

Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

>>> Volet – Ministères et organismes publics

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

RÉDACTION

Anick Charest
Conseillère au soutien à la mise en œuvre de la loi
Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi

COLLABORATION

Mélissa Guitard
Conseillère au soutien à la mise en œuvre de la loi
Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi

SUPERVISION

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

ÉDITION

Secrétariat général

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Claudette Michaud

APPROBATION

Anne Hébert
Directrice générale

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
(2018). *Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées: Volet –
Ministères et organismes publics*, Drummondville,
Secrétariat général, L'Office, 31 p.

Dépôt légal – 2018
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-82786-3 [version PDF]
ISBN 978-2-550-82787-0 [version texte électronique]

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
info@ophq.gouv.qc.ca
www.ophq.gouv.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

POURQUOI PRODUIRE UN PLAN D’ACTION ?	1
CONTENU DU PLAN D’ACTION	2
UN PLAN D’ACTION ANNUEL OU PLURIANNUEL ?	3
DES PRÉPARATIFS QUI FONT LA DIFFÉRENCE	4
FORMEZ VOTRE GROUPE DE TRAVAIL	4
CONSULTEZ DES PERSONNES HANDICAPÉES ET LEURS REPRÉSENTANTS	4
TRACEZ LE PORTRAIT DE VOTRE ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D’ACTIVITÉ	5
UN PLAN D’ACTION COMPLET EN 5 ÉTAPES	6
1. IDENTIFIEZ LES OBSTACLES	6
2. RECENSEZ VOS RÉALISATIONS PASSÉES	9
3. FORMULEZ DES MESURES DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	10
4. DRESSEZ LE BILAN	12
5. PROCÉDEZ À LA REDDITION DE COMPTES	13
MISE À JOUR D’UN PLAN D’ACTION PLURIANNUEL	14
OFFRE DE SOUTIEN-CONSEIL	14
ANNEXES	15
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	31

POURQUOI PRODUIRE UN PLAN D'ACTION ?

Si vous lisez ce document, c'est probablement parce que la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (Québec 2004) prescrit à votre organisation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, et vous cherchez un coup de main pour vous y conformer. Vous êtes au bon endroit. Ce document vous guidera à travers les différentes étapes de l'élaboration de votre plan d'action.

À l'instar de la tendance mondiale, notre société se veut de plus en plus inclusive. Pourtant, malgré les progrès des dernières années, les statistiques les plus récentes démontrent que les personnes handicapées sont globalement moins scolarisées, en moins bonne santé, plus isolées socialement et plus susceptibles de vivre en situation de pauvreté.

Par l'actualisation de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*, en 2004, le Gouvernement du Québec a choisi de responsabiliser les acteurs publics et privés afin qu'ils se mobilisent pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

L'élaboration annuelle d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées est l'un des principaux moyens pour les ministères, les organismes publics et les municipalités de contribuer à l'objectif gouvernemental d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Le saviez-vous ?

Au sens de la *Loi*, une personne handicapée est « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. » (Québec 2004 : 1)

De plus, cette démarche étant publique, la société civile peut prendre connaissance des efforts déployés et faire connaître ses besoins auprès de l'organisation concernée. Ce faisant, ministères, organismes publics, municipalités et société civile participent à la dynamique d'action continue et transparente instaurée par la *Loi*, et peuvent ainsi influencer d'autres acteurs publics et privés.

C'est ainsi que des milliers de mesures réalisées chaque année contribuent à rendre notre société de plus en plus inclusive.

Deux outils pratiques accompagnent ce guide

Un canevas de plan d'action vous est proposé en annexe de ce guide ainsi qu'une liste de vérification.

CONTENU DU PLAN D'ACTION

Un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées contient un certain nombre d'éléments obligatoires. Ceux-ci sont mentionnés à l'article 61.1 de la *Loi* :

« Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. » (Québec 2004 : 15)

En résumé, voici ce que doit contenir obligatoirement votre plan d'action :

- Identification des obstacles dans chacun de vos secteurs d'activité
- Mesures planifiées pour l'année qui débute
- Bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine
- Tout autre élément déterminé par le gouvernement (exemple : reddition de comptes)

À ces éléments s'ajoutent ceux suggérés par l'Office :

- Présentation de votre groupe de travail
- Mention de la consultation de personnes handicapées et de leurs représentants en vue de l'élaboration du plan d'action
- Pour chaque mesure :
 - Indicateur
 - Responsable
 - Échéance
- Date et instance d'adoption du plan d'action

L'article 61.1 ne précise pas de date pour l'adoption du plan d'action. Néanmoins, il mentionne « ...au cours de l'année qui se termine... » et « ...pour l'année qui débute... », (Québec 2004 : 15), suggérant ainsi que le plan d'action doit être adopté par l'organisation dans la période entourant le changement d'année, qu'elle soit civile ou financière, afin d'être mis en œuvre au cours de l'année qui débute.

