

# PASSERELLE

Bulletin de transfert de connaissances  
sur la participation sociale des personnes handicapées au Québec

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

La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées a été adoptée par le gouvernement du Québec en 2006. S'adressant à tous les ministères et organismes publics, cette politique a pour objectif de mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services qui sont offerts au public.

Récemment, l'Office des personnes handicapées du Québec a diffusé un bilan traitant du suivi de la mise en œuvre de cette politique par les ministères et organismes publics assujettis, à l'exclusion des établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Ce bilan couvre la période 2010-2011 à 2016-2017. Il a été réalisé dans le cadre d'un engagement de l'Office, du Centre de services partagés du Québec et du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux.

Pour effectuer ce suivi, l'Office a réalisé différentes collectes de données. Pour ce *Passerelle*, seul un aperçu des principaux résultats tirés du questionnaire auprès des ministères et organismes publics, de l'analyse de leur déclaration de services aux citoyens et de leur site Web est présenté.

### Première orientation : l'obligation d'accommodement

La première orientation de la politique sur l'accès porte sur l'obligation d'accommodement. Elle met de l'avant l'obligation pour les ministères et organismes publics d'avoir recours à différents moyens d'adaptation, selon les caractéristiques de la personne requérante et la nature de son incapacité, tout en respectant la notion d'accommodement raisonnable. Dès l'adoption de la politique en 2006, les ministères et organismes publics étaient tenus d'appliquer les diverses mesures découlant de cette orientation.

OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

.....  
*Passerelle* est une publication de l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif poursuivi par ce bulletin est de diffuser les données les plus récentes sur la participation sociale des personnes handicapées.  
.....

Les résultats obtenus montrent que peu de ministères et d'organismes publics reçoivent des demandes de la part de personnes handicapées pour l'adaptation de documents offerts au public. En effet, 11 % des ministères et organismes publics ont indiqué avoir reçu de telles demandes en 2016-2017. Par ailleurs, la quasi-totalité de ceux-ci (10 des 11 ministères et organismes publics) ont été en mesure d'offrir un document en formats adaptés aux personnes qui leur en ont fait la demande, que ce soit le format demandé ou un autre format adapté.

De plus, le tiers (32 %) des 72 ministères et organismes publics qui offrent des services directs à la population ont mentionné avoir reçu, en 2016-2017, des demandes de la part de personnes handicapées pour obtenir un accommodement leur permettant d'avoir accès aux services offerts au public. Les trois quarts (74 %) de ces ministères et organismes publics ont été en mesure d'offrir les accommodements à toutes les personnes handicapées en ayant fait la demande.

Par ailleurs, la quasi-totalité des ministères et organismes publics ont rapporté ne pas exiger de frais supplémentaires pour l'adaptation de leurs documents offerts au public (92 %) ou pour la mise en place de mesures d'accommodement permettant l'accès, pour les personnes handicapées, aux services qu'ils offrent aux citoyennes et citoyens (97 %). Par conséquent, les ministères et organismes publics se conforment au deuxième principe de la première orientation de la politique visant la gratuité de l'adaptation des documents et des services offerts au public.

En somme, les résultats obtenus permettent de conclure que la première orientation de la politique est globalement mise en œuvre par les ministères et organismes publics assujettis à la politique.

## Deuxième orientation : l'adoption d'une démarche proactive

La deuxième orientation de la politique incite les ministères et organismes publics à adopter une vision proactive afin d'éliminer le plus possible, à la base, les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public. Elle implique pour les ministères et organismes publics de revoir graduellement leurs documents et leurs services offerts au public les plus fréquemment demandés, d'offrir des activités de formation et d'information à leur personnel en contact direct avec le public et de recourir aux moyens de communication adaptés afin d'être en mesure de communiquer aisément et efficacement avec les personnes handicapées.

Les résultats obtenus montrent que 42 % des ministères et organismes publics prévoient, de manière générale, l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents les plus fréquemment demandés par les citoyennes et citoyens. Quant aux services offerts à la population, 38 % des ministères et organismes publics qui offrent de tels services en prévoient l'adaptation. Ainsi, la majorité des ministères et organismes publics ne prévoient pas l'adaptation pour les personnes handicapées de leurs documents et services les plus fréquemment demandés par les citoyennes et citoyens (tableau 1).

Tableau 1

Adaptation proactive des documents et des services les plus fréquemment demandés par les citoyennes et citoyens pour les personnes handicapées en 2016-2017, questionnaire auprès des ministères et organismes publics, 2017

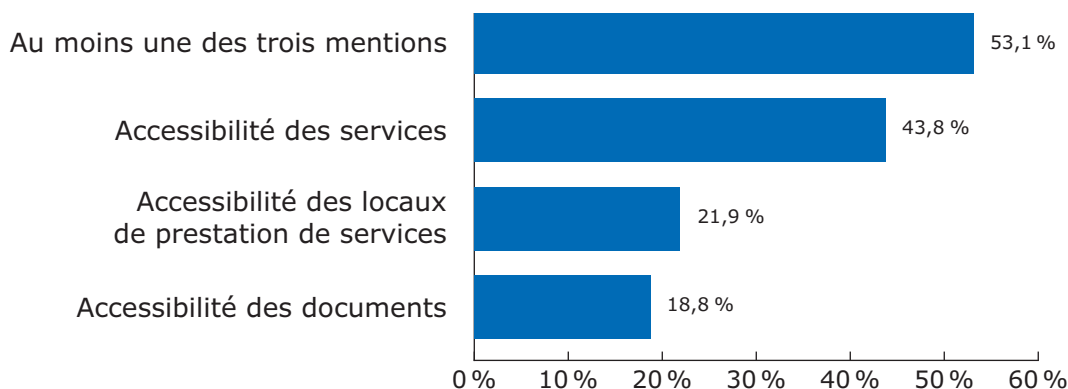
	Documents		Services	
	n	%	n	%
Oui	42	41,6	27	37,5
Non	57	56,4	39	54,2
Ne sais pas	2	2,0	6	8,3
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

