



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

BILAN AU 30 JUIN 2018

RÉDACTION

Marie-Claire Major

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

COLLABORATION

Mélanie Deslauriers

Patricia Lamotte

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

Lucie Dugas

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

Lucie Sarrazin

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

SUPERVISION

Isabelle Émond

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

ÉDITION

Secrétariat général

RÉVISION LINGUISTIQUE

Marjolaine Héroux

APPROBATION

Conseil d'administration de l'Office

Scéance des 13 et 14 mars 2019

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU
QUÉBEC (2019). *Suivi des recommandations de
l'évaluation de l'efficacité de la politique À part
entière : bilan au 30 juin 2018*, Drummondville,
Secrétariat général, L'Office, 51 p.

Dépôt légal – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-83934-7 (version PDF)

ISBN 978-2-550-83935-4 (version texte électronique)

Office des personnes handicapées du Québec

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

Téléphone : 1 800 567-1465

Téléscripneur : 1 800 567-1477

www.ophq.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE	3
Questionnaires	3
Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.	4
Plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées	4
Bilan 2010-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	5
Recommandation non suivie	5
RÉSULTATS DU SUIVI DES RECOMMANDATIONS	7
Taux de participation	7
État de réalisation global des recommandations au 30 juin 2018	7
État de réalisation des recommandations par rapport d'évaluation	8
<i>Recommandation commune à tous les rapports</i>	8
<i>Les activités permettant de vivre à domicile</i>	9
Portrait général	9
Portrait par recommandation	9
<i>L'habitation</i>	14
Portrait général	14
Portrait par recommandation	14
<i>Les communications</i>	21
Portrait général	21
Portrait par recommandation	21
<i>Les déplacements</i>	30
Portrait général	30
Portrait par recommandation	30
CONCLUSION	43
ANNEXE - EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE	45
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	49



LISTE DES TABLEAUX

TABLEAUX

1. État de réalisation des 66 recommandations suivies au 30 juin 2018	8
2. État de réalisation des 10 recommandations sur les activités permettant de vivre à domicile au 30 juin 2018	9
3. État de réalisation des 12 recommandations sur l'habitation au 30 juin 2018	14
4. État de réalisation des 15 recommandations sur les communications au 30 juin 2018	21
5. État de réalisation des 28 recommandations sur les déplacements au 30 juin 2018.	30



LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

AMM	Aide à la mobilité motorisée
AMT	Agence métropolitaine de transport (remplacée le 1 ^{er} juin 2017 par deux organisations : l'Autorité régionale de transport métropolitain et le Réseau de transport métropolitain [Exo] à la suite de l'entrée en vigueur de la <i>Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal</i>)
ARTM	Autorité régionale de transport métropolitain
AOT	Autorité organisatrice de transport
BAnQ	Bibliothèque et Archives nationales du Québec
CCQ	<i>Code de construction du Québec</i>
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
<i>Loi</i>	<i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>
MAMH	Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (entre le 7 avril 2014 et le 18 octobre 2018, le ministère se nommait ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire)
MCC	Ministère de la Culture et des Communications
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
MO	Ministères et organismes publics
MRC	Municipalité régionale de comté
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux

MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTQ	Ministère des Transports (entre janvier 2016 et octobre 2018, le ministère se nommait ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports)
Office	Office des personnes handicapées du Québec
PAD	Programme d'adaptation de domicile
PEG	Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux
PSTA	Programme de subvention au transport adapté
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
RI-RTF	Ressources intermédiaires et de type familial
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SCG	Secrétariat à la communication gouvernementale
SHQ	Société d'habitation du Québec
SODEC	Société de développement des entreprises culturelles
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
STM	Société de transport de Montréal

INTRODUCTION

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

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

L'Office s'est vu confier, par son conseil d'administration ainsi que par la ministre responsable de la *Loi*, le mandat d'effectuer le suivi de ces recommandations auprès des organisations concernées. L'objectif du présent rapport est de rendre compte de l'état de réalisation des recommandations au 30 juin 2018, soit un an après leur publication. En premier lieu, la méthodologie utilisée est décrite, puis les résultats sont présentés.



MÉTHODOLOGIE

Pour faire le suivi des recommandations, quatre sources de données ont été utilisées, soit des questionnaires remplis par les ministères et organismes publics (MO) concernés, les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées et le bilan 2010-2017 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (Office 2019). Ces sources de données sont décrites dans la section suivante.

QUESTIONNAIRES

Un questionnaire a été créé pour chaque MO, avec les recommandations qui lui sont adressées. Les questionnaires ont été acheminés par courriel à chaque sous-ministre ou dirigeant d'organisme (voir l'annexe) le 13 septembre 2018, et une relance a été effectuée le 9 octobre suivant. Des contacts téléphoniques ont également eu lieu avec certains MO. La collecte des données s'est déroulée du 13 septembre au 22 novembre 2018. Lorsque la responsabilité d'une recommandation relève de plusieurs MO, la recommandation se retrouve sur les questionnaires de tous les MO responsables.

Les informations demandées étaient l'état de réalisation des recommandations au 30 juin 2018 ainsi qu'un résumé des principales actions réalisées. L'état de réalisation a été mesuré à l'aide des choix de réponses suivants :

- Réalisée entièrement : la mise en œuvre est réalisée entièrement parce que tous les éléments de la recommandation ont été mis en œuvre au 30 juin 2018 et qu'aucune autre activité en lien avec la mise en œuvre n'est prévue ultérieurement ;
- Réalisée partiellement : la mise en œuvre est réalisée partiellement parce qu'une partie des éléments de la recommandation a été mise en œuvre au 30 juin 2018 et qu'aucune autre activité en lien avec la mise en œuvre n'est prévue ultérieurement ;
- En cours : la mise en œuvre est en cours parce que des activités ont été amorcées au 30 juin 2018 et que d'autres sont prévues après le 30 juin 2018 ;
- En continu : la mise en œuvre est en continu lorsqu'elle se réalise sans aucune échéance. Les activités en lien avec la mise en œuvre sont réalisées périodiquement (ex. : annuel, biennal ou à intervalles irréguliers) ;
- Non débutée : la recommandation n'a pas encore été mise en œuvre, c'est-à-dire qu'aucune action n'a été réalisée au 30 juin 2018.

LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées sont produits en vertu de l'article 61.1 de la *Loi* par les MO, incluant les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), soit les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et les établissements non fusionnés, qui emploient au moins 50 personnes et par les municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants. Dans ces plans d'action, les MO et les municipalités doivent notamment rendre compte des obstacles à l'intégration des personnes handicapées identifiés dans leurs secteurs d'activité, de même que les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire ces obstacles. Les plans d'action ont été utilisés comme source de données en lien avec sept recommandations visant les MO et les municipalités assujettis à l'article 61.1. Pour ces recommandations, l'état de réalisation a été établi en fonction de l'analyse des mesures réalisées ou partiellement réalisées inscrites dans les bilans des plans d'action 2016-2017 des MO et des plans d'action 2016 des municipalités. L'analyse des mesures prévues dans les plans d'action 2017-2018 des MO et 2017 des municipalités a également été utilisée.

PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES

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

BILAN 2010-2017 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 gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées s'adresse à tous les MO et a pour but de mettre en place les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public (MSSS 2007). Le bilan 2010-2017 a été adopté par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2018 (Office 2019). Des éléments de ce bilan ont été utilisés pour rendre compte de l'état de réalisation de la recommandation 10 du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les communications (Office 2017c).

