

GUIDE POUR LA PRODUCTION DU PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

À L'INTENTION
DES MINISTÈRES,
DES ORGANISMES
PUBLICS ET DES
MUNICIPALITÉS

DOCUMENT
SYNTHÈSE



OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

ÉDITION 2011

Québec 

RÉDACTION

Mike Almeida

Conseiller

Direction de l'intervention nationale

SUPERVISION

Anne Bourassa

Directrice

Direction de l'intervention nationale

ÉDITION

Service des relations publiques

APPROBATION

Anne Hébert

Directrice générale adjointe

Ce document est disponible en médias adaptés
sur demande.

Dépôt légal – 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN - version électronique : 978-2-550-62024-2

Office des personnes handicapées du Québec

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

Téléphone : 1 800 567-1465

Téléscripteur : 1 800 567-1477

www.ophq.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. L'OBLIGATION LÉGALE DE PRODUIRE UN PLAN D'ACTION ANNUEL	2
2. LES AUTRES ÉLÉMENTS DÉTERMINÉS PAR LE GOUVERNEMENT	3
3. L'APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES	4
4. LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ	5
5. L'EMPLOI	7
6. LES ÉTAPES MENANT À LA PRODUCTION DU PLAN D'ACTION	8
6.1 Nommer une personne responsable de la démarche et créer un groupe de travail.....	8
6.2 Élaborer un plan de travail	8
6.3 Tracer un portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité....	9
6.4 Faire le bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine.....	9
6.5 Identifier et prioriser les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.....	10
6.6 Déterminer les mesures envisagées par l'organisation pour l'année à venir	10
6.7 Rédiger le projet du plan d'action	11
6.8 Adopter et rendre public le plan d'action	11
6.9 Mettre en œuvre le plan d'action et en assurer le suivi.....	12
CONCLUSION	13
ANNEXE A	
Modèle de présentation du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	14

INTRODUCTION

Depuis l'adoption, le 17 décembre 2004, de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la Loi), plusieurs ministères, organismes publics¹ (MO) et municipalités doivent produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Afin de soutenir et d'informer les organisations assujetties à la production d'un plan d'action, l'Office des personnes handicapées du Québec publiait, en 2006, le *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*. Depuis la parution de ce guide, l'adoption de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* ainsi que différentes initiatives gouvernementales ont rendu nécessaire une révision du guide. Le *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* (2011) est donc une mise à jour de l'édition de 2006. Il est disponible sur le site Web de l'Office sous l'onglet « Partenaires – Plans d'action annuels ».

Le document synthèse que nous vous présentons ici est un résumé de la version 2011 du guide. Il se veut simple et convivial afin de vous permettre, en quelques pages, de retrouver l'essentiel de l'information nécessaire à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Cependant, les exigences au regard du plan d'action peuvent être différentes selon qu'il s'agisse d'un MO ou d'une municipalité. Nous vous invitons donc à vous référer au guide pour vous assurer de répondre adéquatement à vos obligations ou tout simplement pour en savoir davantage. D'ailleurs, pour chacune des sections qui vous est ici présentée, des références au guide vous permettent d'approfondir le sujet abordé. Vous trouverez également à la fin du présent document, un modèle de présentation du plan d'action que vous pouvez adapter à vos besoins.

1 Les agences de la santé et des services sociaux (ASSS) sont considérées comme des organismes publics au sens de la Loi sur le vérificateur général [L.R.Q., c. V - 5.01].

1. L'OBLIGATION LÉGALE DE PRODUIRE UN PLAN D'ACTION ANNUEL

En vertu de l'article 61.1 de la Loi, chaque MO qui emploie au moins 50 employés ainsi que chaque municipalité d'au moins 15 000 habitants adoptent un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Celui-ci doit :

- identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activité qui relèvent des attributions du MO ou de la municipalité;
- dresser le bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine;
- décrire les mesures envisagées pour l'année qui débute;
- être adopté annuellement;
- être rendu public annuellement.

La liste des organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi est établie annuellement par l'Office et rendue publique sur son site Web.

Nous vous rappelons que nous pouvons prêter assistance à quiconque est tenu par la Loi de préparer et de produire un plan d'action. N'hésitez donc pas à communiquer avec un conseiller de l'Office au besoin.