En outre, toujours selon l'article 61.1, le plan d'action annuel doit être adopté par l'organisation. Ainsi, la plupart des plans d'action sont adoptés par le sous-ministre, le dirigeant de l'organisation ou le conseil d'administration.

UN PLAN D'ACTION ANNUEL OU PLURIANNUEL ?

L'article 61.1 est clair quant à la fréquence d'adoption des plans d'action : « ...doit être produit et rendu public annuellement... » (Québec 2004 : 15). Par cette disposition, le législateur visait à créer une dynamique continue d'identification des obstacles et de recherche de solutions. Malgré cela, plusieurs organisations trouvent avantage à planifier leurs mesures sur plus d'une année. Il est possible d'adopter cette approche dans le respect de l'article 61.1, mais sous une condition : adopter annuellement un bilan des mesures prises, incluant les renditions de comptes, et une mise à jour des obstacles et mesures planifiés pour l'année suivante. La section intitulée « Mise à jour d'un plan d'action pluriannuel » du présent guide donne plus de détails à ce propos.

DES PRÉPARATIFS QUI FONT LA DIFFÉRENCE

Comme dans tout projet qui s'adresse à la population, les préparatifs font souvent toute la différence pour le bon déroulement de celui-ci. Trois préparatifs vous sont conseillés avant d'entamer l'élaboration de votre plan d'action : former un groupe de travail, consulter des personnes handicapées et leurs représentants, et enfin, tracer le portrait de votre organisation et de ses secteurs d'activité.

FORMEZ VOTRE GROUPE DE TRAVAIL

Le responsable du plan d'action ne devrait pas porter seul cette importante responsabilité. En effet, une seule personne ne peut être au fait de toutes les activités de l'organisation pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. C'est pourquoi il importe qu'elle s'entoure d'un groupe de travail tout au long de la démarche.

Un groupe de travail se compose habituellement d'un représentant de chacune des directions de l'organisation, ou du moins, des principales directions. On y trouve donc tant des représentants des directions responsables de la livraison des services aux citoyens ou à d'autres organisations, que des représentants des directions de nature plus administrative. Le groupe est coordonné par le coordonnateur de services aux personnes handicapées ou la personne responsable du plan d'action. Il appartient à chaque organisation de définir le rôle des membres du groupe. En général, ceux-ci assument les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles dans leur secteur d'activité respectif
- Proposer des mesures pour les réduire
- Assurer la mise en œuvre des mesures relevant de leur direction
- Veiller à la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les activités de leur direction
- Effectuer le bilan de l'état de réalisation des mesures relevant de leur direction

CONSULTEZ DES PERSONNES HANDICAPÉES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Puisque votre plan d'action a pour but de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, il est essentiel de consulter ces personnes et leurs représentants en vue de son élaboration. Celles-ci peuvent notamment vous aider à identifier les obstacles. Cette consultation peut s'effectuer de diverses manières :

- Consulter les membres de votre personnel handicapé, par exemple, en effectuant un sondage interne
- Inviter un membre du personnel handicapé à devenir membre du groupe de travail sur le plan d'action
- Inclure quelques questions spécifiques à l'intention de vos clients handicapés dans votre sondage de satisfaction de la clientèle
- Consulter un organisme du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées. Notez que l'Office peut vous en suggérer

TRACEZ LE PORTRAIT DE VOTRE ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Tracer brièvement le portrait de votre organisation vous aidera à cibler les champs d'intervention dans lesquels elle pourrait réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Pour ce faire, déterminez les secteurs d'activité de votre organisation, puis faites la liste des éléments propres à chacun de manière à reconstituer l'univers social et physique de celle-ci.

Pour ne rien oublier, pensez aux :

- Activités liées à la mission générale
- Activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires
- Activités réalisées à titre de gestionnaire d'une organisation publique (ressources humaines, approvisionnements, etc.)

Une fois cette réflexion terminée, un résumé peut être présenté dans votre plan d'action et pourra être révisé lors de changements organisationnels.

Attention !

Considérant la loi constitutive de l'organisation, le plan d'action annuel doit aussi avoir une portée sur les réseaux relevant de ses attributions, c'est-à-dire les organismes ou établissements qui en relèvent (ex. : centres intégrés de santé et de services sociaux, palais de justice, etc.).