RECOMMANDATION NON SUIVIE

La méthodologie utilisée permet de faire le suivi de 66 des 67 recommandations des rapports d'évaluation de la politique À part entière. La recommandation non suivie est la recommandation 18 du rapport sur les déplacements (Office 2017d), dans laquelle il est recommandé que les commissions scolaires identifient les obstacles, proposent et mettent en place des solutions sécuritaires pour adapter les services de transport scolaire régulier pour en faciliter l'utilisation par les élèves handicapés et pour améliorer l'offre de services en transport scolaire adapté pour couvrir l'ensemble des besoins de déplacement des élèves handicapés (ex. : lors des stages, des activités parascolaires, de sorties éducatives ou lorsque l'élève est inscrit à un service de surveillance et d'accompagnement au niveau secondaire ou encore pour réduire la durée des déplacements en transport adapté). Le court délai prévu pour effectuer le suivi des recommandations n'a pas permis d'effectuer une collecte de données auprès des commissions scolaires.



RÉSULTATS DU SUIVI DES RECOMMANDATIONS

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

TAUX DE PARTICIPATION

Les 17 questionnaires envoyés aux MO concernés par les recommandations des rapports d'évaluation de la politique À part entière ont été remplis et rendent compte de l'état de réalisation des recommandations. Le taux de réponse est de 100 %.

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

ÉTAT DE RÉALISATION GLOBAL DES RECOMMANDATIONS AU 30 JUIN 2018

Parmi les 66 recommandations suivies, 24 (36 %) ont été réalisées entièrement, réalisées partiellement ou sont réalisées en continu (tableau 1). Également, 36 recommandations sont en cours (55 %) et 6 ne sont pas débutées (9 %). La prochaine section présente l'état de réalisation et les actions réalisées pour chacune des recommandations.

Tableau 1

État de réalisation des 66 recommandations suivies au 30 juin 2018

	n	%
Réalisée entièrement, partiellement ou en continu	24	36,4
<i>Réalisée entièrement</i>	5	7,6
<i>Réalisée partiellement</i>	1	1,5
<i>En continu</i>	18	27,3
En cours	36	54,5
Non débutée	6	9,1
Total	66	100,0

ÉTAT DE RÉALISATION DES RECOMMANDATIONS PAR RAPPORT D'ÉVALUATION

Recommandation commune à tous les rapports

La première recommandation est commune à tous les rapports.

Recommandation 1

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Collecte de données administratives

Principales actions réalisées : En 2017 et 2018, des collectes de données administratives ont été réalisées auprès de MO dans le cadre des travaux de la deuxième phase de l'évaluation de la politique. Ces travaux portent sur l'efficacité de la politique à atteindre les résultats attendus relatifs à la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux que sont les services de garde et l'éducation, l'emploi ainsi que les activités de loisir, de sport récréatif, de tourisme et de culture. Ces collectes de données administratives ont permis de constater une amélioration au niveau de l'accès aux données administratives des MO. En effet, les 14 MO consultés ont fourni, en totalité ou en partie, les informations demandées et, pour la majorité, sans qu'une seconde correspondance réitérant la demande soit nécessaire. Dans l'ensemble, toute l'information demandée ou la majeure partie de celle-ci a été fournie par les MO, que ce soit telle quelle ou avec des ajustements. Un seul MO n'a pas été en mesure de fournir plusieurs des informations demandées parce que ces informations n'étaient pas disponibles.

Les activités permettant de vivre à domicile

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

Portrait général

Les 10 autres recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur les activités permettant de vivre à domicile (Office 2017a) s'adressent au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Au 30 juin 2018, la recommandation 3 a été réalisée partiellement alors que les 9 autres recommandations sont en cours de réalisation (tableau 2).

Tableau 2

État de réalisation des 10 recommandations sur les activités permettant de vivre à domicile au 30 juin 2018

	n	%
Réalisée partiellement	1	10,0
En cours	9	90,0
Total	10	100,0

Portrait par recommandation

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

Recommandation 2

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

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

Recommandation 3

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée partiellement

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Des investissements importants ont été effectués en soutien à domicile, soit 60 M\$ en 2016-2017, 69 M\$ en 2017-2018 et 100 M\$ en 2018-2019. De plus, un investissement de 8 M\$ non récurrent pour l'année 2017-2018 a été annoncé lors de la mise à jour économique pour l'achat d'équipement afin d'optimiser les pratiques et favoriser les interventions auprès des usagers du soutien à domicile.

Recommandation 4

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

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

Recommandation 5

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Cette recommandation est prise en compte par le MSSS dans le processus réflexif et les travaux entourant le soutien à domicile. Un cadre de référence en soutien à domicile, s'adressant aux établissements du RSSS et ses partenaires, et visant notamment à actualiser la politique de soutien à domicile Chez soi : le premier choix, est en processus de validation au MSSS.

La politique (MSSS 2003) de même que les *Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile : Chez soi : le premier choix* (MSSS 2004) demeurent toutefois en vigueur et l'atteinte des objectifs qu'elles recherchaient est toujours souhaitable. Il est indiqué dans la politique que la hauteur de la couverture publique se définit comme suit : « de façon générale, les services à domicile seront offerts jusqu'à la hauteur de ce qu'il en coûterait pour héberger une personne présentant un même profil de besoins dans un établissement public » (MSSS 2003 : 18).

Il importe toutefois de préciser que ces spécifications ne doivent pas être considérées comme une indication ou une obligation pour héberger un usager en soins de longue durée, mais qu'elles doivent plutôt guider la réflexion pour non seulement répondre aux besoins des usagers, mais assurer une répartition équitable des ressources.

Recommandation 6

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Dans le cadre du Plan d'action interministériel 2017-2021 : un projet d'envergure pour améliorer la santé et la qualité de vie de la population (MSSS 2018) de la Politique gouvernementale de prévention en santé (2015-2025), il est prévu que le « Chantier 1 – Analyser la pertinence et la faisabilité de diverses mesures permettant de soutenir les proches aidants afin de préserver ou d'améliorer leur santé et leur qualité de vie » s'actualise par la mise en place d'un mécanisme de concertation dont les actions à réaliser sont :

- A. Procéder à une analyse, en concertation avec les différents secteurs gouvernementaux concernés par les besoins des proches aidants, portant sur les services de soutien actuels et sur les mesures mises en place dans d'autres juridictions (2018-2019);
- B. Formuler, à l'intention des autorités compétentes, des recommandations concernant l'amélioration et le développement des services aux proches aidants, afin d'optimiser l'adéquation entre leurs besoins et les actions gouvernementales visant à y répondre (2019-2020).

Ce chantier est sous la responsabilité du MSSS. Le mécanisme de concertation gouvernementale, qui prendra la forme d'un comité interministériel sur le soutien aux proches aidants, concerne l'ensemble des proches aidants, sans égard à l'âge ou à la nature des incapacités de l'aidé, et mettra à profit l'expertise des différents MO concernés par le soutien aux proches aidants, dont l'Office.

Recommandation 7

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

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

Recommandation 8

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Des travaux de révision du Programme d'allocation directe – chèque emploi-service sont en cours. Cette recommandation sera prise en compte dans les travaux.

Recommandation 9

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

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

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

Recommandation 10

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Cette recommandation est prise en compte par le MSSS dans le processus réflexif et les travaux entourant le soutien à domicile. Un cadre de référence en soutien à domicile, s'adressant aux établissements du RSSS et ses partenaires et visant notamment à actualiser la politique, est en processus de validation au MSSS. La politique (MSSS 2003) de même que les *Précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile : Chez soi : le premier choix* (MSSS 2004) demeurent toutefois en vigueur et l'atteinte des objectifs qu'elles recherchaient est toujours souhaitable.

Recommandation 11

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le document *Orientations pour la prestation de services d'assistance personnelle par les organismes d'aide à domicile* a été rédigé afin d'assurer la qualité et la sécurité des services dispensés par des organismes externes. Ce document établit les exigences administratives et les exigences relatives à la gestion du personnel, aux compétences, à la qualité des services et aux usagers devant être rencontrés par ces organismes pour dispenser des services pour le compte d'un établissement. La diffusion de ce document et l'accompagnement pour sa mise en œuvre sont prévus en 2019.

