non
- <sub>9</sub> Ne sait pas (passez à la question 9)

8. Si les locaux de votre organisation ne sont pas complètement accessibles, est-ce que des moyens alternatifs ont été prévus pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux services?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Oui
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Non (passez à la question 9)
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub> Ne sait pas (passez à la question 9)

8.1 Si oui, veuillez décrire les moyens alternatifs prévus.

--

**POUR UNE BONNE COMMUNICATION DONNANT ACCÈS À UNE INFORMATION OU À UN SERVICE**

9. Est-ce que votre organisation assure aux personnes handicapées la possibilité de communiquer aisément avec votre personnel, et ce, pour les trois modes de communication suivants auxquels le public a généralement recours (voir annexe II pour définitions) :

	Oui	Non	Ne sait pas
9.1 Le téléphone	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
9.2 Le contact direct	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
9.3 Les communications électroniques	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>

10. Lorsqu'une personne handicapée le requiert, est-ce que votre organisation est en mesure de lui offrir les moyens de communication suivants afin de s'assurer d'une communication efficace :

	Oui	Non	Ne sait pas
<b>Pour les communications téléphoniques :</b>			
10.1 L'appareil de télécommunication pour sourds (ATS)	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
10.2 Le logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
10.3 La communication téléphonique simplifiée	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
10.4 L'utilisation d'une webcaméra	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
10.5 Un amplificateur acoustique	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
10.6 Autre (précisez) :			
<b>Pour les communications de personne à personne :</b>			
10.7 Les services d'interprétariat	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
10.8 La communication orale simplifiée	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
10.9 L'utilisation des pictogrammes	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
10.10 Autre (précisez) :			

### SECTION C

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

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

### REVOIR GRADUELLEMENT LES DOCUMENTS ET LES SERVICES ACTUELLEMENT OFFERTS AU PUBLIC

1. En 2009-2010, est-ce que votre organisation a prévu, parmi les documents ou les services les plus fréquemment demandés par les citoyens, ceux qui feront l'objet d'une adaptation pour les personnes handicapées?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Oui
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Non (passez à la question 2)
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas (passez à la question 2)

- 1.1 Si oui, combien de documents ont fait l'objet d'une telle adaptation proactive?

Nombre :
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Ne sait pas

- 1.2 Si oui, combien de services ont fait l'objet d'une telle adaptation proactive?

Nombre :
<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Ne sait pas

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

2. Est-ce que le siège social et les points de service de votre organisation sont équipés d'un appareil spécialisé (ATME ou ATS) ou d'un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Oui, tous les points de service
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Oui, partiellement
<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	Non
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas

3. Est-ce que votre organisation a réalisé des activités d'information ou de formation auprès des employés en contact direct avec le public sur les sujets suivants depuis que la politique est en vigueur (décembre 2006) :

	Oui	Non	Ne sait pas
<b>Auprès des employés qui communiquent avec le public de personne à personne :</b>			
3.1 Les besoins des personnes handicapées dans le but d'éviter que certaines situations de handicap soient causées par des attitudes, des valeurs, de l'ignorance ou même des préjugés	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
3.2 L'utilisation des différents moyens de communication adaptés disponibles	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
3.3 L'importance de prévoir des services d'interprétariat en présence d'une personne sourde ou malentendante	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
3.4 L'importance d'accepter la présence d'une personne accompagnant une personne handicapée, lorsque nécessaire, pour obtenir l'information ou le service requis	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
3.5 Autre (précisez) :			
<b>Auprès des employés qui communiquent avec le public par téléphone :</b>			
3.6 Les besoins des personnes handicapées dans le but d'éviter que certaines situations de handicap soient causées par des attitudes, des valeurs, de l'ignorance ou même des préjugés	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
3.7 Les besoins et les caractéristiques liés aux incapacités des personnes ayant des difficultés à communiquer ou à comprendre les subtilités du message	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
3.8 L'utilisation de méthodes efficaces facilitant la conversation avec ces personnes	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
3.9 L'utilisation d'un appareil spécialisé (ATME ou ATS) ou d'un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>
3.10 Autre (précisez) :			

4. Est-ce que le site Internet de votre organisation met en application les bonnes pratiques induites par les projets de standard sur l'accessibilité des sites Web gouvernementaux?

(Pour davantage de détails : <http://www.msg.gouv.qc.ca/normalisation/standards/accessibilite/>)

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub> Oui
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub> Non
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub> Ne sait pas



5. Est-ce que votre organisation a mis de l'avant d'autres mesures proactives afin d'éliminer ou de réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées afin d'avoir accès aux documents et services publics offerts au public?

<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Oui	
<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	Non (passez à la question 6)	
<input type="checkbox"/> <sub>9</sub>	Ne sait pas (passez à la question 6)	

- 5.1 Si oui, veuillez décrire les activités réalisées :

--

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

--

MERCI DE VOTRE PRÉCIEUSE COLLABORATION

---

### DOCUMENTS EN FORMATS ADAPTÉS

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

#### Pour l'imprimé :

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

### Pour les documents audiovisuels :

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

---

### MOYENS DE COMMUNICATION

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

#### Pour les communications téléphoniques

- L'*appareil de télécommunication pour sourds (ATS)* est utilisé par les personnes qui ne peuvent employer le téléphone régulier. Il permet d'avoir une communication écrite sur un imprimé ou sur un afficheur électronique;
- Le *logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante* est un logiciel de téléphonie pour les personnes ayant des incapacités auditives qui utilisent la carte de son intégrée de leur ordinateur pour transmettre et recevoir les signaux transmis par un ATS;
- La *communication téléphonique simplifiée* consiste à utiliser, lorsque l'on s'adresse à une personne malentendante, des stratégies qui favorisent la compréhension, comme le fait de parler lentement, en prononçant clairement sans élever inutilement le ton de voix ou encore, de changer de mots lorsque l'interlocuteur ne semble pas bien comprendre l'information transmise;
- L'utilisation d'une *webcaméra* est un autre moyen qui permet la communication entre deux personnes qui communiquent en langue des signes québécoise (LSQ);
- Si un téléphone public gratuit est disponible au sein d'un établissement du gouvernement, le munir d'un *amplificateur acoustique* pour faciliter la communication par téléphone pour les personnes malentendantes.

#### Pour les communications de personne à personne

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



## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (1995). *Le pluralisme religieux au Québec : un défi d'éthique sociale* (document soumis à la réflexion publique), 30 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010). Stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale : L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Drummondville, Direction de l'intervention nationale, Office des personnes handicapées du Québec, 11 p.

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, Office des personnes handicapées du Québec, X, 69 p.

QUÉBEC (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Politique gouvernementale*, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 28 p.

QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., c. E-20.1*, à jour au 1<sup>er</sup> août 2010, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.

QUÉBEC (2000). *Loi sur l'administration publique : L.R.Q., c. A-6.01*, à jour au 1<sup>er</sup> août 2008, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 43 p.



**Office des personnes  
handicapées**

**Québec**