UN PLAN D'ACTION COMPLET EN 5 ÉTAPES

La présentation des obstacles et des mesures planifiées pour les réduire constitue le cœur de votre plan d'action. Les étapes suivantes vous guideront à la fois dans la réflexion préalable à la priorisation de ces mesures et dans la présentation de celles-ci. Les deux dernières étapes de cette méthode portent sur le bilan et la reddition de comptes, ce qui complètera votre plan d'action annuel.

1. IDENTIFIEZ LES OBSTACLES

L'identification des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées constitue la pierre d'assise de vos travaux. Cette étape est cruciale afin que les mesures identifiées correspondent aux véritables besoins des personnes handicapées. Elle consiste à déceler les éléments de l'environnement physique ou social pouvant entraver la participation sociale des personnes handicapées, et ce, d'abord et avant tout dans le secteur d'activité relevant des attributions de votre organisation.

Exemples d'obstacles physiques et sociaux

OBSTACLES PHYSIQUES	OBSTACLES SOCIAUX
Manque d'accessibilité de certains lieux touristiques ou de loisir	Sous-représentation des personnes handicapées sur le marché du travail
Manque d'accessibilité du logement de certaines personnes handicapées	Manque d'arrimage entre les différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées
Comptoirs trop élevés pour les personnes de petite taille ou utilisant un fauteuil roulant	Manque de connaissance des employés en contact avec le public sur les modes de communications adaptés aux personnes ayant différents types d'incapacité
Caractères d'imprimerie trop petits pour lire et manque de contrastes dans le document	Manque de connaissances des gestionnaires sur le potentiel des personnes handicapées comme employées
Plan d'évacuation ne prenant pas en compte la présence de personnes handicapées	Lois, politiques, programmes ou services ne prenant pas en compte les besoins des personnes handicapées ou ne prévoyant pas la possibilité d'adaptation

Où chercher ?

D'une part, l'article 61.1 de la *Loi* précise : « ...les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions... » (Québec 2004 : 15). Il est attendu de votre organisation qu'elle identifie des obstacles en lien direct avec sa mission. Vous devez donc d'abord cibler les obstacles dans les programmes de votre organisation.

La mission de votre organisation vous semble éloignée de la participation sociale des personnes handicapées ? Penchez-vous sur les différents services que vous offrez aux citoyens, aux entreprises ou à d'autres organisations gouvernementales. Vos activités de communication et vos efforts pour rendre accessibles les lieux publics en sont deux exemples.

En outre, votre organisation exerce des fonctions liées à son rôle de gestionnaire d'un organisme public, comme la gestion des ressources humaines ou des approvisionnements. Toutes ces fonctions doivent également être examinées dans le but d'y déceler des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Pensez aux différents types d'incapacité

Les obstacles rencontrés par les personnes handicapées peuvent différer selon leurs types d'incapacité. Les incapacités peuvent être motrices, intellectuelles, de la parole ou du langage, visuelles, auditives ou associées à d'autres sens. Elles peuvent être reliées à des fonctions organiques ou, encore, liées à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale (Office 2009 : 10). Ainsi, lorsque vous identifiez les obstacles, vous êtes invités à tenir compte de la diversité des types d'incapacité caractérisant les personnes visées par votre plan d'action.

Inspirez-vous du cadre législatif du plan d'action

Les articles 61.2 (clause d'impact) et 61.3 (approvisionnement accessible) de la *Loi*, les politiques À part entière et L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (MSSS 2007) peuvent vous mettre sur la piste d'autres obstacles.

Le cadre législatif



Note : Le schéma ci-dessus donne un aperçu du cadre législatif entourant l'élaboration du plan d'action. Les divers éléments qui le composent sont expliqués dans le site Web de l'Office, sous l'onglet « Loi et politiques ».

Article 61.2 : la clause d'impact

Un mécanisme a-t-il été mis en place au sein de votre organisation pour vous assurer d'appliquer la clause d'impact sur les personnes handicapées lors de l'élaboration de projets de loi ou de règlement ? L'absence d'un tel mécanisme pourrait constituer un obstacle. De fait, sans un tel mécanisme, il est difficile pour votre organisation de s'assurer que les projets de loi, de règlement,

de politique et de programme ne créent pas de nouveaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et, au contraire, saisissent les occasions de réduire des obstacles existants. Vous pouvez également vérifier si des projets législatifs ou réglementaires sont à prévoir en cours d'année au sein de votre organisation. À ce propos, le *Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées* (Office 2018) pourrait vous être utile.

Bon à savoir !