Quant aux activités de formation et d’information (par exemple, sur l’importance d’accepter la présence d’un accompagnateur ou d’une accompagnatrice, etc.) de leur personnel en contact direct avec le public, un peu plus de la moitié des ministères et organismes publics ont indiqué en offrir à leur personnel qui communique avec le public de personne à personne (54%) ou par téléphone (55%).

Par ailleurs, la politique encourage les ministères et organismes publics à inclure dans leur déclaration de services aux citoyens des engagements relatifs à l’accès et l’adaptation de leurs documents et services offerts au public pour les personnes handicapées. Parmi les 64 déclarations de services aux citoyens analysées, un peu plus de la moitié (53%) contiennent au moins un engagement en lien avec l’accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Plus précisément, 44% des ministères et organismes publics y font mention d’un engagement en lien avec l’accès aux services qu’ils offrent au public (incluant les moyens de communication), 22 % d’un engagement en lien avec l’accessibilité des locaux où il y a prestation de services et 19 % d’un engagement en lien avec l’accès à leurs documents (figure 1).

Figure 1

Proportion d’organisations ayant un engagement en lien avec l’accès aux documents, aux services offerts ou l’accessibilité des lieux de prestation de services dans leur déclaration de services aux citoyens, sites Web des ministères et organismes publics, 2017



Sources : Déclarations de services aux citoyens publiées sur les sites Web des organisations, recensées entre mars et juillet 2017.

Les sites Web des ministères et organismes publics sont des outils privilégiés pour informer les citoyennes et citoyens, leur dispenser des services et leur donner accès aux documents produits (guides, formulaires, etc.). En addition, ils peuvent servir à aviser les personnes handicapées que le ministère ou l’organisme public fournit ses publications en formats adaptés, que les services qu’il offre sont adaptés à leurs besoins ou qu’il peut se doter de mesures d’accommodement pour leur permettre d’y avoir accès en toute égalité. L’analyse fait toutefois ressortir que les ministères et organismes publics n’utilisent que très peu leur site Web pour aviser les personnes handicapées à cet égard. Parmi les 105 sites Web analysés, 18% mentionnent la possibilité d’obtenir, sur demande, les publications du ministère ou de l’organisme public en formats adaptés et 13% contiennent au moins une publication en formats adaptés (formulaires, publications récentes, etc.). Quant à l’information relative à l’accès aux services offerts au public pour les personnes handicapées, les ministères et organismes publics sont généralement peu nombreux à en faire mention sur leur site Web : 7% des ministères et organismes publics y précisent qu’ils peuvent offrir des moyens de communication adaptés (par exemple, les services d’un interprète gestuel), 10% y indiquent un numéro de téléphone permettant aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer avec eux et 16% y précisent qu’ils peuvent offrir des services d’assistance aux personnes handicapées (par exemple, pour naviguer sur le site Web, pour un besoin d’aide général, etc.). Lorsqu’une telle information est présente, son repérage est complexifié par le fait que son emplacement varie d’un site Web à l’autre.

À partir des résultats obtenus, il se dégage le constat que la deuxième orientation de la politique est partiellement mise en œuvre par les ministères et organismes publics assujettis.

## >>> Conclusion

Ce bilan montre que relativement peu de ministères et d'organismes publics reçoivent des demandes pour l'adaptation de documents ou de services offerts au public. Cependant, lorsqu'ils reçoivent de telles demandes, ils sont généralement en mesure d'y répondre, et ce, conformément à ce qu'exige la politique. Pour ce qui est de l'adoption d'une démarche proactive, le bilan révèle que cette deuxième orientation de la politique est partiellement mise en œuvre par les ministères et organismes publics assujettis.

Découlant des constats dégagés, six recommandations ont été formulées afin de favoriser la mise en œuvre de la politique. Notamment, l'Office recommande aux ministères et organismes publics assujettis à la politique d'offrir des activités de formation et d'information sur les besoins des personnes handicapées auprès de leur personnel en contact direct avec le public ainsi que de dresser la liste de leurs documents actuels les plus fréquemment demandés par les citoyennes et les citoyens et de les produire en formats adaptés.

## >>> 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, ministère de la Santé et des Services sociaux, 28 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : bilan 2010-2011 à 2016-2017*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 103 p.

CE DOCUMENT PEUT ÊTRE OBTENU  
SUR DEMANDE EN MÉDIAS ADAPTÉS.

**Téléphone : 1 800 567-1465**  
**Télécopieur : 819 475-8753**  
**Télécopieur : 1 800 567-1477**  
**evaluation@ophq.gouv.qc.ca**

**www.ophq.gouv.qc.ca**