

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

>>> Volet – Municipalités

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

RÉDACTION

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

COLLABORATION

Anick Charest
Conseillère
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 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 –
municipalités*, Drummondville, Secrétariat général,
L'Office, 29 p.

Dépôt légal – 2019
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-83140-2 (version PDF)
ISBN 978-2-550-83141-9 (version texte électronique)

Ce document est disponible en médias
adaptés sur demande.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 866 680-1930
Téléscripteur : 1 800 567-1477
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
NOMMEZ UN ÉLU PORTEUR DU DOSSIER DU PLAN D’ACTION	4
CONSULTEZ DES PERSONNES HANDICAPÉES ET LEURS REPRÉSENTANTS	5
TRACEZ LE PORTRAIT DE VOTRE MUNICIPALITÉ ET DE SES SECTEURS D’ACTIVITÉ	5
UN PLAN D’ACTION COMPLET EN 4 ÉTAPES	7
1. IDENTIFIEZ LES OBSTACLES	7
2. RECENSEZ VOS RÉALISATIONS PASSÉES	10
3. FORMULEZ DES OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	10
4. DRESSEZ LE BILAN	12
MISE À JOUR D’UN PLAN D’ACTION PLURIANNUEL	14
OFFRE DE SOUTIEN-CONSEIL	14
ANNEXES	15
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	29

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 municipalité 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 municipalités, les ministères et les organismes publics de contribuer à l'objectif gouvernemental d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

De plus, cette démarche étant publique, la société civile peut prendre connaissance des efforts déployés et faire connaître ses besoins auprès de sa municipalité ou de l'organisation concernée. Ce faisant, municipalités, ministères, organismes publics 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.

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)

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 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, 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

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

- Présentation de votre groupe de travail
- Mention de la consultation de personnes handicapées et 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 votre conseil municipal 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.

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, et une mise à jour des mesures planifiées 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 municipalité et de ses secteurs d'activité.

FORMEZ VOTRE GROUPE DE TRAVAIL

Le responsable du plan d'action a la responsabilité de veiller à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi du plan d'action devant être produit par sa municipalité. Cependant, il ne devrait pas porter seul cette importante responsabilité. En effet, il n'est pas au fait de toutes les activités de la municipalité pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. C'est pourquoi il importe qu'il s'entoure d'un groupe de travail pouvant le soutenir tout au long de ses démarches.

Un groupe de travail se compose habituellement d'un représentant de chacune des directions de la municipalité, ou du moins, des principales directions ou services. Le groupe est coordonné par la personne responsable du plan d'action. Il appartient à chaque municipalité 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

NOMMEZ UN ÉLU PORTEUR DU DOSSIER DU PLAN D'ACTION

Pour établir un lien concret entre les citoyens, le groupe de travail et le conseil municipal, il est suggéré de nommer un élu porteur du dossier du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Ce dernier peut également être appelé à effectuer des représentations à titre de porte-parole à diverses activités de sensibilisation auprès la population ou du personnel.

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 ou un citoyen handicapé à devenir membre du groupe de travail sur le plan d'action
- Inclure quelques questions spécifiques à l'intention de vos citoyens 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 MUNICIPALITÉ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Tracer brièvement le portrait de votre municipalité vous aidera à cibler les champs d'intervention dans lesquels elle pourrait réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. À titre d'exemple, le tableau suivant présente un aperçu des principales directions et services que l'on retrouve au sein des municipalités, leurs rôles et leurs responsabilités.