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 5 et 6**

2. LES AUTRES ÉLÉMENTS DÉTERMINÉS PAR LE GOUVERNEMENT

En plus des obligations légales mentionnées, l'article 61.1 de la Loi stipule que, sur recommandation du ministre responsable de la Loi, le plan d'action peut comporter tout autre élément déterminé par le gouvernement. Parmi ces autres éléments à inclure au plan d'action des MO, on retrouve une reddition de comptes au regard de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. En effet, les MO doivent rendre compte, dans leur plan d'action, du nombre de plaintes reçues et traitées et des mesures d'accommodement mises en place relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

→ **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 17 à 19**

3. L'APPROVISIONNEMENT EN BIENS ET SERVICES ACCESSIBLES

Inclure la question de l'accessibilité dans les procédés relatifs aux acquisitions et à la location de biens et services constitue un incontournable pour toute organisation soucieuse de favoriser la participation sociale des personnes handicapées. La volonté du législateur s'exprime clairement à cet effet dans le libellé de l'article 61.3 de la Loi :

« LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES PUBLICS ET LES MUNICIPALITÉS TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES, DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES. »

Pour une meilleure planification du processus d'approvisionnement, le respect de l'article 61.3 peut se traduire par l'adoption de politiques, de directives internes ou encore de guides en matière d'approvisionnement en biens et services accessibles. Également, il est pertinent de prévoir des documents d'appels d'offres comprenant une section sur l'accessibilité dans laquelle l'organisation mentionne favoriser un environnement sans obstacles pour les personnes handicapées et se réserver le droit d'accepter l'offre la plus avantageuse à cet égard. Le plan d'action est ainsi le véhicule idéal pour concrétiser les dispositions législatives à l'égard de l'achat et de la location de biens et de services accessibles.

→ **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 7 à 9**

4. LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ

La politique *À part entière*, adoptée par le gouvernement du Québec en juin 2009, constitue un complément essentiel à la Loi. Elle met à la disposition des MO, des municipalités et des organismes privés un cadre de référence important pour orienter leurs efforts à l'égard des personnes handicapées. Celle-ci précise les priorités qui guideront leurs actions dans l'avenir, au regard des responsabilités qui leur sont dévolues par la Loi.

La politique vise à accroître, sur une période de dix ans, la participation sociale de l'ensemble des personnes handicapées, quels que soient leur sexe, leur âge, leur déficience, leur incapacité ou leur lieu de résidence.

Les résultats attendus de la politique sont :

- l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées;
- la réponse complète à leurs besoins essentiels;
- la parité avec les autres citoyens dans l'exercice de leurs rôles sociaux.

Pour atteindre les résultats que s'est fixés le gouvernement, la politique propose trois grands défis à la société québécoise :

- une société inclusive;
- une société solidaire et plus équitable;
- une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

Le premier défi, une société inclusive, vise à tenir compte systématiquement des personnes handicapées et de leur famille dès l'étape de conception de toute intervention sur l'environnement physique et social. Le deuxième défi, une société solidaire et plus équitable, s'attaque aux facteurs associés à la pauvreté des personnes handicapées et de leur famille, dont le revenu ainsi que les coûts supplémentaires liés à leurs besoins particuliers. Le troisième défi, une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille, vise à favoriser leur participation aux décisions qui les concernent et à leur rendre disponibles des services structurés d'accompagnement.

L'Office s'attend à ce que les organisations assujetties à la production d'un plan d'action mettent en œuvre des mesures élaborées en concordance avec la politique *À part entière*. Les MO qui ont des engagements au premier Plan global de mise en œuvre de la politique sont invités à en faire part dans leur plan d'action.

➔ **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 11 à 16**

5. L'EMPLOI

L'élaboration du plan d'action est une occasion de mettre en œuvre des mesures visant à favoriser l'intégration en emploi des personnes handicapées. Les organisations assujetties à la production d'un plan d'action sont donc invitées à planifier des actions ayant pour objectif l'embauche de personnes handicapées ou le développement de leur employabilité. La collaboration avec les services spécialisés de main-d'œuvre régionaux ou le recours aux programmes nationaux d'intégration et de maintien en emploi et au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées peuvent être particulièrement utiles à cet effet. Le plan d'action peut également faire état des mesures prises à titre d'employeur ou de fournisseur de services en lien avec la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*.

→ **Pour en savoir davantage, voir le Guide, page 21**

6. LES ÉTAPES MENANT À LA PRODUCTION DU PLAN D'ACTION

La séquence qui suit consiste en une démarche type proposée par l'Office pour se conformer à la Loi en ce qui a trait à la production du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Elle est présentée à titre indicatif seulement et peut être adaptée au contexte propre à votre organisation.