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

L'habitation

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

Portrait général

Parmi les 12 recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur l'habitation (Office 2017b), 4 recommandations sont réalisées en continu, 5 sont en cours et 3 ne sont pas débutées (tableau 3). Ces dernières sont les recommandations 4 et 6 s'adressant au MSSS et à la Société d'habitation du Québec (SHQ), et 9, s'adressant à la Régie du bâtiment du Québec (RBQ).

Tableau 3

État de réalisation des 12 recommandations sur l'habitation au 30 juin 2018

	n	%
En continu	4	33,3
En cours	5	41,7
Non débutée	3	25,0
Total	12	100,0

Portrait par recommandation

Recommandation 2

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La SHQ a complété la révision du PAD dans la perspective d'apporter des changements normatifs. Ceux-ci visent notamment à accélérer la réalisation des travaux et à simplifier les modalités pour les personnes handicapées¹.

.....

1. Les changements sont entrés en vigueur le 15 septembre 2018.

Recommandation 3

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Des travaux ont été menés afin d'évaluer le continuum résidentiel actuel et d'émettre des recommandations par profil clientèle afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées. L'analyse des résultats est en cours ; il en découlera un plan d'action.

Recommandation 4

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Non débutée

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux relatifs à cette recommandation ne sont pas débutés, toutefois, des liens ont été faits et des rencontres sont prévues. La réflexion sur les modèles d'habitations hybrides est à poursuivre et nécessite un développement des connaissances sur le sujet.

Recommandation 5

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Une cible de réduction de 10 % du nombre d'usagers de moins de 65 ans hébergés en CHSLD s'inscrivait dans le cadre du Plan de services intégrés pour les personnes âgées 2011-2013. Le Plan de services intégrés portait sur plusieurs objectifs, dont cet objectif de réduction de 10 %.

Depuis la parution du Plan de services intégrés, on constate chaque année une diminution du nombre d'usagers de moins de 65 ans hébergés en CHSLD. En effet, entre le 31 mars 2010 et le 31 mars 2018, le nombre d'usagers de moins de 65 ans hébergés en CHSLD a diminué de 18 %.

Dans ce contexte, le MSSS n'a pas émis de nouvelle cible à ce sujet, car le nombre d'usagers de moins de 65 ans hébergés en CHSLD diminue de façon constante et le MSSS poursuit des travaux afin de définir des modèles résidentiels mieux adaptés aux profils de besoins de ces personnes qui nécessitent une organisation de services favorisant leur participation sociale.

Recommandation 6

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Non débutée

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux concernant la mise en œuvre de cette recommandation ne sont pas commencés, toutefois, des rencontres sont prévues à ce sujet. Dans le cadre de son plan stratégique 2017-2021, la SHQ entend revoir et simplifier l'accessibilité aux services dans une approche « parcours client ».

Recommandation 7

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le *Cadre normatif de rénovation* a été mis à jour afin d'y ajouter des exigences et des suggestions de pratiques relatives à l'accessibilité des immeubles, à l'adaptation des logements et à leur adaptabilité pour promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ. Lorsque des demandes d'adaptation et d'accessibilité de logements sont adressées à la SHQ par ses mandataires, elles sont traitées de façon prioritaire à l'intérieur des budgets disponibles.

Dans le cadre des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation, l'accessibilité des immeubles aux personnes à mobilité réduite est considérée. Ainsi, des modifications sont apportées aux bâtiments et aux logements, au cas par cas, en fonction des demandes spécifiques des locataires handicapés ainsi que des travaux d'amélioration sur les immeubles. Ces travaux sont définis par les différents outils encadrant la construction, la rénovation et l'amélioration du parc de logements sociaux.

Recommandation 8

À la suite de la proposition de modification au *Code de construction du Québec* (CCQ) par la RBQ et l'Office, il est recommandé à la ministre du Travail² de modifier, dans l'année qui suit, le CCQ afin d'introduire ces dispositions pour améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité de l'intérieur des logements à être construits.

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées :

- **21 février 2018 :** Publication à la *Gazette officielle du Québec* du projet de règlement modifiant le CCQ, chapitre I, Bâtiment, pour commentaires du public.
- **7 avril 2018 :** Fin de la période des commentaires du public et début de l'analyse par la RBQ.
- **7 juin 2018 :** Autorisation du conseil d'administration de la RBQ de présenter le projet de règlement au Conseil des ministres.

Le Conseil des ministres a autorisé la publication du règlement à la *Gazette officielle du Québec* le 3 juillet 2018 (Québec 2018) et ce dernier est entré en vigueur le 1^{er} septembre 2018. Des présentations lors des congrès et expositions des acteurs de l'industrie de la construction ainsi que la publication d'un guide sont prévues pour sensibiliser et outiller les intervenants à l'application des nouvelles exigences.

Recommandation 9

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

L'Office s'engage à collaborer avec la RBQ afin d'informer et outiller les parties prenantes concernées par l'habitation quant à l'application des nouvelles exigences du CCQ.

État de réalisation au 30 juin 2018 : Non débutée

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Au 30 juin 2018, les nouvelles exigences du CCQ visées par cette recommandation n'étaient pas encore en vigueur. En effet, les modifications au CCQ en matière d'accessibilité des logements ont été publiées dans la *Gazette officielle du Québec* le 18 juillet 2018 (Québec 2018) et sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2018. L'Office a réalisé, à partir de juillet 2018 et en collaboration avec la RBQ, des activités de communication (article dans le cyberbulletin *Express-O*, brève et communiqués) pour faire connaître leur adoption.

.....

2. La responsabilité de cette recommandation a été transférée à la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation.

Par ailleurs, l'élaboration du complément au guide *Normes de conception sans obstacles* (RBQ 2010), qui vise à outiller les intervenants dans l'application des nouvelles exigences pour l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation, a débuté à la suite des autorisations et de l'adoption du règlement, survenues après le 30 juin 2018. Ce guide devrait être finalisé et publié d'ici 2019.

Enfin, plusieurs présentations sont prévues lors des rencontres des acteurs de la construction (congrès et expositions) pour présenter et sensibiliser aux nouvelles exigences. Les principales associations professionnelles seront ainsi informées et incitées à développer de bonnes pratiques allant au-delà de ces exigences. Ces présentations ont lieu après l'entrée en vigueur du règlement, le 1^{er} septembre 2018.

Recommandation 10

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La SHQ a pris en considération cette recommandation lors de la révision du cadre normatif du PAD, notamment en modulant, selon différentes options, l'aide financière disponible pour l'adaptation de domicile. À compter du 15 septembre 2018, pour le propriétaire-occupant, le calcul du coût reconnu pour les travaux admissibles ne se fera plus sur la base de soumissions. Le montant de l'aide financière versée sera alors le moins élevé des coûts suivants : celui calculé à partir de la liste de prix SHQ ou celui facturé par l'entrepreneur à la fin des travaux.

Recommandation 11

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Dans la continuité des orientations du *Cadre de référence – Les ressources intermédiaires et les ressources de type familial* (MSSS 2014) concernant le contrôle de la qualité des services offerts à un usager confié à une RI-RTF, des travaux ont été réalisés en collaboration avec l'Université Laval, les anciennes associations d'établissements ainsi que les associations et les organismes représentatifs des RI-RTF pour développer un système de contrôle de la qualité des services rendus par l'établissement et par la ressource à un usager. L'expérimentation de ce système et du processus complet de contrôle de la qualité s'est terminée au printemps 2016.