SERVICE OU DIRECTION	RÔLES ET RESPONSABILITÉS
Direction générale	<ul style="list-style-type: none">• Politiques, directives et plans d'action, suivi de la qualité des services• Coordination de certains comités Ex. : transport, mesures d'urgence, etc.
Communications et accueil des citoyens	<ul style="list-style-type: none">• Information et consultation. Ex. : écrits, affichage, sondages, etc.• Accueil et référence
Loisirs et culture	<ul style="list-style-type: none">• Programmation culturelle et sportive, camps de jour• Organisation d'événements populaires, etc.
Travaux publics	<ul style="list-style-type: none">• Voirie, parcs et espaces verts, etc.
Aménagement du territoire et de l'environnement	<ul style="list-style-type: none">• Plan d'urbanisme, projets d'aménagements, etc.
Sécurité civile	<ul style="list-style-type: none">• Intervention et prévention

Ingénierie	<ul style="list-style-type: none"> • Planification et réalisation de travaux sur les bâtiments municipaux, espaces publics, structures et éclairage de lieux publics (plans et devis) • Appels d'offres et suivis de projets, etc.
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Recrutement, formation, santé et sécurité au travail, conseils, etc.
Juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse et application de contrats, ententes, règlements municipaux • Cour municipale et organisation des élections municipales, etc.
Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Budget de fonctionnement et du programme triennal des immobilisations, taxation et perception, etc.

Cet exercice préliminaire consistant à tracer le portrait de votre municipalité permet de mieux cibler, ensuite, les secteurs d'activité dans lesquels votre municipalité peut agir pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Ces secteurs sont, à titre d'exemple :

- Accès aux activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture
- Accessibilité des édifices municipaux
- Sensibilisation et formation
- Déplacements (transport et infrastructures)
- Emploi
- Communications accessibles
- Plan de mesures d'urgence ou de sécurité civile
- Etc.

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

UN PLAN D'ACTION COMPLET EN 4 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.

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.

Exemples d'obstacles physiques et sociaux

OBSTACLES PHYSIQUES	OBSTACLES SOCIAUX
Comptoirs trop élevés pour les personnes de petite taille ou utilisant un fauteuil roulant pour se déplacer	Manque de connaissance des employés en contact direct 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 les documents produits	Manque de connaissances des gestionnaires sur le potentiel des personnes handicapées comme employées
Écrans qui ne sont pas faciles à comprendre	Processus d'embauche non adapté
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 ?

En tant que gouvernement de proximité, votre municipalité exerce de nombreuses responsabilités liées aux services à la population, soit aux citoyens, aux entreprises ou aux organismes partenaires. 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 municipalité qu'elle identifie des obstacles dans chacun des secteurs d'activité dans lesquels elle peut intervenir en vue de les réduire. Votre offre de loisirs et de camps de jour, vos activités de communication et vos efforts pour rendre accessibles les lieux publics, tels que les édifices et les parcs municipaux, en sont des exemples.

En outre, votre municipalité 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 leur type 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 61.3 (approvisionnement accessible) et 67 (plans de développement en transport) de la *Loi*, la politique À part entière ainsi que d'autres démarches municipales 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 d'un plan d'action annuel. Les divers éléments qui le composent sont expliqués dans le site Web de l'Office, à la section « Loi et politiques ».

Article 61.3 : l'approvisionnement accessible

Votre municipalité 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 municipalité tient compte de l'approvisionnement accessible dans ses processus.

Article 67 : plans de développement en transport

En vertu de l'article 67 de la *Loi*, vos démarches visant à rendre les infrastructures municipales de transport et le transport collectif plus accessibles aux personnes handicapées devraient être coordonnées avec celles inscrites au plan de développement produit par l'autorité organisatrice

de transport desservant votre territoire. Ainsi, peu importe si votre municipalité gère elle-même son réseau ou non, des arrimages devraient s'établir entre ces deux démarches. À titre d'exemple, votre plan d'action peut prévoir des mesures visant à desservir les arrêts d'autobus par un trottoir ou à munir les trottoirs de bateaux pavés, comme prévu dans le plan de développement en transport de l'autorité désignée.

Bon à savoir !

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

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 d'obstacles au sein de votre municipalité. 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.

Considérez d'autres démarches

Les initiatives gouvernementales touchant les municipalités sont nombreuses. De ce fait, il vous est suggéré d'observer la complémentarité de votre plan d'action avec les autres initiatives municipales et de coordonner ces démarches autant que possible.