Vous trouverez dans le Recueil de bonnes pratiques « Volet ministères et organismes publics » de nombreux énoncés d'obstacles ainsi que les mesures qui y sont associées. Ce recueil est disponible dans le site Web de l'Office à la section « Plans d'action ».

Article 61.3 : l'approvisionnement accessible

Votre organisation a-t-elle mis en place un mécanisme pour s'assurer de l'accessibilité des produits et services, au moment de leur achat ou de leur location, tel que le prévoit l'article 61.3 ? Sinon, sachez qu'il s'agit d'une obligation légale en vertu de la *Loi*. Votre plan d'action offre l'occasion de démontrer que votre organisation tient compte de l'approvisionnement accessible dans ses processus.

Politique À part entière

La politique À part entière oriente l'action gouvernementale dans le but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. Les résultats attendus par sa mise en œuvre ainsi que les défis, priorités et leviers d'intervention qu'elle identifie peuvent donc vous guider dans l'identification des obstacles au sein de votre organisation. Rappelez-vous : le plan d'action est un important moyen de mise en œuvre de cette politique. Les obstacles sur lesquels vous choisirez de travailler devraient donc se rattacher à l'esprit de celle-ci.

Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Cette politique présente deux orientations : l'obligation d'accommodement et la démarche proactive. À cette étape de l'élaboration de votre plan d'action, c'est davantage la seconde orientation qui devrait vous intéresser. Qu'est-ce qui nuit à certaines personnes handicapées dans leur accès à vos documents et à vos services ? Votre personnel d'accueil est-il formé pour accueillir les personnes handicapées ? Vos documents les plus demandés sont-ils disponibles en formats adaptés ? Votre personnel a-t-il reçu une directive sur l'embauche d'un interprète en langue des signes québécoise ? L'accès aux documents et aux services représente un vaste champ de réflexion. On y trouve généralement de nombreux obstacles.

Considérez d'autres démarches

D'autres initiatives gouvernementales intersectorielles peuvent vous mettre sur la piste d'obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. C'est le cas des plans d'action de développement durable et des programmes d'accès à l'égalité en emploi, par exemple.

Lorsque vous travaillez sur ces plans, vous êtes invités à considérer les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. À l'inverse, pensez à établir des liens avec ce type d'initiatives lorsque vous rédigez votre plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Cette façon de faire permettra une plus grande cohérence des différentes actions de votre organisation. Cela peut être aussi simple que d'inscrire, dans chacun des documents, les mesures répondant simultanément aux objectifs des deux plans.

Le saviez-vous ?

Plusieurs principes du développement durable trouvent écho dans la volonté gouvernementale d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. « Santé et qualité de vie », « équité et solidarité sociales », « production et consommation responsables » en sont quelques exemples.

2. RECENSEZ VOS RÉALISATIONS PASSÉES

Puisque la plupart des organisations produisent un plan d'action annuel depuis plusieurs années, un nombre impressionnant de mesures ont déjà été réalisées. Certaines organisations ont le souci de présenter ces réalisations. De fait, broser un tableau des principales mesures réalisées dans le passé permet de mieux définir le contexte dans lequel s'inscrit le plan d'action. Certes, cette démarche est intéressante, mais elle n'est pas obligatoire; elle est laissée à l'entière discrétion de l'organisation.

Si votre organisation fait le choix de mettre en valeur ses réalisations passées, elle peut le faire sous la forme d'un bref historique ou d'une brève description dans une section à part du bilan et des mesures planifiées. Cette façon de faire permet d'éviter toute confusion. C'est dans une telle section que vous pourriez noter, par exemple :

- Le respect du Standard sur l'accessibilité des sites Web, si les travaux à cet égard sont terminés
- Le niveau d'accessibilité des lieux, grâce aux travaux effectués au cours des années
- Les politiques et procédures en place, comme une politique sur l'accessibilité universelle ou sur l'approvisionnement accessible, notamment, etc.

3. FORMULEZ DES MESURES DE RÉDUCTION DES OBSTACLES

Maintenant que vous avez fait l'inventaire des obstacles présents dans votre organisation et dans vos secteurs d'activité, le temps est venu d'établir vos priorités en fonction de votre contexte organisationnel. Autrement dit, il vous faut sélectionner et prioriser les obstacles que vous comptez réduire au cours de l'année qui débute.

Souvenez-vous !

S'il vous est impossible d'effectuer cette étape avec les membres de votre groupe de travail, assurez-vous néanmoins de les consulter quant à la faisabilité des mesures envisagées dans leur secteur d'activité. Cette démarche est nécessaire, voire primordiale, notamment pour susciter l'adhésion du personnel aux mesures prévues au plan d'action.