Il est à noter que le système prévoit un questionnaire adressé à l'utilisateur et des moyens adaptés à sa condition dans le but qu'il puisse répondre lui-même aux questions. Un autre questionnaire s'adresse à un proche de l'utilisateur confié à une RI-RTF. Un rapport d'évaluation de l'expérimentation produit par l'Université Laval a permis de conclure que le système était fiable et viable. Ce système nécessite cependant une solution informatique préalablement à son implantation dans les établissements, un énoncé de besoin à cet effet a été transmis à la Direction générale des technologies de l'information en février 2017. En raison des délais avant l'informatisation du système, la prochaine phase des travaux se fera sous forme de projet pilote et consistera en l'implantation du système de contrôle de la qualité des services rendus à un usager dans un établissement et auprès des ressources avec lesquelles il est en entente.

Recommandation 12

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le mandat confié aux équipes de visite est d'évaluer la qualité du milieu de vie, de reconnaître les actions mises en avant à cet égard et de formuler des recommandations, le cas échéant, dans une perspective d'amélioration continue des soins et des services donnés à la personne hébergée.

À la suite de chaque visite, un rapport est rédigé et des recommandations sont formulées. Après réception du rapport ministériel, les établissements ont 60 jours, au maximum, pour élaborer leur plan d'amélioration (45 jours lors d'une évaluation préoccupante). De plus, en février 2017, un processus de suivi additionnel a été mis en place pour les établissements ayant un CHSLD jugé préoccupant et qui le demeure lors de la deuxième évaluation ou qui ne démontre pas d'amélioration significative de la qualité du milieu de vie d'une évaluation ministérielle à l'autre.

Le MSSS a diffusé auprès des établissements un guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD afin d'assurer une compréhension commune des orientations ministérielles de la qualité du milieu de vie et de bien les situer dans une démarche globale d'amélioration continue de la qualité.

Enfin, chaque établissement doit désigner une personne responsable du suivi des plans d'amélioration dans les CHSLD de son territoire. Cette personne aura l'opportunité d'échanger avec les équipes du MSSS et avec les autres établissements sur les enjeux, les meilleures pratiques, les nouvelles orientations ou tout autre sujet touchant la qualité du milieu de vie en CHSLD.

Recommandation 13

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les engagements de la RBQ inscrits au PEG, qui consistent à ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements et à examiner différentes solutions visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des aides à la mobilité motorisées (AMM), permettent d'améliorer la sécurité des personnes avec une incapacité lors de l'accès aux bâtiments et l'utilisation des installations. Les deux engagements seront finalisés d'ici la fin 2019.

La RBQ participe activement, au sein des comités nationaux, à l'évolution des normes de sécurité dans les bâtiments. Plusieurs travaux sont en cours pour améliorer la sécurité et l'évacuation des personnes avec incapacité. Les changements au CCQ dépendent des délais inhérents aux travaux des comités nationaux.

Les communications

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

Portrait général

Parmi les 15 recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur les communications (Office 2017c), 4 sont réalisées entièrement au 30 juin 2018, 4 sont réalisées en continu, 5 sont en cours et 2 ne sont pas débutées (tableau 4). Les recommandations qui n'ont pas été débutées sont la sixième, qui est de la responsabilité du MSSS, et la treizième qui relève du Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) du ministère du Conseil exécutif.

Tableau 4

État de réalisation des 15 recommandations sur les communications au 30 juin 2018

	n	%
Réalisée entièrement	4	26,7
En continu	4	26,7
En cours	5	33,3
Non débutée	2	13,3
Total	15	100,0

Portrait par recommandation

Recommandation 2

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

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

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement

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

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

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

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

Recommandation 3

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

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

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

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

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

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

Recommandation 4

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

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

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

des obligations dévolues aux organisations assujetties dans le cadre de la politique, dont celle ayant trait à l'assistance d'interprètes qualifiés.

Recommandation 5

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

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

Recommandation 6

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Non débutée

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux concernant la mise en œuvre de cette recommandation ne sont pas débutés.

Recommandation 7

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le SCT a produit le document *Modernisation des standards sur l'accessibilité du Web : démarche et principes directeurs de modernisation : SGQRI-008 2.0* (SCT 2018), qui présente les cinq éléments de contexte à la démarche de modernisation des standards sur l'accessibilité du Web (SGQRI-008 2.0). Ceux-ci ont été élaborés en s'appuyant notamment sur l'analyse de la section du suivi de mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web des rapports annuels de gestion des organismes publics de 2013 à 2015. Ce document présente

également le nouveau mécanisme de suivi annuel qui sera effectué à même la page Web « Accessibilité » des sites Web assujettis. Il a été publié le 16 août 2018 sur le site Web du SCT.

Recommandation 8

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Au printemps 2016, un comité composé de représentantes et représentants du SCT, du SCG et de l'Office a été mis en place. À l'été 2017, des consultations ont été réalisées auprès de représentantes et représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et auprès de 15 organismes publics. Au regard des consultations menées, des analyses des rapports annuels de gestion de 2013 à 2015 et de la prise en compte de la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales, le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI-008 2.0) a été approuvé par le Conseil du trésor le 17 juillet 2018 et publié sur le site Web du SCT le 16 août 2018 (SCT 2018). Des activités de communication ont également été réalisées et se poursuivront dans les prochains mois.

Des actions ont été réalisées par le SCG pour assurer que la plateforme gouvernementale unifiée (Québec.ca), prévue à la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales, soit conforme au nouveau standard, notamment :

- la prise en considération de l'accessibilité dès le début de la conception (contraste des couleurs, navigation logique et fonctionnelle au clavier, ajout de texte caché pour les lecteurs d'écran, etc.);
- la formation du personnel;
- des consultations auprès de représentantes et représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées afin de recueillir des commentaires sur l'expérience utilisateur de la plateforme gouvernementale unifiée ont été réalisées et se poursuivront au cours de l'automne 2018.

Recommandation 9

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

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

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO assujettis montre que le nombre de mesures en lien avec les activités de sensibilisation et de formation de leur personnel en contact direct avec le public a augmenté en 2016-2017 par rapport à l'année précédente. Au total, 30 mesures de formation et 21 mesures de sensibilisation du personnel en contact direct avec le public ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2016-2017. À titre de comparaison, en 2015-2016, 27 mesures de formation et 18 mesures de sensibilisation avaient été réalisées ou partiellement réalisées.

Recommandation 10

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Bilan 2010-2017 de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (Office 2019)

Principales actions réalisées : Le bilan 2010-2017 de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (Office 2019) a permis de constater que la plupart des MO sont en mesure d'offrir au moins un moyen de communication adapté pour les modes de communication de personne à personne, que ce soit un service d'interprétariat, de communication orale simplifiée ou de pictogrammes, ou utilisant les technologies de l'information si une personne handicapée le requiert. Également, les deux cinquièmes des MO (48 %) sont en mesure d'offrir des moyens de communication téléphonique adaptés tels qu'un télécriteur, un service de relais téléphonique, un logiciel de communication ou de communication téléphonique simplifiée.

Recommandation 11

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le 31 octobre 2017, BAnQ a lancé, en compagnie de son partenaire le Centre de recherche informatique de Montréal, une nouvelle collection de films québécois et français vidéodécrits. Débuté deux ans plus tôt, ce projet de vidéodescription a permis le développement d'une technologie entièrement accessible, de manière à satisfaire les besoins de toutes les personnes vivant avec une déficience visuelle. La collection est disponible gratuitement pour tous les abonnés du Service québécois du livre adapté. La collection comprend 34 titres en 333 exemplaires.

Télé-Québec est en attente du renouvellement de sa licence de radiodiffusion canadienne du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Télé-Québec procédera à une révision de son offre de vidéodescription dès le renouvellement de la licence, à la lumière des conditions qui seront exigées par le CRTC.

Recommandation 12

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Une rencontre a eu lieu le 4 mai 2018 avec le comité d'échanges sur les crédits d'impôt culturels regroupant la SODEC, Revenu Québec et le ministère de la Culture et des Communications (MCC). Des travaux d'analyse sont en cours en vue de publier de l'information relative à la production de contenu en vidéodescription sur le site Web de Revenu Québec, en collaboration avec la SODEC.

