



c o p h a n

.....
ensemble pour l'inclusion

Rapport final du projet « Analyse et évaluation des plans d'action à l'égard des personnes handicapées »

Remis par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Mars 2017

Introduction

En vertu de l'article 61.1 de la « Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale »¹ (ci-après citée la « Loi »), les ministères et organismes publics (ci-après cités les « M/O ») ont l'obligation d'élaborer un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après cités le « Plan »).

L'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après cité l'OPHQ) se charge d'effectuer le suivi relatif à la production et à la réalisation des Plans par les M/O assujettis à la Loi. La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (ci-après citée la « COPHAN ») a toutefois remarqué que personne n'a la charge d'évaluer la qualité des Plans produits, rendant difficile de mesurer l'impact réel de cette action gouvernementale.

En analysant et en évaluant le Plan de 10 M/O, la COPHAN a tenté de déterminer les forces et faiblesses de chacun, de même que les éléments qui devraient idéalement y figurer afin d'avoir un véritable impact sur l'inclusion sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Pour ce faire, nous avons élaboré une grille d'analyse, qui comprend l'identification du M/O, une évaluation des objectifs et des mesures de son Plan en fonction de différents indicateurs, des propositions d'amélioration pour l'élaboration du prochain Plan, ainsi qu'une appréciation globale du Plan en cours. Pour évaluer chaque M/O, nous avons donc analysé son Plan actuel, son Plan précédent de même que son dernier bilan annuel à l'égard des personnes handicapées (ci-après cité le « Bilan »).

Cet exercice est d'autant plus pertinent que le Plan est un des moyens privilégiés pour évaluer si les M/O mettent effectivement en œuvre la politique « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité »². Dans ce document, il sera également question de la façon dont un M/O peut utiliser cet outil pour améliorer l'inclusion et la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Ce projet a pu être réalisé grâce au soutien financier de l'OPHQ et son programme de soutien aux organismes de promotion.

¹ L.R.Q., chapitre E-20.1.

² Office des personnes handicapées du Québec, À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, 2009.

Méthodologie

Tout d'abord, la COPHAN tient à préciser que le présent exercice ne vise pas à dénoncer des Plans « fautifs ». Notre objectif est de dresser un portrait général des Plans existants et de leur application, afin de mettre en valeur les bonnes pratiques et d'identifier les obstacles persistants qui freinent la participation sociale des personnes ayant des limitations.

Après avoir consulté ses membres, la COPHAN a sélectionné les Plans de 10 M/O, selon les champs d'activités à prioriser et les impacts sur les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Les 10 M/O retenus sont les suivants :

- Centre de services partagés du Québec (CSPQ)
- Institut de la statistique du Québec (ISQ)
- Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES)
- Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT)
- Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MT)
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)
- Revenu Québec (RQ)
- Société d'habitation du Québec (SHQ)

Au moment de publier ce rapport, le Plan du MEES, bien qu'ayant été adopté, n'était pas publié. L'évaluation de ce M/O sera ainsi disponible seulement au moment de la publication officielle du Plan par le MEES. Tout exemple relatif au MEES n'a pas été inclus dans notre Rapport.

Afin de bien évaluer la qualité des Plans, la COPHAN a élaboré une « Grille d'analyse et d'évaluation des plans d'action à l'égard des personnes handicapées »³. Cette grille a ensuite été complétée pour chaque M/O sélectionné. Cet exercice a permis à la COPHAN d'émettre des recommandations visant à améliorer tout le processus d'élaboration d'un Plan, de sa conception à sa mise en œuvre.

³ Voir en annexe.

Évaluation

L'évaluation des Plans a été réalisée selon différents indicateurs :

- Relatif à la mission | Non relatif à la mission
- Spécifique | Général
- Répondant strictement aux obligations légales | Allant au-delà des obligations légales
- Nouveau | Partiellement réalisé | Reporté
- Ponctuel | Récurrent | Réalisé en continu
- Impact significatif sur la participation sociale | Impact non significatif sur la participation sociale

Nous avons souhaité donner une définition précise de chaque indicateur, puisque dans les Plans analysés, certains termes peuvent avoir été utilisés par les M/O dans un sens qui diffère de celui que nous avons déterminé dans le cadre de notre analyse. Nous avons illustré le tout à l'aide de différents exemples qui soutiennent nos définitions.

Par la suite, pour quelques indicateurs, notre comité de suivi a déterminé le taux minimal à atteindre, pour que le Plan puisse être considéré comme un « bon Plan ». Pour une question de précision, nous avons établi une échelle afin de pouvoir comparer les M/O évalués.

Relatif à la mission | Non relatif à la mission

Pour ces indicateurs, nous avons utilisé les définitions suivantes :

- **Mission** : la mission du M/O telle que définie sur son site Web ou dans son Plan.
- **Relatif à la mission** : Se dit de toute action directement reliée à la mission du M/O envers sa clientèle et qui est caractéristique à chaque M/O évalué.

Les exemples d'objectifs ou de mesures relatifs à la mission du M/O sont spécifiques à chaque M/O et ne peuvent pas être repris. Par exemple :

- Pour la SHQ : « Maintenir le délai de traitement des dossiers présentés au PAD »;
 - Pour le MTESS : « Soutenir les initiatives favorisant le développement des compétences des personnes handicapées »;
 - Pour le MT : « Appliquer et publiciser le Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles »; etc.
-
- **Non-relatif à la mission** : Se dit de toutes les autres actions présentées dans le Plan, comme les objectifs et mesures pour les employés du M/O. Il s'agit d'actions qui sont reproductibles pour tous les M/O.

Par exemple :

- Pour le CSPQ : « Accessibilité aux locaux du Centre »;
- Pour le MT : « Favoriser une prise en compte des spécificités des personnes handicapées dans les travaux de recherche financés par le Ministère »;
- Pour le MSSS : « Rendre compte du nombre de plaintes ou de demandes en lien avec les sites Web et l'accessibilité des sites pour les personnes handicapées »; etc.

Nous avons établi un pourcentage à atteindre correspondant à chaque indicateur. D'après nous, dans un « bon Plan », les différents taux fixés correspondant aux objectifs et aux mesures relatifs à la mission sont les suivants :

- Satisfaisant : entre 70 % et 79 %
- Bien : entre 80 % et 89 %
- Excellent : 90 % et plus

Spécifique | Général

Pour ces indicateurs, nous avons utilisé les définitions suivantes :

- **Spécifique** : Se dit des programmes et services exclusivement dédiés aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. La COPHAN détermine si l'objectif ou la mesure bénéficie uniquement aux personnes ayant des limitations.