Inspirez-vous de ce qui se fait ailleurs

N'hésitez pas à consulter les plans d'action produits par d'autres ministères et organismes publics, notamment ceux qui œuvrent dans un secteur similaire à celui de votre organisation. L'ensemble de ces plans d'action est disponible dans le site Web de l'Office, dans la section « Plans d'action ».

La méthode SMART

La méthode SMART peut être empruntée pour formuler des objectifs clairs et pertinents qui mèneront à des mesures précises et appropriées. Selon celle-ci, les objectifs doivent être :

- Spécifiques et simples
- Mesurables, à l'aide d'un indicateur
- Acceptés par les membres du groupe de travail et les gestionnaires
- Réalistes compte tenu du contexte organisationnel
- Temporels, c'est-à-dire délimités dans le temps à l'aide d'une échéance précise

Ainsi, pour chaque duo objectifs-mesures prévu à votre plan d'action, inscrivez un ou des indicateurs, un ou des responsables et une échéance. Vous pouvez également effectuer une planification budgétaire, le cas échéant.

Objectifs, mesures, indicateurs... comment les exprimer clairement ?

L'objectif est le but que l'on souhaite atteindre, généralement réduire l'obstacle visé.

La mesure est le moyen précis que l'on prendra pour atteindre l'objectif.

L'indicateur est un moyen simple de conclure si la mesure a été réalisée ou, encore mieux, si l'objectif a été atteint. Autrement dit, qu'il soit « indicateur de mise en œuvre » ou « indicateur de résultat », l'indicateur devrait *permettre d'apprécier un phénomène qualitativement ou quantitativement à l'aide de données ou de renseignements utilisés comme points de repère* [SCT 2013 : 16].

Une présentation simple et efficace

La présentation des mesures dans votre plan d'action peut se faire en utilisant un tableau. Ce type de présentation a l'avantage d'être plus facile à suivre pour le lecteur, mais il peut présenter des obstacles au regard de l'accessibilité du document pour les personnes utilisant un lecteur d'écran. Pour éviter ce type d'obstacles, il est préférable de n'utiliser que des tableaux simples, dont voici quelques caractéristiques :

- Un titre pour chaque colonne
- Une information par cellule
- Aucune cellule fusionnée
- Aucune cellule vide

Comme pour tout document déposé sur votre site Web, il vous faudra consulter votre service des communications pour assurer la conformité du document avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web (SCT 2018). Ce sont habituellement les professionnels en communication qui veillent à l'accessibilité des tableaux. Si vous leur fournissez des tableaux simples, la conversion en document accessible sera grandement facilitée.

Exemple de présentation des mesures sous forme de tableau simple

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Manque de sensibilisation du personnel en contact avec le public envers l'accueil et le service aux personnes handicapées	Sensibiliser le personnel en contact avec le public envers l'accueil et le service aux personnes handicapées	Tenu d'une séance de formation pour le personnel en contact avec le public sur l'accueil et le service aux personnes handicapées	Date à laquelle la formation aura été donnée. Nombre de participants	Direction des ressources humaines	31 mars 2020
<i>Manque de sensibilisation du personnel en contact avec le public envers l'accueil et le service aux personnes handicapées¹</i>	<i>Sensibiliser le personnel en contact avec le public envers l'accueil et le service aux personnes handicapées¹</i>	Publication d'un article de sensibilisation dans l'intranet	Article publié	Direction des communications	Juin 2019

1. Dans la version accessible de votre document, le texte en italique devra être programmé, mais il peut être invisible. Dans le document original, si celui-ci est accompagné d'une version accessible, ce texte peut être omis.

4. DRESSEZ LE BILAN

Afin de produire le bilan de l'année qui se termine, vérifiez l'état de réalisation de chacune des mesures initialement prévues dans votre plan d'action précédent auprès des personnes ou directions ayant été désignées comme étant responsables de leur mise en œuvre. Cette étape est d'autant plus facilitée si vous avez prévu des indicateurs¹ pour juger de la réalisation, ou non, de ces mesures. Par ailleurs, l'implication des membres de votre groupe de travail peut vous apporter un soutien lors de cette étape.

Pour chacune des mesures planifiées l'année précédente, indiquez si elle a été :

- Réalisée
- En continu
- Partiellement réalisée (ou en cours)
- Reportée en (inscrire l'année)
- Abandonné
- Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure)

En plus d'utiliser les expressions ci-haut proposées, vous pouvez fournir une brève explication sur l'état de réalisation de vos mesures. En effet, si certaines d'entre elles n'ont pu être réalisées, il peut être intéressant de préciser à la population où en sont les travaux. De même, si une mesure a été reportée ou abandonnée, le bilan est l'occasion d'expliquer brièvement les raisons qui ont motivé cette décision. Enfin, si une mesure n'était pas prévue au départ, mais qu'elle a été réalisée en cours d'année, vous êtes invité à la mettre en valeur dans votre bilan.