Recommandation 13

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Non débutée

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le SCG prévoit mettre en œuvre cette recommandation en 2019 par l'entremise des actions suivantes :

- Transmission aux communicateurs gouvernementaux du *Guide de rédaction pour une information accessible : critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié pour soutenir la rédaction de documents destinés aux personnes ayant des compétences réduites en littératie* (Ruel et autres 2011);
- Formation sur la rédaction de documents accessibles.

Recommandation 14

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

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

Principales actions réalisées : En suivi de cette recommandation, l'Office a inscrit une mesure à ce sujet à son plan d'action 2017-2018 à l'égard des personnes handicapées, à savoir « sensibiliser le personnel à utiliser une écriture simple, vulgarisée et adaptée au lectorat de l'Office ». Deux messages de sensibilisation à cet effet ont été publiés dans son intranet en 2017-2018. Pour l'année 2018-2019, cette mesure se poursuit, le plan d'action à l'égard des personnes handicapées prévoyant de « former le personnel à rendre les publications de l'Office plus faciles à comprendre, plus claires et plus accessibles ». L'Office participe également à l'initiative Vers une société québécoise plus inclusive. Notamment, l'Office participe au projet de recherche-action, mené par les chercheurs Julie Ruel et Alejandro Romero-Torres, visant à favoriser l'accès à l'information et à sa compréhension pour les personnes handicapées.

L'analyse des plans d'action des municipalités d'au moins 15 000 habitants et des MO montre que 6 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2016-2017 en lien avec cette recommandation. Par exemple, dans son plan d'action 2015-2018, la Ville de Montréal a prévu offrir une plus grande quantité de contenu en langage simplifié (Ville de Montréal 2015 : 50). De son côté, Hydro-Québec rapporte faire des ateliers de formation pour sensibiliser les conseillères et conseillers en communication et les rédactrices et rédacteurs à adopter un style d'écriture favorisant l'accès aux personnes handicapées (Hydro-Québec 2016 : 6).

Recommandation 15

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le guide d'attribution du Programme ministériel des aides techniques à la communication du MSSS a été mis à jour et diffusé en avril 2018. Un processus de veille technologique est implanté dans ce programme pour évaluer les nouvelles aides techniques accessibles sur le marché, sur la base des analyses du MSSS. Une mise à jour de la liste des appareils couverts sera réalisée annuellement.

La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) a participé au Comité directeur de la veille technologique au regard des aides techniques destinées aux personnes ayant une déficience (axe portant sur les aides de suppléance à la communication), ainsi qu'à l'élaboration et la mise en œuvre du projet pilote visant l'accès à un système de contrôle de l'environnement et à la technologie Bluetooth.

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) remplit sa mission de façon continue en assurant une vigie et en effectuant des travaux d'analyse en vue de la mise à jour des orientations, des tarifs et de la réglementation. Ces travaux tiennent compte de l'avancement des technologies, des recommandations émises ou de tout autre élément porté à l'attention de l'organisation pouvant avoir un impact sur la couverture offerte aux travailleurs accidentés. D'ailleurs, indépendamment de la politique À part entière, la CNESST effectue annuellement une mise à jour du *Règlement sur l'assistance médicale* afin d'assurer une tarification qui tienne compte du prix courant. De plus, des travaux sont en cours sur la refonte de la couverture pour les cas de surdité professionnelle.

Recommandation 16

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Plusieurs partenaires du réseau ont collaboré à la mise à jour du Programme ministériel des aides techniques à la communication, dont le mandataire de ce programme (le Centre de réadaptation Marie-Enfant), le Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine, des gestionnaires des CISSS et des CIUSSS, la RAMQ, les ordres professionnels des ergothérapeutes, des orthophonistes et des audiologistes du Québec.

La RAMQ collabore à la révision du Programme entreprise par le MSSS. À cet effet, elle a participé à une journée d'échanges et de réflexion au sujet du Programme en juin 2016 avec les acteurs du milieu de la déficience auditive.

La CNESST consulte différents interlocuteurs en lien avec la santé et la sécurité des travailleurs, mais pas ceux issus du milieu communautaire, comme le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées. Il importe de savoir que la CNESST a un conseil d'administration paritaire composé de membres patronaux et syndicaux. Ces membres ont pour responsabilité de consulter les gens qu'ils représentent. La CNESST consulte donc ses membres notamment par le biais de comités-conseils du conseil d'administration ou encore par les comités interministériels.

Les déplacements

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

Portrait général

Parmi les 28 recommandations du rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur les déplacements : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics (Office 2017d), une a été réalisée entièrement au 30 juin 2018, 9 sont réalisées en continu et 17 sont en cours (tableau 5). Les actions pour l'une des recommandations n'ont pas été débutées. Il s'agit de la recommandation 19 dont la responsabilité est partagée entre le MSSS et la CNESST.

Tableau 5

État de réalisation des 28 recommandations sur les déplacements au 30 juin 2018

	n	%
Réalisée entièrement	1	3,6
En continu	9	32,1
En cours	17	60,7
Non débutée	1	3,6
Total	28	100,0

Portrait par recommandation

Recommandation 2

Il est recommandé que le MTQ, en collaboration avec la Société de transport de Montréal (STM) et l'Agence métropolitaine de transport (AMT), détermine les cibles, qu'il les rende publiques et qu'il prévoit les investissements nécessaires par le biais des programmes d'aide financière en transport collectif, soit par le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes et par le Programme d'aide aux immobilisations en transport en commun de la Société de financement des infrastructures locales du Québec, pour augmenter la proportion de stations de métro et de voitures ainsi que de gares de train de banlieue accessibles à la STM et à l'AMT d'ici 2019³.

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

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

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

Le plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées de l'organisme Exo est en cours d'analyse.

Sur le plan de la collaboration avec les organismes, les actions suivantes ont été réalisées :

- une rencontre du Comité consultatif sur l'accessibilité du métro de Montréal s'est tenue le 22 mars 2018;
- plusieurs rencontres du Comité d'orientation du bureau de projet des équipements fixes du métro se sont également tenues;
- une table métropolitaine sur l'accessibilité a été créée par l'ARTM et une rencontre a eu lieu le 27 juin 2018.

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

Recommandation 3

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

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

Principales actions réalisées : Entre juin 2017 et juin 2018, trois des AOT visées par cette recommandation ont fait approuver un plan de développement. L'une d'entre elles, la Ville de Mont-Tremblant, était en situation de renouvellement de contrat et a inclus des dispositions relatives à l'accessibilité des véhicules aux personnes handicapées dans le nouveau contrat conclu avec son fournisseur de services.

Recommandation 4

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

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

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités assujetties montre que 271 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2016 en lien avec l'accès à toute forme de véhicules et avec l'accessibilité des infrastructures de transport collectif. Ces mesures ont été prises par 52 municipalités assujetties sur 72 (72 %). Pour l'année 2017, 373 mesures ont été prévues par les municipalités au sujet des déplacements et des transports, et ceci, par 58 municipalités assujetties (81 %).

Recommandation 5

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux pour recenser les MRC ayant déclaré compétence en matière de transport et qui doivent produire un plan de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées ont débuté. Des discussions avec l'Office ont eu lieu concernant les attentes du MTQ à l'égard de ces plans.

Recommandation 6

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

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

Recommandation 7

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

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : Réalisée entièrement

Source de données : Questionnaire

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

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

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

Recommandation 8

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

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

Recommandation 9

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le cadre d'intervention en transport adapté de la Politique de mobilité durable, lancée le 17 avril 2018, comporte des mesures à cet effet :

- Mesure 1 : bonification du PSTA de 84,8 M\$ sur 5 ans, pour un budget total de 560,8 M\$;
- Mesure 2 : évaluation des programmes visant le transport des personnes handicapées;
- Mesure 3 : aide financière supplémentaire de 5,3 M\$ sur 5 ans pour les déplacements hors territoire.