Par exemple :

- Pour l'ISQ : « Informer les gestionnaires du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées »;
- Pour RQ : « Offrir des moyens de communication adaptés aux personnes handicapées selon la nature de leur incapacité »;
- Pour le MT : « S'assurer de l'élaboration de la formation pour les chauffeurs de minibus adaptés et de taxis accessibles »; etc.

- **Général** : Se dit des programmes et services pour tous, y compris pour les personnes ayant des limitations. Concerne généralement toutes les mesures de l'accessibilité du Web et des documents ainsi que de l'accessibilité des bâtiments et des équipements.

Par exemple :

- Pour le MSSS : « Former le personnel sur la conformité des standards d'accessibilité dans chacune des directions »;

- Pour le CSPQ : « Prendre en considération les travaux de planification de la SQI à l'égard des projets d'accessibilité universelle dans certains immeubles, en propriété ou en location, occupés par le Centre »;
- Pour l'INSPQ : « Tenir compte de l'article 61.3 lors de l'achat ou la location d'équipement et matériel de bureau en le mentionnant dans les appels d'offres » ; etc.

Dans certains Plans, la portée des objectifs était trop large pour permettre un classement entre les services spécifiques et les services plus généraux. Nous n'avons donc pas été en mesure de satisfaire un tel classement pour tous les Plans évalués. Par exemple, « Pratiques d'accueil », « Politique de dotation », « Gestion des ressources humaines », etc.

Même si les personnes ayant des limitations fonctionnelles constituent le public cible des Plans, nous estimons qu'un « bon Plan » devrait comprendre autant d'actions générales que d'actions spécifiques, car cela véhicule une volonté d'offrir des services inclusifs et des services ségrégués. Nous avons choisi l'indicateur général comme base pour fixer le taux requis. D'après nous, dans un « bon Plan », les différents taux fixés pour les objectifs et les mesures généraux sont les suivants :

- Satisfaisant : entre 40 % et 43 % ou entre 57 % et 60 %
- Bien : entre 44 % et 47 % ou entre 53 % et 56 %
- Excellent : entre 48 % et 52 %

Répondant strictement aux obligations légales | Allant au-delà des obligations légales

Pour ces indicateurs, nous avons utilisé les définitions suivantes :

- **Répondant strictement aux obligations légales** : Se dit de tous les objectifs et mesures qui sont inclus au Plan mais ne répondent qu'à des obligations auxquelles le M/O est soumis soit par le biais de lois, de règlements, de programmes ou de politiques. Il peut s'agir d'obligations générales auxquelles tous les M/O sont soumis ou encore d'obligations spécifiques à certains M/O.

La plupart des M/O doivent respecter plusieurs obligations légales découlant de la « Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées » et de la « Politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité », entre autres :

- Approvisionnement accessible en biens et services
- Accessibilité des locaux
- Accès aux documents et au site Web
- Accès aux services
- Nomination d'un coordonnateur des services aux personnes handicapées
- Mesures d'accommodement

- Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées
- Plans d'évacuation spécialisés pour les employés ayant des limitations fonctionnelles
- 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 (ci-après-cité le « Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux »)
- Etc.

Voici quelques exemples qui de mesures répondant strictement à des obligations légales adressées à tous les M/O :

- Pour l'ISQ : « Désigner et former des moniteurs spéciaux afin de venir en aide aux personnes handicapées ou à mobilité réduite en cas d'évacuation d'urgence »
- Pour le CSPQ : « Continuer de communiquer avec chaque candidat ayant signalé un handicap au moment de son inscription à un processus de qualification pour définir ses besoins particuliers »
- Pour RQ : « Traiter les plaintes formulées par des personnes handicapées », etc.

À partir de ses exemples, on conçoit que les obligations légales peuvent également découler à partir d'autres textes légaux que ceux nommés ci-haut.

- **Allant au-delà des obligations légales** : Se dit de tous les objectifs et mesures qui dépassent le simple respect des obligations légales du M/O. Il peut s'agir d'obligations légales que les M/O décident d'amplifier ou d'objectifs et de mesures qu'ils ne sont pas tenus de prévoir.

Par exemple :

- Pour le CSPQ : « Étudier la possibilité de considérer des partenariats avec des entreprises d'inclusion sociale ou employant des personnes handicapées, notamment pour le recyclage et la récupération des produits en fin de vie »;
- Pour le MAMOT : « Accroître l'information diffusée aux municipalités concernant les enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées »;
- Pour RQ : « Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées est publié dans le site intranet »; etc.

D'après nous, dans un « bon Plan », les différents taux concernant les objectifs et les mesures allant au-delà des obligations légales sont les suivants :

- Satisfaisant : entre 20 % et 29 %
- Bien : entre 30 % et 39 %
- Excellent : 40 % et plus

Nouveau | Partiellement réalisé | Reporté

Pour les objectifs, nous n'avons utilisé que l'indicateur « nouveau », puisque les objectifs n'ont pas de données permettant d'évaluer leur état d'avancement (ex. : échéancier, quantité, etc.). Afin de déterminer quels sont les nouveaux objectifs et les nouvelles mesures, nous avons comparé le Plan actuel au Plan précédent. Pour les mesures, les indicateurs « partiellement réalisé » et « reporté » sont obtenus en comparant les mesures du Plan à ceux du Bilan.

Pour cet indicateur, nous avons utilisé les définitions suivantes :

- **Nouveau** : Se dit d'un objectif ou d'une mesure qui ne figurait pas dans le Plan précédent. Cet indicateur vise à quantifier les nouvelles actions du M/O, celles qu'il ne réalisait pas auparavant. Toutefois, nous savons qu'il pourrait aussi s'agir d'une obligation légale que le M/O décide de présenter dans son Plan, même s'il la respectait déjà dans le passé, sans l'énoncer clairement en ce sens.

Les exemples de nouveaux objectifs et de nouvelles mesures sont spécifiques à chaque Plan et ne sont ainsi pas cités en exemple.

- **Partiellement réalisé** : Se dit d'une action réalisée en partie, et dont l'état d'avancement et la date de fin sont clairement définis.

Par exemple :

- Pour la SHQ : concernant la mesure « Réduire davantage le délai de traitement des dossiers présentés au PAD », le Bilan correspondant indique que « La poursuite des travaux avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et la révision du processus d'inscription au PAD visent à raccourcir les délais de traitement ».
- **Reporté** : Se dit d'une action non-réalisée, ou d'une action réalisée en partie dont l'état d'avancement et la date de fin n'étaient pas clairement définis.

Par exemple :

- Pour le MSSS : concernant la mesure « Établir un processus de dotation pour favoriser l'embauche des personnes handicapées », le Bilan correspondant indique que « [l']action a été reportée pour l'année 2016-2017 ».

Dans notre évaluation, la plupart des Plans n'ont pas été soumis à ce classement étant donné que le Bilan correspondant n'était pas encore disponible pour permettre la vérification de la réalisation des différentes mesures.