Exemple de présentation des mesures sous forme d'un bilan

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	ÉTAT DE RÉALISATION AU (DATE) ET COMMENTAIRES OU SUITE À DONNER
Les employés en contact avec le public ne savent pas nécessairement comment bien accueillir et servir une personne selon ses incapacités	Augmenter le niveau de connaissance des employés sur l'accueil et le service aux personnes handicapées selon leurs incapacités	Tenue d'une séance de formation pour les employés en contact avec le public sur l'accueil et le service aux personnes handicapées	Formation donnée	Réalisée La formation a eu lieu le 28 septembre 2018
Les vidéos du microsite ABC ne sont pas sous-titrées	Améliorer le niveau d'accessibilité des vidéos du microsite ABC	Sous-titrage des vidéos disponibles dans le microsite ABC	Les trois vidéos sous-titrées	Abandonnée Le microsite ABC a été restructuré, et les vidéos ont été retirées
L'aire d'accueil n'est pas accessible à toutes les personnes handicapées	Rendre l'aire d'accueil accessible aux personnes ayant divers types d'incapacité	Consultation de la documentation appropriée et application des notions d'accessibilité à l'aire d'accueil afin de la rendre accessible pour les personnes ayant divers types d'incapacité	Aire d'accueil accessible selon l'évaluation effectuée par un organisme externe	Partiellement réalisée Des changements organisationnels ont retardé la mise en œuvre de cette mesure L'évaluation des lieux a été réalisée et les travaux nécessaires ont été planifiés. Cette mesure sera complétée l'an prochain

1. Les types d'indicateur sont expliqués à la page 10 du présent guide.

Le bilan se présente généralement sous la forme d'un tableau simple. Voir à ce sujet une note concernant l'accessibilité d'un tableau, à la page 11 du présent guide.

Note à l'attention des organisations nouvellement assujetties

Une organisation produisant son premier plan d'action ne peut évidemment rendre compte des mesures planifiées l'année précédente. Cependant, comme l'organisation a sans doute déjà mis en place des dispositions de base touchant les personnes handicapées, il est suggéré d'en faire état dans le document.

5. PROCÉDEZ À LA REDDITION DE COMPTES

Le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées est également un lieu de reddition de comptes. Tous les ministères et organismes publics se doivent de faire un suivi à l'égard de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. De plus, les ministères et organismes publics qui ont pris un engagement dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière [Office 2015] se doivent d'en faire le suivi également.

L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Cette politique demande deux éléments de reddition de comptes annuelle :

- Le nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées
- Les mesures d'accommodement dont les organisations se sont dotées pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services

Il est important de présenter distinctement ces deux éléments. Les mesures d'accommodement ne sont pas nécessairement liées aux plaintes; ce sont deux éléments distincts. Une suggestion de présentation de cette reddition de comptes est fournie dans l'outil « Canevas de plan d'action » à l'annexe I.

Le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux

Si votre organisation a un engagement dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux, vous recevrez chaque année une fiche de suivi. Il vous suffira de la compléter et de l'annexer à votre plan d'action. Si vous savez que votre plan d'action ne pourra être publié avant le 30 septembre, il vous est demandé de transmettre cette fiche à l'Office par courriel. Autrement, une collecte de données spécifique sera effectuée auprès de votre organisation.

MISE À JOUR D'UN PLAN D'ACTION PLURIANNUEL

La *Loi* exige un processus annuel. Votre organisation peut, toutefois, pour diverses raisons qui lui sont propres, opter pour un plan d'action pluriannuel. Dans ce cas, il vous faudra produire chaque année, entre la publication des plans d'action pluriannuels, un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine ainsi qu'une mise à jour du plan d'action pour l'année qui débute.

Cet exercice de mise à jour du plan d'action consiste à :

- Mettre à jour les nouveaux obstacles présents dans le plan d'action
- Vérifier si les mesures prévues pour l'année qui débute sont toujours pertinentes
- Reconduire les mesures « partiellement réalisées », « en cours » ou « reportées » inscrites à votre bilan comme telles
- Vérifier si de nouvelles mesures devraient être ajoutées, notamment en fonction de la lettre d'analyse de votre plan d'action adressée à votre dirigeant par l'Office, l'année précédente

OFFRE DE SOUTIEN-CONSEIL

En suivant les étapes et conseils présentés dans ce guide, votre plan d'action permettra à votre organisation non seulement de se conformer à l'article 61.1 de la *Loi*, mais surtout de contribuer à rendre le Québec plus inclusif. À cet égard, la contribution de chaque organisation, en fonction de ses secteurs d'activité et de ses moyens, est essentielle à l'atteinte de cet objectif.