Ainsi, le MTQ a entrepris l'évaluation des programmes visant le transport des personnes handicapées, dont le PSTA. Le PSTA 2018 bonifié a été adopté le 17 juillet 2018. Il inclut les sommes supplémentaires prévues à la mesure 3 pour les déplacements hors territoire.

Recommandation 10

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le volet souple du PSTA, qui permet de soutenir les municipalités de moins de 10 000 habitants non desservies par un organisme de transport adapté, a été maintenu dans le cadre du renouvellement en 2018.

Recommandation 11

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Un projet de règlement a été élaboré qui permettrait notamment la mise à jour des exigences relatives à la construction et aux composantes mécaniques du véhicule, le renforcement des exigences relatives à l'arrimage des fauteuils roulants et des systèmes de retenue des occupants et la mise à jour des normes relatives aux équipements de sécurité exigés. Ce dossier sera soumis au cours des prochains mois au nouveau titulaire du MTQ, après la formation du Conseil des ministres.

Recommandation 12

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

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : La formation sur les personnes handicapées, qui est obligatoire pour tous les chauffeurs de taxi, est toujours disponible. Le matériel de formation pour les chauffeurs de minibus et taxi accessibles a fait l'objet d'une révision par le MTQ. Les modalités d'implantation sont en cours d'élaboration.

Recommandation 13

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Dans le cadre du plan d'action du MTQ à l'égard des personnes handicapées, les actions suivantes ont été réalisées pour 2017-2018 :

- 20 audits et avis de sécurité routière ont été réalisés, desquels découlent des recommandations relevant des directions générales territoriales ou des mandataires du MTQ;
- 27 MRC ou villes ayant compétence de MRC ont réalisé ou sont en cours d'élaboration d'un diagnostic et d'un plan d'action de sécurité routière sur le réseau municipal. Les organismes représentant les personnes handicapées sont appelés à identifier les enjeux locaux liés à la sécurité de ces personnes;
- Un groupe de recherche de l'Université Laval a été mandaté pour réaliser un projet de recherche scientifique qui permettra d'établir les lignes directrices pour la production d'un guide pour le déplacement sécuritaire des personnes à mobilité réduite.

De plus, un plan d'action ministériel en sécurité routière visant l'amélioration de la sécurité des usagers vulnérables est en préparation.

Recommandation 14

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le projet pilote a été prolongé jusqu'au 1^{er} juin 2020 pour permettre au MTQ de convenir des règles permanentes à intégrer au *Code de la sécurité routière* d'ici juin 2020. Un plan de communication sera prévu à ce moment.

Recommandation 15

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours**Source de données :** Questionnaire**Principales actions réalisées :** Le MSSS, la RAMQ et la SAAQ participent au Comité de suivi du projet pilote chapeauté par le MTQ qui a été prolongé jusqu'au 1^{er} juin 2020.

En prévision de la venue d'un nouveau projet de loi sur les AMM sous la gouverne du MTQ, des discussions se poursuivent pour préciser la définition d'une AMM et pour bonifier et commenter les orientations proposées. Subséquemment, des recommandations conjointes entre le MSSS et la RAMQ seront soumises en lien avec les orientations du MTQ sur ce sujet.

La RAMQ collabore à l'engagement 13 du PEG (Chantier A) portant sur la recension des gabarits d'AMM utilisés et projetés et l'identification des problématiques rencontrées dans les déplacements et la circulation de ces aides à la locomotion.

La SAAQ collabore aux travaux menés par le Bureau de normalisation du Québec concernant le projet de norme BNQ 6645-001. Ce projet traite des aspects liés à la sécurité des fauteuils roulants à propulsion manuelle et motorisée lorsqu'ils sont destinés, entre autres, à être utilisés comme siège dans un véhicule.

Recommandation 16

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours**Source de données :** Questionnaire**Principales actions réalisées :** Le cadre d'intervention en transport adapté de la Politique de mobilité durable, lancée le 17 avril 2018, comporte des mesures à cet effet :

- Mesure 1 : bonification du Programme d'adaptation de véhicule de 12,5 M\$ sur 5 ans, pour un budget total de 63,5 M\$;
- Mesure 2 : évaluation des programmes visant le transport des personnes handicapées.

Ainsi, le MTQ a entrepris l'évaluation des programmes visant le transport des personnes handicapées, dont le Programme d'adaptation de véhicule. Le décret confirmant la bonification du budget disponible pour ce programme a été adopté le 7 août 2018.

Recommandation 17

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le feuillet de sensibilisation sur les espaces réservés de stationnement intitulé *J'en ai juste pour deux minutes...* a été distribué à des partenaires de la SAAQ. D'autres actions sont prévues pour 2018 et 2019. Ainsi, des communications adressées au grand public seront diffusées dans les médias sociaux et sur le site Web de la SAAQ (SAAQ 2018 : 17).

Recommandation 19

Il est recommandé au MSSS et à la CNESST de procéder à une évaluation des programmes⁴, en cohérence avec la *Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes* (Québec 2014), qui n'ont pas fait l'objet d'une révision depuis 2009, de consulter et d'inviter des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées à se prononcer sur les améliorations qui pourraient être proposées aux programmes.

État de réalisation au 30 juin 2018 : Non débutée

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux concernant la mise en œuvre de cette recommandation ne sont pas débutés.

Recommandation 20

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

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Au 30 juin 2018, les actions suivantes ont été réalisées en lien avec la mise en œuvre de cette recommandation :

- Des consultations ont été menées par la RBQ et l'Office à l'automne 2017 auprès du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées concernant les exigences d'accessibilité dans les prochaines éditions du CCQ. Par ailleurs, en novembre 2017, l'Office a transmis à la RBQ un avis avec ses commentaires et propositions quant aux différentes modifications pouvant être apportées aux futures éditions du CCQ. Au cours de l'année 2018, la RBQ a transmis les propositions de modifications soulevées par les membres du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées, ainsi que celles formulées par l'Office à la Commission canadienne

.....
4. La recommandation s'applique aux programmes d'aides techniques au déplacement (Office 2017d : 99).

des codes du bâtiment et de prévention des incendies. Ces propositions de modifications sont en évaluation pour les prochaines éditions du *Code national du bâtiment (Code 2020)* ;

- Les travaux visant à introduire au CCQ de nouvelles exigences d'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation étaient sur le point d'aboutir au 30 juin 2018. Ces exigences ont été publiées dans la *Gazette officielle du Québec* le 18 juillet 2018 et sont entrées en vigueur le 1^{er} septembre 2018 (Québec 2018 : 4966-4981).

Pour ce qui est de l'amélioration de l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées utilisant des AMM, le Chantier C de l'engagement 13 au PEG, qui consiste à examiner différentes solutions, réglementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent les AMM, est conditionnel aux résultats du Chantier A, sous la responsabilité du MSSS et dont les résultats sont attendus pour janvier 2019. Il est prévu que les travaux pour le Chantier C, sous la responsabilité conjointe de la RBQ et de l'Office, débutent en 2019 et soient finalisés en décembre 2019.

Recommandation 21

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

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

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités d'au moins 15 000 habitants montre que 29 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées en 2016 en lien avec la réglementation de la construction ou de la rénovation de bâtiments en vue d'en favoriser l'accessibilité, ce qui représente une hausse par rapport à l'année précédente (25 mesures en 2015). Ces mesures ont été prises par 15 municipalités sur les 72 assujetties (21 %). Pour l'année 2017, 41 mesures avaient été prévues par 21 municipalités (29 %).