Comme les Plans sont tous très différents (que ce soit par le nombre ou l'ampleur des objectifs et des mesures présentés, ou encore en fonction de leur impact sur la clientèle), nous estimons que le taux acceptable de nouveaux objectifs ou de nouvelles mesures devant figurer dans un « bon Plan » se situe entre 30 % et 60 %.

- Satisfaisant : entre 30% et 44 %
- Bien : entre 45 % et 59 %
- Excellent : 60 % et plus

Pour ce qui est des mesures partiellement réalisées, les taux fixés sont les suivants :

- Satisfaisant : entre 16 % et 25 %
- Bien : entre 6 % et 15 %
- Excellent : 5 % et moins

Finalement, pour les mesures qui ont été reportées (donc non-réalisées), les taux sont les suivants :

- Satisfaisant : entre 6 % et 10 %
- Bien : entre 1 % et 5 %
- Excellent : 0 %

Ponctuel | Récurrent | Réalisé en continu

Pour ces indicateurs, nous avons utilisé les définitions suivantes :

- **Ponctuel** : Se dit d'une action qui est réalisée occasionnellement, à un moment précis. À titre de précision, lorsqu'il s'agit d'une action réalisée une seule fois pour une personne précise (mesure plus systématique), nous avons déterminé qu'il s'agissait d'une action ponctuelle.

Par exemple :

- Pour le MTESS : « Déployer une stratégie de diffusion de l'information auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui travaillent avec les personnes handicapées »;
- Pour le MAMOT : « Mettre à jour et diffuser le guide ministériel pour la production de documents Word accessibles »;
- Pour le CSPQ : « Installation de dispositifs d'ouverture de porte automatique au 150, René-Lévesque au 11^e et au 18^e étage »; etc.

- **Récurrent** : Se dit d'une action qui se reproduit régulièrement, presque périodiquement.

Par exemple :

- Pour le RQ : « Nommer annuellement au moins une personne handicapée à titre de membre du groupe consultatif »;
- Pour l'INSPQ : « Informer le personnel du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées »;
- Pour le MSSS : « Promouvoir la semaine québécoise des personnes handicapées et la journée internationale des personnes handicapées au sein du MSSS »; etc.

- **Réalisé en continu** : Se dit d'une action qui se poursuit sans interruption.

Par exemple :

- Pour le MT : « Appliquer le Programme de subvention au transport adapté (STA) »;
- Pour la SHQ : « Comptabiliser et traiter les plaintes reçues, et analyser et proposer des solutions aux unités administratives concernées, s'il y a lieu »;
- Pour le MTESS : « Planifier les travaux et l'aménagement des bureaux en tenant compte des normes d'un parcours sans obstacle, et ce, en collaboration avec la Société québécoise des infrastructures »; etc.

Les différents taux fixés pour les Plans correspondants aux objectifs et aux mesures ponctuels sont les suivants :

- Satisfaisant : entre 20 % et 29 %
- Bien : entre 30 % et 39 %
- Excellent : 40 % et plus

[Impact significatif sur la participation sociale](#) | [Impact non significatif sur la participation sociale](#)

Pour ces indicateurs, nous avons utilisé les définitions suivantes :

- **Impact significatif** : Se dit d'un objectif ou d'une mesure qui a, selon la COPHAN, de meilleures chances d'améliorer de manière significative la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Nous cherchons à vérifier les actions qui amélioreront le quotidien des personnes ayant des limitations, et ce, de manière marquée.

Par exemple :

- Pour le MT : « Contribuer à la mise en opération des plateformes d'accès sur tous les autobus à plancher surbaissé (APS) et inciter la clientèle à les utiliser »;
- Pour le MTESS : « Outiller le personnel des centres locaux d'emploi (CLE) afin que l'offre de services aux personnes handicapées réponde toujours mieux à leurs besoins »;
- Pour RQ : « Fournir des services sur mesure aux personnes qui demandent une version adaptée d'un document »; etc.
- **Impact non significatif** : Se dit d'un objectif ou d'une mesure qui, bien qu'ayant des effets sur la vie des personnes ayant des limitations, ne change pas de façon claire et marquante leur participation sociale.

Par exemple :

- Pour RQ : « Informer le personnel lorsque le plan d'action annuel de Revenu Québec à l'égard des personnes handicapées est publié dans le site intranet »;
- Pour la SHQ : « Comptabiliser et traiter les plaintes reçues, et analyser et proposer des solutions aux unités administratives concernées, s'il y a lieu »;
- Pour le MAMOT : « Sensibiliser les gestionnaires à l'embauche d'une personne handicapée »; etc.

Cet indicateur est subjectif. À cet égard, il s'agit de l'opinion de la COPHAN d'après notre expérience et notre expertise. L'impact concret sur la participation sociale des personnes ayant des limitations n'est pas mesurable, il s'agit de l'impact escompté. Ainsi, nous n'avons pas fixé de taux à atteindre concernant cet indicateur. Dans les faits, plus ce taux est élevé, plus la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles sera augmentée.

Relations entre les indicateurs

Dans notre évaluation, nous avons voulu regarder les relations entre différents indicateurs. Nous avons divisé ces relations en 2 catégories : les objectifs et les mesures de base et; les objectifs et les mesures à prioriser.

Objectif et mesures de base

Certains objectifs et mesures se retrouvent dans les différents Plans année après année puisqu'il s'agit entre autres d'obligations légales du M/O. C'est ce que nous nommerons les objectifs et mesures de base. Un « bon Plan » devrait minimalement comprendre ces objectifs et mesures. Ainsi, nous avons dressé plusieurs relations à partir de l'indicateur « répondant

strictement aux obligations légales ». La COPHAN cherche à savoir quelles sont les obligations légales que les M/O incluent dans leur plan. S'agit-il d'actions en rapport avec leur mission? De quelle manière ces actions sont-elles entreprises (de manière ponctuelle ou en continu)?

Pour les identifier, nous avons mis en relation plusieurs indicateurs :

- **Répondant strictement aux obligations légales & Relatif à la mission** : Se dit d'un objectif ou d'une mesure qui bien que satisfaisant une obligation légale, rejoint la mission du M/O. Cette relation permet de distinguer si le M/O satisfait les obligations légales qu'il a par rapport à sa mission. Cette relation peut également nous aider dans nos recommandations par rapport aux Plans futurs. En effet, si un M/O n'a pas ou très peu d'obligations légales en lien avec sa mission, il a probablement oublié certaines actions entreprises qu'il a la responsabilité d'inclure dans son Plan ou, il doit procéder à un repositionnement de ces actions.