Un service de soutien-conseil vous est offert par l'Office pour toute question relative à la participation sociale des personnes handicapées, incluant l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour de votre plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Ce service se présente sous diverses formes :

- Des réponses à vos questions par téléphone ou par courriel, sur tous sujets relatifs à la participation sociale des personnes handicapées
- Des formations auprès des nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et des nouveaux responsables de plan d'action
- Des ateliers visant à approfondir certains sujets
- La possibilité de commenter une version préliminaire du plan d'action avant son adoption
- Une analyse et une rétroaction sur chacun de vos plans d'action, ainsi que des propositions de mesure pour le plan d'action suivant
- Diverses ressources offertes notamment par le biais de son site Web, sous l'onglet « Plans d'action »

Pour bénéficier de ce service, il suffit de communiquer avec le conseiller ou la conseillère de l'Office attitrée à votre organisation. Si vous n'avez pas ses coordonnées, vous pouvez communiquer avec l'Office au 1 800 567-1465.

ANNEXES

ANNEXE I

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

*Ce document est offert en format éditable sur le site Web de l'Office

PLAN D'ACTION ANNUEL

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

20XX-20XX

ET BILAN 20XX-20XX

Adopté le date, par l'instance

en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

TABLE DES MATIÈRES

BREF PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	19
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	20
CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS	21
LES RÉALISATIONS PASSÉES	22
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 20XX-20XX.....	23
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 20XX-20XX.....	25
REDDITION DE COMPTES	26
QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION	27

BREF PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Cette section est conseillée par l'Office.

Voir guide page 5.

L'organisation compte nombre d'employés.

Son siège social est situé à ville.

Ses installations sont constituées de bâtiments municipaux, parcs, etc.

Ses secteurs d'activité sont les suivants :

Le réseau d'organismes ou établissements relève des attributions de l'organisation (s'il y a lieu).

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Cette section est conseillée par l'Office.

Voir guide page 4.

Conseil :

Nommez ici les membres et leur direction respective. Pensez à préciser si une personne handicapée fait partie du groupe de travail.

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué de :

Nom du ou de la responsable du plan d'action, titre, unité administrative

Noms des autres membres, titres, unités administratives

Le groupe s'est vu confier les responsabilités suivantes :

CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPRÉSENTANTS

Cette section est conseillée par l'Office.

Voir guide page 4.

Conseil :

Indiquez ici, de façon brève, comment vous avez consulté des personnes handicapées et leurs représentants en vue de l'élaboration du présent plan d'action.

LES RÉALISATIONS PASSÉES

Cette section est optionnelle.

Voir guide page 9.

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 20XX-20XX

Cette section est obligatoire en vertu de la Loi.

Voir guide pages 6 à 11.

Conseils :

- 1- Effacer l'exemple fourni dans le tableau ci-après et le remplir tout en appliquant les conseils en matière de tableaux accessibles présentés à la page 11.
- 2- Lorsque des arrimages sont effectués avec d'autres initiatives gouvernementales, vous pouvez les mentionner ou inclure des icônes, comme celles suggérées ci-après.

Lorsque vous utilisez des icônes, n'oubliez pas de les placer dans une cellule du tableau et de prévoir du texte de remplacement pour les personnes qui utilisent un logiciel de revue d'écran. Les icônes ici-bas prévoient déjà un texte de remplacement. Vous pouvez donc les copier dans votre document aux endroits appropriés, le cas échéant.

Article 61.3

Cette mesure s'inscrit en lien avec l'article 61.3 de la *Loi* en matière d'approvisionnement accessible.

Emploi

Cette mesure s'inscrit aussi dans le cadre du programme d'accès à l'égalité en emploi de l'organisation.

DURABLE

Cette mesure s'inscrit aussi dans le plan d'action de développement durable de l'organisation.

Exemple
→

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	Échéance
<i>Manque de sensibilisation du personnel en contact avec le public envers l'accueil et le service aux personnes handicapées</i>	<i>Sensibiliser le personnel en contact avec le public envers l'accueil et le service aux personnes handicapées</i>	<i>Tenue d'une séance de formation pour le personnel en contact avec le public sur l'accueil et le service aux personnes handicapées</i>	<i>Date à laquelle la formation aura été donnée. Nombre de participants</i>	<i>Direction des ressources humaines</i>	<i>31 mars 2020</i>

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 20XX-20XX

Cette section est obligatoire en vertu de la Loi.