Recommandation 22

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

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Différentes actions ont été réalisées pour les travaux de mise à jour du guide d'utilisation *Normes de conception sans obstacles* :

- Analyse des modifications réglementaires en accessibilité prévues à la prochaine édition du CCQ;
- Consultation des membres du Comité consultatif permanent pour l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées sur les interprétations réglementaires à prévoir au guide. La mise à jour sera publiée après l'adoption de la nouvelle édition du CCQ, prévue en 2020.

La mise à jour des documents relatifs à la qualification des entrepreneurs en construction en lien avec les changements réglementaires sur l'accessibilité des bâtiments d'habitation est en cours. Les actions seront effectives à l'adoption de la nouvelle édition du CCQ, prévue en 2020.

Recommandation 23

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Lorsque les bâtiments sont assujettis au CCQ, il est prévu de sensibiliser les propriétaires ou locataires aux exigences en accessibilité. Lorsque les bâtiments sont exclus de l'application du CCQ, il est prévu une sensibilisation aux bonnes pratiques et la diffusion de l'information sur les aides gouvernementales disponibles pour effectuer des travaux en accessibilité. Des ententes avec des partenaires sont en cours d'élaboration. Une entente débutera en 2019 et sa mise en œuvre est prévue sur une période de 18 mois.

Recommandation 24

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Un groupe de travail sur l'accessibilité des commerces a été mis en place par l'Office en décembre 2017 afin de mettre en œuvre cette recommandation. Ce groupe de travail réunit les partenaires concernés des milieux gouvernemental et municipal, du milieu associatif des personnes handicapées, de professionnels et du secteur privé.

En février 2018, en vue de répondre à cette recommandation ainsi qu'à celles qui lui ont été adressées en juin 2017 par la Commission de l'économie et du travail, l'Office a déposé à la Commission un rapport d'étape faisant état de l'approche préconisée et des travaux prévus. Ces travaux incluent la réalisation d'une étude du parc immobilier par une firme spécialisée permettant de documenter l'accessibilité des petits bâtiments existants du secteur privé où sont offerts des biens et des services courants à la population. La préparation de cette étude était en cours au 30 juin 2018.

À la lumière des résultats de cette étude et avec la collaboration du groupe de travail, l'Office prévoit produire, en 2019, un portrait décrivant l'accessibilité des bâtiments existants exemptés de l'application des exigences d'accessibilité du CCQ et où sont offerts des biens et des services courants à la population. Il s'agit d'ailleurs d'une mesure inscrite sous la responsabilité de l'Office au plan d'action 2018-2023 de la politique Vieillir et vivre ensemble, chez soi, dans sa communauté (mesure 72).

Recommandation 25

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : À la demande de Revenu Québec et en vue d'appuyer la préparation d'un plan de communication par ce dernier, l'Office a fourni des renseignements au sujet des mesures fiscales s'adressant à des propriétaires qui souhaitent effectuer des travaux pour améliorer l'accessibilité de leur immeuble.

Par ailleurs, la promotion de la déduction pour des rénovations ou des transformations favorisant l'accessibilité à un édifice se fait en continu par l'Office. Des informations relatives à cette déduction sont disponibles sur son site Web et un article dans le cyberbulletin *Express-O* a été publié sur le sujet. Les personnes qui présentent des demandes d'information à l'Office à ce sujet sont invitées à consulter ces ressources.

Recommandation 26

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

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

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées montre que 118 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées par

59 MO en 2016-2017 en lien avec l'accessibilité des bâtiments existants ouverts au public. Il s'agit d'une proportion de 55 % des 108 MO assujettis. Pour l'année 2017-2018, 257 mesures étaient prévues par 84 MO (78 %). Pour ce qui est des municipalités d'au moins 15 000 habitants, 53 d'entre elles (74 % des 72 municipalités assujetties) ont réalisé ou partiellement réalisé 263 mesures en ce sens en 2016, alors que 63 municipalités (88 %) ont prévu 418 mesures pour l'année 2017.

Recommandation 27

Il est recommandé au ministre du Travail⁵, à la suite de l'élaboration en 2016 par le MTESS d'un règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976, de l'adopter d'ici 2017 et de prévoir un suivi de son application.

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Les travaux en vue d'adopter un règlement sur l'accessibilité de certains immeubles publics construits avant 1976 se poursuivent depuis 2014. Un projet de règlement avait été élaboré par le MTESS, avec la collaboration soutenue de l'Office et de la RBQ. Le contenu de ce projet de règlement a fait l'objet de plusieurs ajustements à la lumière des consultations menées auprès des MO concernés et des planifications décennales mises en œuvre par ces derniers à partir de 2008 pour améliorer l'accessibilité de leur parc immobilier ou celui de leur réseau.

En octobre 2017, à la suite d'un transfert de responsabilités ministérielles pour ce projet de règlement, la RBQ a été désignée comme étant l'organisme responsable. Or, des modifications législatives sont nécessaires pour habilitier la RBQ à proposer le projet de règlement en question. De telles modifications législatives ont été présentées à l'Assemblée nationale le 12 juin 2018 et sont mortes au feuillet peu après en raison des élections provinciales en octobre 2018.

Recommandation 28

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En cours

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : L'analyse de faisabilité d'un projet de règlement envisagé, visant à éliminer les exemptions d'application des exigences d'accessibilité du CCQ pour certains petits bâtiments, est en cours. Des consultations auprès des membres du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées ainsi qu'auprès du milieu municipal sur la portée du règlement sont en cours de préparation. Une proposition

.....

5. La responsabilité de cette recommandation a été transférée à la ministre des Affaires municipales et de l'Habitation.

réglementaire pourrait être présentée d'ici la fin 2019, selon les orientations gouvernementales retenues à la suite de l'analyse des commentaires reçus.

Recommandation 29

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

Source de données : Questionnaire

Principales actions réalisées : Le MAMH a fait la promotion du guide *Vers des parcours sans obstacles* (Office 2017e), publié en 2017, dans une capsule Web à l'occasion de la 22^e Semaine québécoise des personnes handicapées.

Le cadre d'intervention en transport collectif urbain de la Politique de mobilité durable du MTQ, lancée le 17 avril 2018, comporte une mesure visant ultimement à encadrer l'accessibilité universelle des services, des infrastructures de transport collectif et des espaces publics extérieurs. Cette mesure permettrait également d'outiller les municipalités qui ont moins de ressources à cet égard.

De plus, le MTQ est responsable d'une mesure du Plan d'action interministériel 2017-2021 de la Politique gouvernementale de prévention en santé, lancé le 5 mars 2018, qui consiste en l'élaboration d'un portail Web regroupant les outils nécessaires aux gestionnaires pour favoriser la mobilité durable, en tenant compte notamment des clientèles vulnérables, dont les personnes handicapées.

Recommandation 30

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

État de réalisation au 30 juin 2018 : En continu

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

Principales actions réalisées : L'analyse des bilans des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées montre que 433 mesures ont été réalisées ou partiellement réalisées par les municipalités en lien avec l'accessibilité des aménagements extérieurs en 2016 par les municipalités d'au moins 15 000 habitants. Ces mesures ont été prises par 57 municipalités sur les 72 assujetties, ce qui représente une proportion de 79 %. Pour l'année 2017, un nombre de 547 mesures ont été prévues par 65 municipalités (90 %).

CONCLUSION

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

Un an après la publication des rapports, plus du tiers des recommandations sont entièrement réalisées, partiellement réalisées ou réalisées en continu, soit 24 recommandations sur 66. De plus, 36 recommandations sont en cours de réalisation. Seulement 6 recommandations n'étaient pas débutées au 30 juin 2018. Le présent bilan permet ainsi de constater que la grande majorité des recommandations sont en voie d'être réalisées.