Les exemples d'objectifs ou de mesures répondant strictement aux obligations légales et relatifs à la mission sont spécifiques à chaque M/O et ne peuvent pas être repris. Par exemple :

- Pour la SHQ : « Modifier et bonifier, au besoin, les différents outils encadrant la construction, la rénovation et l'amélioration du parc de logements sociaux et communautaires afin de promouvoir le concept d'accessibilité universelle auprès des partenaires et des mandataires de la SHQ »;
- Pour le CSPQ : « Appliquer, dans la réalisation des projets d'aménagement, les mesures visant la conception sans obstacle et l'accessibilité universelle, en fonction de leur faisabilité générale et des améliorations fonctionnelles qu'elles présentent »; etc.
- **Répondant strictement aux obligations légales & Non-relatif à la mission** : Cette relation permet de discerner les obligations strictement légales et sans lien avec la mission. Cette relation rend également possible la comparaison avec la relation précédente et permet de distinguer les efforts d'intégration des obligations légales du M/O.

Par exemple :

- Pour le CSPQ : « Poursuivre les efforts nécessaires afin de maintenir, au Centre, le taux de représentativité des personnes handicapées »;
- Pour le MSSS : « Rendre compte du nombre de plaintes ou de demandes en lien avec les sites Web et l'accessibilité des sites pour les personnes handicapées »; etc.

- **Répondant strictement aux obligations légales & Récurrent** : Se dit d'un objectif ou d'une mesure qui, satisfaisant une obligation légale, a lieu de manière périodique. Cette relation permet de comprendre comment un M/O satisfait ses obligations légales. Nous cherchons à concevoir si le M/O implante un système concernant ses responsabilités légales qui peuvent être récurrentes.

Par exemple :

- Pour RQ : « Coordonner les travaux du groupe de travail chargé de l'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées »;
- Pour l'INSPQ : « Faire adopter le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées par le comité de direction »; etc.

- **Répondant strictement aux obligations légales & Réalisé en continu** : Cette relation permet de distinguer les obligations légales que le M/O applique ou entreprend de manière continue. En combinant ces deux dernières relations, la COPHAN est à même de concevoir si le M/O ne fait qu'inclure ces différentes obligations légales dans des actions qui sont davantage sur le long terme que sur le court terme (comme des actions plus ponctuelles).

Par exemple :

- Pour le CSPQ : « Soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions visant à assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »;
- Pour l'ISQ : « Sensibiliser et outiller les gestionnaires pour faciliter l'accueil et l'intégration des personnes handicapées »; etc.

Nous n'avons pas fixé de pourcentage à atteindre pour les différentes relations que nous avons établies. Nous ne cherchons pas à complexifier la tâche des M/O lors de la rédaction de leur futur Plan en établissant des pourcentages d'objectifs et de mesures croisés. Cette section permet davantage d'avoir une vision d'ensemble des différentes obligations légales que le M/O décide d'inclure dans son Plan.

Objectifs et mesures à prioriser

Dans cette section, la COPHAN a désiré tirer des relations entre les indicateurs à prioriser dans les Plans des M/O : « relatif à la mission », « au-delà des obligations légales », « nouveau », « ponctuel » et « impact significatif sur la participation sociale ». Nous avons donc dressé différentes relations entre ceux-ci afin d'avoir une vue d'ensemble sur les différentes actions du M/O entreprises en ce sens.

Ainsi, un « bon Plan » devrait comporter un nombre important d'objectifs et de mesures répondant à ces relations :

- **Relatif à la mission & Allant au-delà des obligations légales** : Cette relation permet de vérifier si des objectifs ou des mesures concernant la mission du M/O vont au-delà de ses responsabilités légales.

Par exemple :

- Pour le CSPQ : « Connaissance des biens inclusifs offerts par la Direction générale des acquisitions dans ses regroupements d'achats, c'est-à-dire des biens accessibles à tous et pouvant être utilisés par tous »;
- Pour l'ISQ : « L'Institut portera une attention particulière aux besoins des participants handicapés, en offrant à leur demande des modes de collecte adaptés »; etc.
- **Nouveau & Relatif à la mission** : Se dit d'une nouvelle action dans un Plan et qui est relié à la mission respective d'un M/O. De tels ajouts méritent d'être encouragés et priorisés par tous les M/O.

Par exemple :

- Pour le MAMOT : « Prendre en compte, lorsque cela est pertinent et dans le respect des limites des compétences municipales, les enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées à l'intérieur d'outils destinés aux organismes municipaux »;
- Pour RQ : « Dans le cadre du déploiement du guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille, Revenu Québec collaborera avec l'Office des personnes handicapées du Québec, et ce, en vue de favoriser l'accès à l'information, notamment celle sur les mesures fiscales »; etc.
- **Nouveau & Allant au-delà des obligations légales** : Cette relation vérifie le nombre d'objectifs et de mesures qui a trait à un nouvel ajout dans le Plan et qui dépasse les responsabilités légales du M/O. Cette relation permet de circonscrire les nouvelles actions du M/O qui ne s'arrêtent pas à la simple réalisation des obligations légales. De telles actions méritent d'être encouragées.

Par exemple :

- Pour la SHQ : « Énoncer dans le cadre normatif de rénovation en cours de révision les exigences et les suggestions de pratiques relatives à l'accessibilité des immeubles, à l'adaptation des logements et à leur adaptabilité »;
- Pour le MSSS : « Diffuser le plan d'action à l'égard des personnes handicapées aux employés du MSSS »; etc.
- **Nouveau & Ponctuel** : Se dit d'une nouvelle action du M/O qui est prévue de manière ponctuelle, en opposition, par exemple, à des actions réalisées en continu.

Par exemple :

- Pour le CSPQ : « Installation de dispositifs d'ouverture de porte automatique au 150, René-Lévesque au 11^e et au 18^e étage »
- Pour le MTESS : « Réaliser pour son personnel des interventions ciblées s'inscrivant dans la mise en œuvre de la Politique ministérielle sur l'accessibilité et l'adaptation du milieu de travail pour le personnel vivant avec une incapacité »; etc.
- **Allant au-delà des obligations légales & Ayant un impact significatif sur la participation sociale** : Cette relation vise à savoir si les actions entreprises par le M/O allant au-delà de ses responsabilités légales augmentent la participation sociale des personnes ayant des limitations. Nous avons remarqué que la catégorie « allant au-delà des obligations légales » est très vaste et englobe parfois des actions qui n'ont pas nécessairement d'impact significatif sur la vie de tous les jours des personnes ayant des limitations. À partir de cette relation, nous serons à même de savoir quelles actions allant au-delà des responsabilités légales d'un M/O méritent d'être mises de l'avant.