Les programmes pour l'accès à l'égalité en emploi, les politiques familiales, les politiques municipalités amies des aînées ou des enfants, les plans en matière de développement durable ou de sécurité civile sont autant d'initiatives qui peuvent s'arrimer avec celles de votre plan d'action.

Lorsque vous travaillez sur ces autres initiatives municipales, vous êtes invités à considérer les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. À l'inverse, pensez à établir des liens avec vos autres politiques municipales 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 municipalité. Cela peut être aussi simple que d'inscrire, dans chacun des documents, les mesures répondant simultanément aux objectifs des deux plans.

Attention !

Les plans d'action intégrés à d'autres démarches municipales doivent respecter les éléments contenus dans l'article 61.1 de la *Loi* et viser la population des personnes handicapées.

2. RECENSEZ VOS RÉALISATIONS PASSÉES

Puisque la plupart des municipalités produisent un plan d'action depuis plusieurs années, un nombre impressionnant de mesures ont déjà été réalisées. Certaines municipalités ont le souci de présenter ces réalisations. De fait, brosser 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 la municipalité.

Si votre municipalité 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 niveau d'accessibilité des édifices municipaux et des parcs grâce aux travaux effectués au cours des dernières années
- Les politiques et procédures en place, comme une politique sur l'accessibilité universelle ou sur l'approvisionnement accessible, etc.

3. FORMULEZ DES OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES

Maintenant que vous avez fait l'inventaire des obstacles présents dans l'ensemble 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 les autres municipalités québécoises. 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 des budgets et des demandes de financement, 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

Nous vous invitons à agir de manière proactive pour vous assurer que votre plan d'action pourra être consulté et compris par toute personne, peu importe ses incapacités. En ce sens, il est conseillé de demander aux professionnels de votre service des communications de veiller à l'accessibilité du document avant de le déposer dans votre site Web. Rendre votre plan d'action accessible dès le départ permettra aux personnes handicapées d'avoir en toute égalité accès à son contenu, évitant ainsi de créer une situation potentiellement discriminatoire qui pourrait impliquer la mise en place de mesures d'accommodement en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*. La conversion de votre plan d'action en document accessible sera facilitée si vous utilisez des tableaux simples dès le départ. Le Standard sur l'accessibilité des sites Web du gouvernement du Québec (SCT 2018) fournit plusieurs renseignements sur la façon de faire à cet effet.

Exemple de présentation des mesures sous forme de tableau simple

OBSTACLES	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE
Manque de connaissance 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	Tenue d'une séance de formation du 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 connaissance 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>	Article de sensibilisation dans l'intranet	Article publié	Direction des communications	Juin 2019

De plus, nous vous invitons à inscrire, au début de votre plan d'action, que celui-ci peut être fourni en médias adaptés sur demande.

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 utilisé des indicateurs de mise en œuvre pour juger de la réalisation, ou non, de ces mesures dans votre plan d'action précédent². Par ailleurs, l'implication des membres de votre groupe de travail peut vous apporter un soutien lors de cette étape.

Le but du bilan consiste à rendre compte de l'état d'avancement des mesures prévues l'année antérieure.

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)
- Abandonnée
- Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure)

-
1. Dans la version accessible de votre document, le texte en gris 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.
 2. Les types d'indicateurs sont expliqués à la page 11 du présent guide.

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 aux citoyens 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 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

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

Note à l'attention des municipalités nouvellement assujetties :

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

MISE À JOUR D'UN PLAN D'ACTION PLURIANNUEL

La *Loi* exige un processus annuel. Néanmoins, votre municipalité peut, 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 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
- Ajouter de nouvelles mesures, 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

Une ville inclusive comporte des avantages pour tous puisqu'elle est conçue pour répondre aux besoins de l'ensemble de ses citoyens. En suivant les étapes et conseils présentés dans ce guide, votre plan d'action permettra à votre municipalité non seulement de se conformer à l'article 61.1 de la *Loi*, mais surtout, de contribuer à un important chantier : celui de rendre le Québec plus inclusif.