Voir guide pages 12 et 13.

Conseils :

- 1- Pour présenter le bilan, il suffit de copier et de coller le tableau de vos mesures de l'année précédente, puis : éliminer les colonnes qui ne sont plus essentielles (« Échéance », « Responsable ») pour ne conserver que les colonnes « Obstacle », « Objectif », « Mesure » et « Indicateur »;
- 2- Ajouter la colonne de droite du tableau ci-dessous. Vous y noterez l'état de réalisation de chacune des mesures à l'aide des expressions fournies dans le guide, ainsi qu'un bref commentaire;
- 3- Ajouter, le cas échéant, une nouvelle ligne pour chaque mesure réalisée, mais non prévue dans votre plan d'action initial.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation au <u>date</u> et commentaires ou suites à donner
<i>Les employés en contact avec le public ne savent pas nécessairement comment bien accueillir et servir une personne, selon ses incapacités</i>	<i>Augmenter le niveau de connaissance des employés sur l'accueil et le service aux personnes handicapées, selon leurs incapacités</i>	<i>Tenue d'une séance de formation pour les employés en contact avec le public sur l'accueil et le service aux personnes handicapées</i>	<i>Formation donnée</i>	<i>Réalisée La formation a eu lieu le 28 septembre 2018</i>
				<i>*Ici, soyez bref et cohérent avec votre indicateur</i>

Exemple



REDDITION DE COMPTES

Cette section est obligatoire en vertu de documents adoptés par le gouvernement du Québec.

Voir guide page 13.

Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et aux services offerts au public :

Mesures d'accommodement dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services :

Le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière

Conseil :

Faites mention du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux uniquement si votre organisation y a pris un engagement (comme responsable ou collaborateur) et que sa mise en œuvre n'était pas terminée lors de la publication de votre plan d'action précédent. Si vous avez un tel engagement, annexe simplement à votre plan d'action la fiche de suivi fournie annuellement par l'Office.

QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION

Cette section est optionnelle.

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés au responsable du plan d'action aux coordonnées suivantes :

Prénom et nom




Titre professionnel

Téléphone

Courriel

ANNEXE II

LISTE DE VÉRIFICATION

			
Date et instance d'adoption du plan d'action			
Publication du plan d'action			
Portrait de l'organisation et de ses secteurs d'activité			
Présentation du groupe de travail sur le plan d'action			
Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants			
Présentation des réalisations passées			
SECTION PLAN D'ACTION			
Obstacles précis, dont certains propres aux secteurs d'activité de l'organisation			
Intégration de nouveaux obstacles et mesures			
Obstacles et mesures diversifiés			
Mesures précises et suffisamment détaillées pour être bien comprises par le public			
Mesure visant à mettre en œuvre l'article 61.3 de la <i>Loi</i> , soit l'approvisionnement accessible			
Intégration de mesures ou de réalisations donnant suite aux propositions de l'Office transmises dans la lettre de rétroaction sur le plan d'action précédent			
Indicateurs qui permettront de déterminer si la mesure aura été réalisée ou non, ou qui permettront d'apprécier le résultat de la mesure			
Responsable de la réalisation de chacune des mesures			
Échéance pour chacune des mesures			
Mention des arrimages effectués avec d'autres plans d'action, politiques, stratégies, etc.			
SECTION BILAN			
État de réalisation de chacune des mesures prévues pour l'année précédente			
Reddition de comptes :			
• Nombre de plaintes reçues et traitées en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées			
• Description des mesures d'accommodement en réponse à des demandes de personnes handicapées concernant l'accès aux documents ou aux services offerts au public			
• Suivi de vos engagements au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière			

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- 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 du ministère de la Santé et des Services sociaux, 28 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018). *Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi, 30 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, L'Office, 27 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, Office des personnes handicapées du Québec, X, 69 p.
- QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ., c. E-20.1, à jour au 1^{er} septembre 2017*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2013). *Glossaire des termes usuels en mesure de performance et en évaluation : pour une gestion saine et performante*, Québec, Direction de la mise en œuvre de la loi sur l'administration publique, page 16.
- SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2018). *Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0)*, [En ligne] [https://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/ressources_informatiionnelles/AccessibiliteWeb/standard-access-web.pdf] (Consulté le 27 juillet 2018).

Questions ou commentaires sur ce guide ?

Faites-nous-en part !

Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca

Téléphone : 1 800 567-1465

Téléscripteur : 1 800 567-1477