Par exemple :

- Pour le MT : « Assurer aux personnes handicapées un accès aux services et aux lieux publics afin qu'elles soient en mesure de réaliser leurs activités professionnelles et sociales normales de façon autonome ou sans risque pour leur santé et leur sécurité »;
- Pour le MAMOT : « Proposer des modifications à la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités visant à accroître l'accessibilité des bureaux de scrutin en vue des élections municipales générales de 2017 »; etc.
- **Nouveau & Ayant un impact significatif sur la participation sociale** : Se dit d'une nouvelle action dans un Plan et qui a un impact significatif sur la participation sociale

des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Cette relation mérite d'être encouragée de la même manière que la relation « Nouveau & Relatif à la mission ».

Par exemple :

- Pour le MTESS : « Déployer une stratégie de diffusion de l'information auprès des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux qui travaillent avec les personnes handicapées »;
- Pour l'INSPQ : « Tenir compte des personnes handicapées dans nos publications et avis scientifiques concernant des sujets de santé publique »; etc.

Nous avons choisi ces relations entre autres pour favoriser le détail concernant les indicateurs « relatif à la mission », « nouveau » et « ayant un impact significatif sur la participation sociale », 3 indicateurs qui peuvent assurément dynamiser l'exercice de mise en œuvre des Plans. L'exercice de faire un second classement en combinant certains indicateurs permet d'agir en amont sur les prochains Plans que les M/O auront à produire et sur le contenu de ceux-ci. Le fait de regrouper certains indicateurs entre eux permet aussi de regarder la variété des objectifs et des mesures.

Encore une fois, nous n'avons pas fixé de pourcentage à atteindre pour les différentes relations que nous avons établies. Notre évaluation ne vise pas à complexifier la tâche des M/O lors de l'élaboration de leur prochain Plan en établissant des pourcentages d'objectifs et de mesures croisés. Les 2 relations privilégiées par la COPHAN sont « Nouveau & Relatif à la mission » et « Nouveau & Ayant un impact significatif sur la participation sociale ». Interpréter leur relation et voir combien d'objectifs et de mesures ont trait à ces derniers est primordial.

Constatations générales :

Dans cette section, la COPHAN a colligé toutes les observations faites lors de l'analyse et de l'évaluation des M/O sélectionnés.

Bons coups :

Nous avons dressé un constat des bons coups que nous avons pu constater dans les différents Plans sélectionnés. Ces actions devraient être entreprises par tous les M/O.

Inclusion des programmes disponibles

Un « bon Plan » doit être aligné aux différents programmes du M/O, on pense notamment à la diversité des programmes du MEES et du MT. Ces M/O ont inclus différentes actions en lien

avec leurs programmes dans leurs Plans respectifs pour que les personnes ayant des limitations puissent bien comprendre l'ampleur de ceux-ci. La plupart des M/O évalués sont responsables de différents programmes ayant un impact sur les personnes ayant des limitations. Il serait opportun d'inclure des actions en rapport avec ceux-ci dans les Plans des M/O, afin d'avoir une vision d'ensemble de toutes les actions entreprises en rapport avec les personnes ayant des limitations.

Format et accessibilité du Plan

Le Plan du MAMOT précise que son Bilan est « présenté sous forme de texte et non de tableau pour qu'il soit accessible aux personnes handicapées »⁴. En effet, privilégier cette forme de présentation facilite la lecture pour les personnes ayant des limitations visuelles, entre autres. La COPHAN salue une telle initiative et encourage les autres organismes assujettis à faire preuve de la même cohérence. Le MTESS a quant à lui rédigé son Plan sous forme de texte en y incluant directement son dernier Bilan. Vers la fin du Plan, il a reproduit ses différents objectifs et mesures sous forme de tableau très simple. La COPHAN trouve que cette façon de présenter un Plan est adéquate pour toutes les personnes qui désirent s'y référer.

Dans le cadre de notre évaluation, la COPHAN a procédé à un test d'accessibilité très simple. Certains Plans n'avaient pas besoin de balisage par le lecteur d'écran. Dans les faits, ils étaient déjà accessibles. Il s'agit des Plans de l'ISQ, du MAMOT, du MSSS, du MT et de la SHQ. La COPHAN demande à ce que tous les Plans soient disponibles en version imprimable et en version électronique accessible.

De plus, certains M/O précisent que le Plan peut être demandé en format adapté. Les M/O sont les suivants :

- MTESS : « Ce document est également accessible en médias adaptés »
- RQ : « Il est à noter que, sur demande, une personne handicapée peut obtenir gratuitement une version adaptée du plan d'action »
- SHQ : « Sur demande, ce document peut être adapté, en tout ou en partie, à certains médias substituts »

Tous les M/O doivent également adopter cette pratique.

⁴ Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire, Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018, p. 6.

Capacité de repérer facilement les objectifs et les mesures à partir de codes

Mis à part le MAMOT et le MTESS, les M/O analysés ont élaboré leur Plan sous forme de gigantesques tableaux. Or, le Plan du MT inclut des codes à travers les différentes colonnes qui permettent une continuité avec les Plans futurs et regroupent les différentes sections du Plan. La continuité entre les différents Plans, d'une année à l'autre, est très importante pour permettre de voir l'évolution des actions du M/O.

Inclure toutes autres informations reliées aux personnes ayant des limitations dans le Plan

Notre évaluation ne se base pas uniquement sur les objectifs et les mesures adoptés par les différents M/O. En effet, la COPHAN cherche à avoir une vue d'ensemble des différents Plans évalués. Or, certains Plans (CSPQ, MSSS, MT et MTESS) incluent des informations appropriées au regard des personnes handicapées, par exemple leurs engagements dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux. Notons toutefois que certains M/O sélectionnés n'ont pas souscrit à de tels engagements : INSPQ et Revenu Québec. La COPHAN salue l'engagement pris par ces M/O et conçoit que l'ajout dans les Plans est adéquat. Nous trouvons que le MT a rendu ces engagements plus significatifs en intégrant certains directement dans son Plan avec des mesures à réaliser. Or, nous conseillons à tous les M/O de faire de même.

Coordonnateur de services aux personnes handicapées

Selon l'article 61.4 de la Loi, un coordonnateur de services aux personnes handicapées doit être en fonction pour les M/O assujettis. Les 10 M/O sélectionnés pour notre évaluation sont soumis à cette obligation de coordonnateur. Néanmoins, seulement quatre M/O ont clairement identifié cette personne dans leur Plan : ISQ, MT, MAMOT et MTESS. Nous voulons également indiquer que le MAMOT a même inclus les coordonnées de son coordonnateur dans son Plan. Il s'agit d'une pratique à diffuser pour tous les M/O.