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
- Des formations auprès 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, à la section « 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 D'UN 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 20XX

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

ET BILAN 20XX

De la Municipalité de

Adopté le date, par le conseil municipal

Résolution numéro

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 LA MUNICIPALITÉ 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
OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 20XX	22
LES RÉALISATIONS PASSÉES	24
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 20XX	25
QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION	26

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour en faire la demande, veuillez communiquer avec [REDACTED], au numéro (999) 999-9999.

BREF PORTRAIT DE LA MUNICIPALITÉ ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Cette section est conseillée par l'Office.

Voir guide pages 5 et 6.

La municipalité compte nombre employés.

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

Ses secteurs d'activité sont les suivants :

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 5.

Conseils :

- 1- 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.
 - 2- Vous pouvez également nommer ces personnes et en profiter pour les remercier de leur participation à la réalisation de ce plan d'action.
-

OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L'ANNÉE 20XX

Cette section est obligatoire en vertu de la Loi.

Voir guide pages 7 à 12.

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- Inscrire les obstacles priorités et les mesures retenues pour l'année qui débute dans chacun de vos secteurs d'activités, tels que par exemple :
 - Accès aux activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture
 - Accessibilité des édifices municipaux
 - Sensibilisation et formation
 - Déplacements (transport et infrastructures)
 - Emploi
 - Communications accessibles
 - Plan de mesures d'urgence ou de sécurité civile
 - Etc.
- 3- Lorsque des arrimages sont effectués avec d'autres politiques municipales, 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, en conservant la mise en forme source.

Article 61.3

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

Article 67

Cette mesure s'inscrit en lien avec l'article 67 de la Loi en lien avec le plan de développement en transport.

EMPLOI

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

FAMILLE

Cette mesure s'inscrit aussi dans le cadre de la politique familiale de la municipalité.

MADA

Cette mesure s'inscrit aussi dans le plan d'action Municipalité amie des aînés de la municipalité.

MADE

Cette mesure s'inscrit aussi dans le cadre de la politique Municipalité amie des enfants de la municipalité.

DURABLE

Cette mesure s'inscrit aussi dans le plan d'action de développement durable de la municipalité.

CIVILE

Cette mesure s'inscrit aussi dans le plan de sécurité civile de la municipalité.

Exemple :

Secteur d'activité : sensibilisation et formation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	Responsables	Échéances
Les employés en contact avec le public ne savent pas nécessairement comment bien accueillir et servir une personne handicapée en fonction de 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 MADA	Date à laquelle la formation aura été donnée Nombre de participants	Direction des ressources humaines	31 décembre 2020

LES RÉALISATIONS PASSÉES

Cette section est optionnelle.

Voir guide page 10.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 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.

Exemple :

Secteur d'activité : sensibilisation et formation

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	État de réalisation au <u>date</u> et commentaires ou suites 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	Date à laquelle la formation aura été donnée Nombre de participants	Réalisée La formation a eu lieu le 28 septembre 2020 10 personnes travaillant à l'accueil ont été formées
				<i>*Ici, soyez bref et cohérent avec votre indicateur</i>

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

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

			
Date et instance d'adoption du plan d'action			
Publication du plan d'action			
Portrait de la municipalité et de ses secteurs d'activité			
Présentation du groupe de travail sur le plan d'action			
Consultation de personnes handicapées et de leurs représentants lors du processus d'élaboration du plan d'action			
Présentation des réalisations passées			
SECTION PLAN D'ACTION			
Obstacles précis couvrant l'ensemble des secteurs d'activité de la municipalité			
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 portant sur le plan d'action précédent			
Utilisation d'indicateurs qui permettront de déterminer si la mesure aura été réalisée ou non, ou qui permettront d'apprécier le résultat de la mesure			
Identification d'un responsable de la réalisation de chacune des mesures			
Planification d'une 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 dans le plan d'action de l'année antérieure en utilisant des indicateurs suffisamment détaillés pour que le public puisse comprendre ce qui a été réalisé, notamment ceux proposés par l'Office à la page 12 de ce guide			

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

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.

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 (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).

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.

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