6.1 NOMMER UNE PERSONNE RESPONSABLE DE LA DÉMARCHE ET CRÉER UN GROUPE DE TRAVAIL

- Personne responsable ayant un niveau hiérarchique suffisant pour insuffler l'action
- Personne ayant une bonne connaissance transversale des activités de l'organisation
- Personne disponible et volontaire
- Représentation des services et des catégories d'emploi dans le groupe de travail
- Contribution de personnes handicapées au groupe de travail
- Renouvellement périodique des membres du groupe de travail

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 33 et 34**

6.2 ÉLABORER UN PLAN DE TRAVAIL

- Désigner des responsables de la démarche et des collaborateurs
- Déterminer les grandes étapes à franchir
- Identifier les échéanciers
- Identifier les moyens requis
- Identifier les objectifs et résultats attendus (ou livrables)

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, page 35**

6.3 TRACER UN PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

- Activités principales :
 - activités liées à la mission générale de l'organisation
 - activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires
- Activités complémentaires
 - activités réalisées à titre de gestionnaire d'une organisation publique
- Considérer les aspects tant sociaux que physiques

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 36 à 39**

6.4 FAIRE LE BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE QUI SE TERMINE

- Obstacles
- Objectifs
- Mesures
- Indicateurs de résultats
- Résultats atteints
- Suites à donner

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 39 et 40**

6.5 IDENTIFIER ET PRIORISER LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

- Approches déductive et/ou inductive
 - Obstacles sociaux
 - Obstacles physiques
- Multiples sources d'information pouvant être consultées
(par exemple, les groupes d'acteurs clés tels que des personnes handicapées)
- Priorisation des obstacles conciliant les exigences et les contraintes de l'organisation

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 40 à 44**

6.6 DÉTERMINER LES MESURES ENVISAGÉES PAR L'ORGANISATION POUR L'ANNÉE À VENIR

- Obstacles prioritaires retenus

- Mesures envisagées
 - Secteurs d'activité
 - Environnement social et physique
 - Consultation des unités administratives impliquées

- Planification des actions à réaliser
 - Obstacles priorités
 - Objectifs visés
 - Mesures retenues
 - Ressources
 - Responsables
 - Échéancier
 - Indicateurs de résultats

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 44 à 51**

6.7 RÉDIGER LE PROJET DU PLAN D'ACTION

- Introduction
- Bref portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité
- Engagement à réduire les obstacles à l'intégration
- Personne ou groupe de travail responsable du plan d'action
- Bilan de mesures prises au cours de l'année qui se termine
- Reddition de comptes gouvernementale pour les MO concernés (incluant les ASSS)
- Obstacles identifiés et priorisés
- Mesures prévues pour l'année qui débute
- Adoption du plan d'action et publication
- Mise en œuvre et suivi

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 51 et 52**

6.8 ADOPTER ET RENDRE PUBLIC LE PLAN D'ACTION

- Adoption par l'instance appropriée
- Publication par avis, communiqué, annonce, mise en ligne, etc.
- Imprimé, fichier électronique, médias adaptés, etc.
- Transmission du plan d'action adopté à l'Office

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 52 à 54**

6.9 METTRE EN ŒUVRE LE PLAN D'ACTION ET EN ASSURER LE SUIVI

- Implantation des mesures
 - Organisation des activités
 - Promotion du plan d'action
 - Évaluation périodique des résultats
 - Réalisation des ajustements requis
 - Encouragement et appréciation du personnel
- Préparation du prochain exercice

- **Pour en savoir davantage, voir le Guide, pages 54 et 55**

CONCLUSION

L'Office a conçu le guide à l'intention des MO et des municipalités visés par l'article 61.1 de la Loi ainsi que le document synthèse afin de les soutenir dans l'élaboration et la mise en oeuvre de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Ils peuvent être utilisés comme outil de référence par les organisations visées par la Loi, mais aussi par toute organisation désireuse de favoriser l'intégration des personnes handicapées dans ses champs d'intervention. Pour certaines organisations, l'élaboration d'un plan d'action, tel que prescrit par la Loi, est une opportunité de poursuivre les initiatives déjà entreprises. Pour d'autres, il constitue une occasion, dans le cadre d'une démarche structurée, de prendre en compte la réalité des citoyens handicapés. Même si les organisations québécoises visées par ce guide vivent toutes des réalités bien différentes, il importe qu'elles se rallient autour d'un but commun, celui de favoriser la participation sociale des personnes handicapées.

À cet effet, la politique *À part entière* constitue un cadre de référence important pour orienter les efforts des MO et des municipalités à l'égard des personnes handicapées. Elle traduit un véritable engagement du gouvernement envers les personnes handicapées, engagement qui requiert également l'implication de tous les acteurs publics et privés ainsi que de toutes les Québécoises et tous les Québécois. Relever le défi d'accroître la participation sociale des personnes handicapées est dorénavant l'affaire de tous et chacun. Ainsi, tous en ressortent gagnants!