Disponibilité des différents Plans

Afin d'effectuer notre analyse, nous devons récupérer le Plan actuel, ainsi que le dernier Bilan et le Plan précédent des M/O. Or, pour ce faire, nous avons parfois dû demander certains de ceux-ci directement à l'OPHQ. Dans les faits, seulement un des M/O évalués rend disponible sur son site Web la totalité de ses Plans, dans lesquels sont inclus les différents Bilans. Il s'agit du CSPQ. La COPHAN croit que tous les M/O devraient suivre cet exemple et créer une section spécifique pour tous les Plans et tous les Bilans. Cette démarche amène une certaine transparence qui est bénéfique dans l'optique où une personne ou un groupe communautaire veut suivre l'évolution d'un M/O à travers ces différents documents.

À éviter

Objectifs et mesures imprécis

À la lecture de tous les Plans, certaines interrogations persistent quant aux moyens de réalisation des différents objectifs ou mesures. En effet, certaines actions sont très vagues et ne permettent pas de savoir concrètement les moyens dont le M/O se dotera afin de réaliser adéquatement son objectif et les mesures associées. La COPHAN conçoit que certains objectifs sont plus vagues afin d'inclure un ensemble de mesures répondant à celui-ci. Toutefois, certaines mesures méritent d'être précisées. Nous ne devons pas nous demander à la fin de la lecture d'une mesure, comment le M/O s'y prendra-t-il? Ou comment est-ce concrètement réalisable? Tous les Plans évalués contiennent de nombreux exemples de mesures imprécises :

- « Poursuivre la sensibilisation auprès du personnel d'encadrement en leur fournissant de l'information au besoin » : cette mesure mérite d'être précisée par rapport aux moyens de sensibilisation;
- « Informer les personnes handicapées des programmes et des interventions les concernant » : cette mesure mériterait également d'être reformulée en lien avec la liste des différents programmes du M/O ainsi que des interventions et la façon dont les personnes ayant des limitations seront informées;
- « Promouvoir la semaine québécoise des personnes handicapées et la journée internationale des personnes handicapées au sein du MSSS » : cette mesure doit être précisée puisque le lecteur ne sait pas de quelle façon le M/O va effectuer la promotion de ces deux événements; Etc.

Un effort de précision doit être pris en compte dans l'élaboration des futurs Plans des M/O afin qu'à la lecture des mesures proposées, aucun doute ne persiste quant à comment concrètement le M/O sera en mesure d'implanter une telle action et d'aboutir à des résultats tangibles. Certaines mesures gagneraient à être simplement divisées en plusieurs sous-mesures plus précises.

Une façon simple d'atténuer une telle situation est d'écrire chaque objectif et chaque mesure de manière claire et simple. D'ailleurs, la production d'un document dans un langage simple est importante pour que tous les citoyens aient véritablement accès au Plan. Simplifier le contenu favorise l'accès aux personnes aveugles qui utilisent un logiciel de lecture d'écran, aux personnes peu scolarisées ou peu alphabétisées, aux personnes ayant une déficience intellectuelle, mais aussi à celles dont le français n'est pas la langue maternelle, notamment les personnes sourdes dont la langue première est la langue des signes québécoise (LSQ).

Dans la méthodologie concernant l'indicateur spécifique ou général, nous avons précisé qu'un tel classement a été impossible pour certains Plans étant donné que leurs objectifs sont très vagues. Selon le dictionnaire Larousse, un objectif est « un but, une cible, quelque chose à atteindre »⁵. La COPHAN ne croit pas que « Pratiques d'accueil », « Politique de dotation » ou « Gestion des ressources humaines » constituent des objectifs et encouragent les M/O correspondants à formuler de véritables objectifs. La situation actuelle reflète davantage des catégories d'actions, plutôt que des objectifs à atteindre. À ce titre, la COPHAN croit que les Plans doivent être conçus avec des objectifs précis en proscrivant des objectifs très vagues qui ne sont finalement pas ce qu'ils devraient être, à savoir de véritables buts à atteindre.

Absence de continuité entre les Plans

Au fil du temps, certains M/O sont amenés à changer de désignation et donc à réorienter leurs missions (vision plus large ou dans certains cas, ajout d'une caractéristique). Dans ces cas bien précis, il est ainsi difficile de suivre l'évolution des Plans, surtout dans un contexte où l'on change de manière importante le Plan d'une année à l'autre. Un suivi entre les Plans est primordial pour permettre une continuité et une certaine logique et prise de conscience entre les Plans afin de toujours pousser plus loin la démarche du M/O concernant la participation sociale des personnes ayant des limitations.

Format inaccessible

La plupart des Plans sont élaborés dans des tableaux assez volumineux et il est difficile pour une personne ayant une limitation visuelle de comprendre l'intégralité de l'information simplement à l'aide d'une synthèse vocale. Les Plans doivent être accessibles pour toutes les personnes ayant des limitations fonctionnelles surtout dans l'optique où ce dernier est destiné à l'avancement de leur participation sociale. Dans les faits, la COPHAN a effectué un test d'accessibilité très simple et certains Plans demandaient un balisage avant que ledit document soit véritablement accessible. D'ailleurs, même après ce traitement, certains Plans demeuraient très difficiles à lire en raison de l'ampleur de l'information contenue dans les tableaux. Qui plus est, un M/O a séparé les différentes sections de son tableau avec un code de couleur. La COPHAN tient à préciser que cette façon de faire n'est pas conforme aux normes d'accessibilité.

De plus, cette façon de présenter les différents objectifs et mesures du Plan ne respecte pas le concept d'un langage simple et clair. Or, de nombreuses personnes, telles que celles ayant une déficience intellectuelle, les personnes sourdes ou celles étant peu éduquées, auront de la difficulté à comprendre l'information. Au contraire, tous les Plans devraient être accessibles.

⁵ Dictionnaire Larousse, objectif. En ligne : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/objectif/55357>

Absence d'un Bilan détaillé

Élaborer un Plan est une obligation légale importante pour tout M/O assujetti. L'obligation ne doit cependant pas s'arrêter à la diffusion de ce Plan. Un Bilan doit être fait chaque année pour rendre compte de la réalisation des objectifs et des mesures et permettre un suivi d'année en année. Ce Bilan constitue une base de réflexion pour le M/O afin qu'il puisse se réajuster au besoin pour véritablement entreprendre à tout le moins toutes les mesures projetées. Dans notre évaluation, certains M/O se contentent d'inclure une ou deux pages dans leur Plan pour faire état de la réalisation de leurs objectifs et de leurs mesures. La COPHAN croit que les M/O doivent élaborer un Bilan en continuité avec leur Plan et contenant toutes les informations nécessaires afin de véritablement suivre la réalisation de tous les objectifs du Plan et de la mise en place de toutes les mesures.