Parmi les recommandations non débutées, trois visaient le résultat attendu lié à l'habitation des personnes handicapées. Dans ces trois cas, des actions ont été posées par les MO après le 30 juin 2018. Deux autres recommandations qui n'ont pas été débutées sont en lien avec les communications. Des actions ont été prévues en 2019 pour réaliser l'une d'entre elles. Par contre, pour ce qui est de la recommandation 6, aucune action n'était prévue lors de la collecte de données. Cette recommandation visait le MSSS :

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

Une dernière recommandation non débutée concernait les programmes d'aides techniques aux déplacements pour les personnes handicapées :

« Il est recommandé au MSSS et à la CNESST de procéder à une évaluation des programmes, en cohérence avec la *Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes* (Québec 2014), qui n'ont pas fait l'objet d'une révision depuis 2009, de consulter et d'inviter des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées à se prononcer sur les améliorations qui pourraient être proposées aux programmes. » (Office 2017d : 99)

Le MSSS et la CNESST, à qui s'adresse cette recommandation, n'avaient réalisé aucune action en ce sens au moment de la collecte de données.

Rappelons que la mise en œuvre des recommandations par les MO auxquels elles s'adressent est primordiale. En effet, ces recommandations visent à orienter les actions futures afin de réduire les obstacles à la participation sociale identifiés lors de l'élaboration de la politique À part entière.

ANNEXE

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE – RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC

Recommandations issues de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière – Suivi de la mise en œuvre au 30 juin 2018

Les communications

Recommandations	État de mise en œuvre au 30 juin 2018 (Cochez un seul choix)	Principales actions réalisées au 30 juin 2018
<p>15. Il est recommandé aux ministères et organismes publics responsables des programmes d'aides techniques à la communication d'évaluer et de mettre régulièrement à jour leurs programmes, en tenant compte de l'avancement des technologies disponibles à l'ensemble de la population dans le but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.</p>	<p>() Réalisée entièrement () Réalisée partiellement () En cours () En continu () Non débutée</p>	<p>Résumez les principales actions réalisées au 30 juin 2018 relativement à la mise en œuvre des recommandations. Si la mise en œuvre de la recommandation est partiellement réalisée, mentionnez les éléments qui ont été mis en œuvre. Si la mise en œuvre est non débutée, précisez si votre organisation prévoit de mettre en œuvre la recommandation d'ici 2019.</p>
<p>16. Il est recommandé aux ministères et organismes publics de consulter, selon leurs modalités, les interlocuteurs du milieu communautaire et de l'économie sociale, notamment le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et les personnes utilisatrices d'aides techniques, lors de l'évaluation et de la mise à jour de ces programmes.</p>	<p>() Réalisée entièrement () Réalisée partiellement () En cours () En continu () Non débutée</p>	

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

<p>Recommandations</p>	<p>État de mise en œuvre au 30 juin 2018 (Cochez un seul choix)</p>	<p>Principales actions réalisées au 30 juin 2018</p> <p>Résumez les principales actions réalisées au 30 juin 2018 relativement à la mise en œuvre des recommandations. Si la mise en œuvre de la recommandation est partiellement réalisée, mentionnez les éléments qui ont été mis en œuvre. Si la mise en œuvre est non débutée, précisez si votre organisation prévoit de mettre en œuvre la recommandation d'ici 2019.</p>
<p>17. Il est recommandé à la RAMQ, à la SAAQ et au MSSS, en fonction des résultats du projet pilote, d'évaluer la pertinence de donner suite aux propositions inscrites dans le rapport de l'Institut national de santé publique du Québec.</p>	<p>() Réalisée entièrement () Réalisée partiellement () En cours () En continu () Non débutée</p>	

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

HYDRO-QUÉBEC (2016). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées : bilan des réalisations 2015-2016 : engagements 2017-2018 : soumis à l'Office des personnes handicapées du Québec*, [En ligne]. [www.hydroquebec.com/data/documents-donnees/pdf/plan-action-personnes-handicapees.pdf] (Consulté le 23 novembre 2018).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2018). *Plan d'action interministériel 2017- 2021 : politique gouvernementale de prévention en santé : un projet d'envergure pour améliorer la santé et la qualité de vie de la population*, [En ligne]. [<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-297-02W.pdf>] (Consulté le 12 novembre 2018).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2014). *Cadre de référence : les ressources intermédiaires et les ressources de type familial*, Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, 207 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 28 p.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2004). *Chez soi : le premier choix : précisions pour favoriser l'implantation de la politique de soutien à domicile*, [En ligne]. [<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2004/04-704-01.pdf>] (Consulté le 13 février 2019).

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003). *Chez soi : le premier choix : la politique de soutien à domicile*, [En ligne]. [<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2002/02-704-01.pdf>] (Consulté le 13 février 2019).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : bilan 2010-2011 à 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 118 p.

- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017a). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les activités permettant de vivre à domicile*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 104 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017b). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : l'habitation*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 132 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017c). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les communications*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 82 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017d). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 169 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017e). *Vers des parcours sans obstacles*, [En ligne]. [www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites/vers-des-parcours-sans-obstacles.html?L=676] (Consulté le 13 janvier 2019).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Obligations et responsabilités en matière de communication adaptée à l'égard des personnes ayant recours à des services d'interprétation visuelle et tactile*, Drummondville, 26 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, 69 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (s. d.). *Aide-mémoire : l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une surdité*, [En ligne]. [www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_de_reference/Aide-memoire_Acces_doc_surdite.pdf] (Consulté le 22 novembre 2018).
- QUÉBEC (2018). « *Règlement modifiant le Code de construction et le Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment* » (18 juillet 2018), *Gazette officielle du Québec, Partie 2*, 150^e année, n° 29, p. 4982, [En ligne]. [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=13&file=1829-F.PDF] (Consulté le 22 novembre 2018).
- QUÉBEC (2014). « *Directive concernant l'évaluation de programme dans les ministères et les organismes* » (12 mars 2014), *Gazette officielle du Québec, Partie 2*, 146^e année, n° 11, p. 1011, [En ligne]. [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=61131.pdf] (Consulté le 12 novembre 2018).

- QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 20 mars 2012*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.
- QUÉBEC (1988). *Loi sur l'instruction publique : RLRQ, c. I-13.3, à jour au 12 juillet 2018*, [En ligne]. [www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/I-13.3/] (Consulté le 12 novembre 2018).
- RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC (2010). *Normes de conception sans obstacles : guide d'utilisation : mise à jour novembre 2010*, [En ligne]. [www.rbq.gouv.qc.ca/fileadmin/medias/pdf/Publications/francais/ConceptionSansObstacles.pdf?utm_source=Constructo&utm_medium=Magazine%20papier&utm_campaign=Accessibilit%C3%A9%20des%20b%C3%A2timents%202018/] (Consulté le 12 novembre 2018).
- RUEL, J., et autres (2011). *Guide de rédaction pour une information accessible : critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié pour soutenir la rédaction de documents destinés aux personnes ayant des compétences réduites en littératie*, [En ligne]. [www.autisme.qc.ca/assets/files/07-boite-outils/Communication/Guide-pavillon-parc.pdf].
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2018). *SGQRI-008 2.0 : modernisation des standards sur l'accessibilité du Web : démarche et principe directeur de modernisation*, [En ligne]. [www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informationnelles/AccessibiliteWeb/principes_directeurs.pdf] (Consulté le 12 novembre 2018).
- SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (2018). *Bilan des réalisations 2017 et plan d'action 2018 à l'égard des personnes handicapées*, [En ligne]. [<https://saaq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/bilan-realisation-handicapees-2017-2018.pdf>] (Consulté le 23 novembre 2018).
- VILLE DE MONTRÉAL (2015). *Document complémentaire au plan d'action 2015-2018 en accessibilité universelle de la Ville de Montréal*, [En ligne]. [http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/d_social_fr/media/documents/Plan_AccessUniv_detaillee_MAJ-2.pdf] (Consulté le 23 novembre 2018).



*Office des personnes
handicapées*

Québec