ANNEXE A

MODÈLE DE PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES DE

(NOM DE L'ORGANISATION)

ANNÉE

(PÉRIODE DE RÉFÉRENCE DU PLAN D'ACTION)

1. INTRODUCTION

Le contexte dans lequel s'inscrit le plan d'action annuel est le suivant **(CONTEXTE, ARTICLE 61.1 DE LA LOI, NOMBRE DE PLANS D'ACTION PRODUITS JUSQU'À CE JOUR, PÉRIODE DE RÉFÉRENCE DU PLAN D'ACTION, ETC.)**.

2. PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

L'organisation compte **(NOMBRE)** employés.

Son siège social est situé à **(VILLE)** et ses installations sont constituées de **(ÉDIFICES, BÂTIMENTS, Y COMPRIS LES INSTALLATIONS EN RÉGION, S'IL Y A LIEU)**.

Ses secteurs d'activité sont les suivants :

- **(ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION)**
- **(ACTIVITÉS LIÉES AUX SERVICES À LA POPULATION, CITOYENS ET USAGERS ET AUX RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES)**
- **(ACTIVITÉS EN TANT QUE GESTIONNAIRE : COMMUNICATIONS, AFFAIRES JURIDIQUES, SOUTIEN À LA GESTION, PLANIFICATION, ETC.)**

Pour les MO et les ASSS seulement, s'il y a lieu :

Le réseau de **(ORGANISMES OU ÉTABLISSEMENTS)** relève des attributions de l'organisation.

3. ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION À RÉDUIRE LES OBSTACLES

Les valeurs suivantes soutiennent les relations entre les personnes handicapées et l'organisme : **(VALEURS ORGANISATIONNELLES)**.

L'organisation s'engage à **(UNE DÉCLARATION DE L'ORGANISME VISANT À ASSURER LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES FAISANT PARTIE DE LA CLIENTÈLE, DES CITOYENS, DES PARTENAIRES, DES EMPLOYÉS DE L'ORGANISATION)**.

4. PERSONNE OU GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail composé de **(BRÈVE DESCRIPTION DU GROUPE DE TRAVAIL, NOM DU RESPONSABLE ET DES MEMBRES, TITRES, UNITÉS ADMINISTRATIVES)**.

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes : **(RESPONSABILITÉS)**.

Enfin, mentionnons que la personne nommée à titre de coordonnateur de services aux personnes handicapées est **(NOM, TITRE, UNITÉ ADMINISTRATIVE)**.

Ses coordonnées sont :

Nom :

Organisation :

Adresse postale :

Téléphone :

Courriel :

.....

5. BILAN DES MESURES PRISES AU COURS DE L'ANNÉE QUI SE TERMINE

.....

Principaux secteurs d'activité	Obstacles	Objectifs visés	Mesures	Indicateurs de résultats	Résultats atteints ou état de réalisation de la mesure	Suites à donner
Mission						
Service à la clientèle et relation avec les partenaires						
Gestionnaire d'une organisation						

.....

6. REDDITION DE COMPTES GOUVERNEMENTALE (POUR LES MO CONCERNÉS)

.....

Accès à l'égalité en emploi

Voici les initiatives mises en place par l'organisation en matière d'accès à l'égalité en emploi : **(INITIATIVES)**.

Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Le nombre de plaintes reçues et traitées est de **(NOMBRE)**.
 Les mesures d'accommodement mises en place en ce sens **(MESURES)**.

Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Voici les résultats obtenus au regard des engagements de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées : **(RÉSULTATS)**.

Politique gouvernementale À part entière

Voici les résultats obtenus au regard des engagements de la politique *À part entière* : **(RÉSULTATS)**.

7. IDENTIFICATION DES OBSTACLES PRIORISÉS ET DES MESURES RETENUES POUR L'ANNÉE QUI DÉBUTE*

Secteurs d'activité	Obstacles priorités	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Mission						
Service à la clientèle et relation avec les partenaires						
Gestionnaire d'une organisation						

* Inclure les mesures en lien avec l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées.

8. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION

Le plan d'action a été adopté le **(DATE)** par **(INSTANCE)**.

[Pour les municipalités, le conseil municipal doit joindre la résolution au plan d'action].

Le plan d'action de l'organisation sera rendu public par les moyens suivants : **(MOYENS)**.

Il est disponible en format PDF et Word sur le site Web de l'organisation à l'adresse **(ADRESSE INTERNET)**.

Il est disponible en médias adaptés sur demande auprès de **(NOM ET COORDONNÉES)**.

9. MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Le groupe de travail s'est donné plusieurs moyens pour assurer la mise en œuvre du plan d'action. Ces moyens sont : **(MOYENS)**.

10. COORDONNÉES POUR JOINDRE UN REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts par l'organisation aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Nom :

Organisation :

Adresse postale :

Téléphone :

Courriel :