Recommandations

À la lumière de l'analyse et de l'évaluation des différents Plans sélectionnés, la COPHAN a élaboré certaines recommandations. Celles-ci visent à dynamiser l'exercice de rédaction et de mise en œuvre des Plans afin de permettre une amélioration des pratiques en cours. De plus, le présent Rapport final ainsi que la Grille d'analyse et d'évaluation pourront être utilisés par tous les M/O lors de leur prochaine élaboration de Plan, et ce, conjointement avec le « Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées » de l'OPHQ. Notre démarche sert à mesurer la qualité des différents Plans, tandis que le guide de l'OPHQ constitue davantage une base concernant le contenu minimal des Plans ainsi qu'un modèle de présentation des Plans. Nous croyons qu'il s'agit d'outils complémentaires.

Identification

Dans un souci de clarté, d'efficacité et de transparence, tous les éléments énoncés ci-dessous doivent, de l'avis de la COPHAN, figurer au Plan. Dans le cas contraire, la COPHAN recommande aux M/O de les y inclure, car ces informations sont précieuses pour mieux comprendre la méthodologie appliquée par le M/O pour l'élaboration de son Plan. Lors de l'élaboration de leur prochain Plan, les M/O devraient se prémunir de la grille d'analyse et d'évaluation élaborée par la COPHAN afin d'inclure les éléments manquants de leur Plan analysé. À ce titre, l'identification du M/O doit contenir les informations suivantes :

- Nom du M/O
- Date d'adoption de son premier Plan
- Date d'adoption du dernier Bilan
- Date d'adoption du Plan

- Période de référence du Plan
- Mode de diffusion du Plan
- Membres du comité de rédaction du Plan
- Processus de consultation d'organismes communautaires représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles lors de l'élaboration du Plan
- Nom du coordonnateur des services aux personnes handicapées⁶
- Nom du responsable du Plan
- Mission et attributions : la mission, c'est-à-dire toutes charges ou tâches que le M/O doit assumer ou qu'il lui a été attribué.
- Organismes mandataires : soit, les organismes publics que le M/O a sous sa responsabilité.

Aucun M/O dans notre analyse n'a divulgué l'ensemble de ces éléments, malgré leur importance primordiale pour bien situer le Plan dans son ensemble. Nous trouvons particulièrement utile l'insertion du nom et des coordonnées du coordonnateur de services aux personnes handicapées.

De plus, la COPHAN croit que tous les M/O devraient utiliser l'expertise des groupes communautaires pour bonifier l'exercice de création de leur Plan respectif. La présente situation nous laisse croire qu'il n'y a pas de groupes impliqués dans les différentes démarches des Plans évalués. Néanmoins, la COPHAN désire mettre de l'avant que le Plan du MT inclut un comité de réalisation complet avec une personne dans chaque secteur du M/O. Le Plan ne doit pas seulement mentionner qu'un tel exercice est effectué, les noms des personnes responsables doivent minimalement être inscrits dans le Plan.

Documenter le processus d'élaboration du Plan

Les M/O devraient documenter le processus ayant mené à la publication de son Plan. Dans les faits, ce processus permettrait peut-être mieux de comprendre les raisons sous-jacentes aux différentes parties du Plan ou concernant directement les objectifs et les mesures dudit document.

En ce sens, le M/O devrait s'assurer d'interpeller toutes les composantes de son organisation dans l'élaboration et davantage travailler avec le milieu associatif.

⁶ Selon l'article 61.4 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, un tel coordonnateur doit toujours être en fonction pour les ministères et organismes publics assujettis.

Objectifs et mesures transférables d'un Plan à l'autre

À partir de l'analyse, la COPHAN a dressé une liste d'objectifs et de mesures transférables d'un Plan à l'autre. Il s'agit d'actions que tous les M/O devraient inclure dans leur Plan. Voici la liste non exhaustive (étant donné qu'elle a été faite à partir de l'évaluation de seulement 10 M/O) :

- Rendre accessible toute la documentation ainsi que tout nouveau document du M/O. Les documents doivent aussi être disponibles en version adaptée;
- Adaptation du site Web ainsi que de tous les documents téléchargeables afin qu'ils soient conformes aux standards d'accessibilité du Web;
- Proposer des solutions concernant les plaintes ayant trait à l'accès aux services et aux documents;
- Proposer plusieurs moyens de communication qui soient adaptés aux personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles;
- Rendre accessibles tous les lieux et bâtiments du M/O dont ceux ayant été construits avant 1976;
- Faire la promotion des différents programmes concernant les personnes ayant des limitations fonctionnelles;
- Effectuer les processus d'achat ou de location de biens et de services en fonction de l'accessibilité de ceux-ci;
- Favoriser l'embauche de personnes ayant des limitations fonctionnelles et adapter les différents processus d'embauche en fonction de leurs capacités;
- Augmentation de la représentativité des personnes ayant des limitations fonctionnelles au sein de chaque M/O;
- Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH);
- Adapter l'environnement de travail à un employé ayant une limitation fonctionnelle;
- Connaître les obstacles rencontrés par les personnes ayant des limitations fonctionnelles et y trouver des solutions;
- Assurer la mise à jour continue des plans d'évacuation d'urgence pour les employés ayant des limitations fonctionnelles;
- Améliorer la connaissance des employés par une formation concernant les personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le cadre de l'exercice du M/O;
- Effectuer de la recherche concernant les personnes ayant des limitations fonctionnelles;
- Publier des articles concernant les personnes ayant des limitations fonctionnelles;
- Faire la promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées et la journée internationale des personnes handicapées;
- Diffuser largement le Plan et le Bilan afin de faire connaître les bonnes pratiques.

La COPHAN tient toutefois à préciser qu'il s'agit d'une liste transférable à tous les M/O, donc qui ne contient rien de précis par rapport à la mission spécifique de chacun. Il s'agit de pratique à ajouter dans un Plan, toutefois, élaborer un bon Plan demande plus de rigueur et de diversité en lien avec la mission du M/O et doit concerner des actions qui ont un impact significatif sur la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Disponibilité

La COPHAN demande à ce que tous les anciens Plans des M/O soient disponibles dans une section spécifique sur leur site Web. Il s'agit de documents gouvernementaux publics dont l'accès devrait être assuré sans passer par l'OPHQ. De plus, la disponibilité de tous ces documents démontre une certaine transparence des M/O et permet une meilleure compréhension des différents Plans au fur et à mesure de leur évolution.

Format et accessibilité

À cet égard, nous conseillons l'élaboration d'un tableau simple, mais qui contient tout de même toutes les informations nécessaires à la compréhension et au suivi des actions, et du Plan sous forme de texte. Il y aurait ainsi 2 formats de Plan et il serait ainsi plus accessible. Le MTESS satisfait cette exigence, mais doit compléter le tout avec par exemple de l'information concernant la réalisation des mesures. Toutefois, si le M/O ne veut effectuer qu'une seule version de son Plan, la COPHAN recommande de réaliser celle-ci sous forme de texte. À ce niveau, l'exemple du MAMOT est pertinent à reproduire.

Tous les Plans doivent être disponibles en version imprimable et en version électronique accessible, à toutes les personnes ayant des limitations fonctionnelles, dont celles ayant une limitation visuelle.

Langage clair et simple

Les M/O doivent garder en tête que même si élaborer des Plans est une obligation légale, un Plan s'adresse aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Simplifier le contenu favorise l'accès aux personnes ayant des limitations visuelles qui utilisent un logiciel de revue d'écran, aux personnes peu scolarisées ou peu alphabétisées, aux personnes ayant une déficience intellectuelle, mais aussi à celles dont le français n'est pas la langue maternelle, dont les personnes sourdes.

De plus, l'utilisation d'un langage clair et simple pourra éliminer le problème de l'imprécision de certaines mesures.

Continuité entre les Plans

Il doit exister une certaine continuité entre les différents Plans afin de permettre aux personnes qui les consultent de comprendre le raisonnement du M/O derrière l'évolution de ses Plans. Une meilleure continuité entre les Plans peut également améliorer la qualité de ces derniers. Dans l'absolu, ce suivi est nécessaire pour avoir une continuité également entre les différents objectifs et mesures du Plan. Cette façon de faire permet une meilleure participation des personnes ayant des limitations étant donné qu'il leur est plus facile de consulter ces différents documents et de comprendre l'évolution de ces derniers.

Bilan adéquat

Un Plan doit être accompagné d'un bon Bilan. Nous croyons que celui-ci constitue un élément important pour assurer une meilleure mise en œuvre de toutes les mesures projetées. Nous précisons que chaque M/O doit prendre la peine de véritablement constituer un tel document qui doit permettre d'assurer un suivi de la réalisation des objectifs et d'identifier les mesures à implanter. L'élaboration d'un Bilan annuel est tout aussi cruciale que l'élaboration du Plan. Chaque M/O doit s'assurer que son Bilan contient toutes les informations nécessaires à la vérification de chacune de ses mesures entreprises.

Indicateurs de suivi

La qualité d'un Plan se mesure par la capacité à vérifier la réalisation des mesures. Par conséquent, un Plan doit contenir un moyen de vérifier la réalisation (par exemple, des chiffres qui indiquent le nombre de personnes handicapées embauchées, le détail de la formation qui est offerte au personnel concernant les personnes handicapées, etc.), sans quoi, la mesure n'est pas de bonne qualité. Cette vérification ne devrait pas nécessiter d'aller consulter le Plan précédent ou le dernier Bilan du M/O. Toutes les informations pertinentes à la réalisation d'une mesure doivent se retrouver dans le Plan correspondant.

Par exemple, si la mesure correspond à l'augmentation du nombre d'employés ayant des limitations fonctionnelles, le Plan doit contenir un nombre précis pour l'année en cours et un nombre concernant l'année précédente. Ces chiffres permettent d'évaluer la réalisation de la mesure. S'il s'agit d'une mesure plus récurrente, par exemple l'organisation d'une activité de sensibilisation, le M/O doit fixer un nombre minimal de personnes y participant sans quoi, cette activité ne sert à rien. Finalement, s'il s'agit d'une mesure réalisée en continu, par exemple produire des capsules en langue des signes québécoise, il faudrait être en mesure de savoir combien il y a de capsules et dans quelle proportion les contenus écrits sont traduits. Les mesures doivent être vérifiables, ainsi, le détail suivant devrait être disponible pour chacune des mesures d'un Plan :

- Un échéancier précis pour la réalisation de la mesure
- Explication du retard, s'il y a lieu
- Cible, avec un nombre quantifiable
- Cible du Plan précédent
- Le nom de la personne, ou à tout le moins le département responsable de l'application de la mesure
- Les procédures de suivi de la réalisation de la mesure

De la même manière, les Bilans doivent contenir les informations pertinentes pour attester de la réalisation des mesures. Par exemple, pour la mesure « communiquer avec chaque candidat ayant signalé un handicap au moment de son inscription à un processus de qualification pour définir ses besoins particuliers », nous devrions également retrouver dans le Bilan, le nombre de candidats ayant été contactés par rapport au nombre total de candidats ayant signalé un handicap au moment de son inscription à un processus de qualification. Des chiffres doivent être présents afin de quantifier si la mesure en tant que telle a une valeur et est effective pour les personnes ayant des limitations.

Finalement, pour ce qui est des Plans triennaux, il serait intéressant de faire une échelle de réalisation sur trois ans avec les mesures qui seraient décortiquées en action plus précise tous les ans. Cette façon de faire expliquerait mieux aussi le choix du M/O d'effectuer un Plan triennal qu'un Plan annuel.

Plan diversifié

Dans cette section, nous reprenons les différents indicateurs de l'évaluation afin de tirer différentes conclusions à leur égard. Afin d'avoir un Plan efficace et diversifié, la COPHAN juge que les objectifs et les mesures des Plans doivent être variés et les indicateurs choisis dans le cadre de notre exercice sont un excellent moyen de vérifier cette situation. À travers son choix d'indicateurs, la COPHAN a tenté de garder une démarche simple et facile à reproduire pour tous les M/O ayant l'obligation de reproduire un tel Plan. Nous avons répertorié ici les indicateurs qui méritent d'être repris par les M/O.

Prioriser des objectifs et mesures relatifs à la mission

Généralement, nous avons constaté que les M/O devraient identifier plus d'objectifs et de mesures relatifs à leur mission. La COPHAN tient donc à rappeler que le Plan a pour but d'améliorer l'inclusion et la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Dans cette optique, les actions relatives à la mission de l'organisme, qui permettront à tous les citoyens de bénéficier des programmes et services offerts par celui-ci, doivent être priorisées. D'ailleurs, nous croyons que les différents programmes et services

destinés à la population doivent prendre plus de place à l'intérieur des Plans de certains M/O analysés.

Viser un Plan mixte avec des actions spécifiques et générales

La COPHAN estime qu'il est essentiel de distinguer les objectifs et mesures qui sont dédiées aux personnes ayant des limitations fonctionnelles (actions spécifiques), et les objectifs et mesures qui s'appliquent à tous (actions générales), y compris aux personnes ayant des limitations, comme l'accessibilité du Web, l'ajout d'une porte automatique, le déneigement d'un stationnement, etc.

Les M/O doivent faire cette distinction et adopter ces deux types de mesures dans l'élaboration de leurs futurs Plans. D'ailleurs, un bon Plan doit demeurer diversifié. Ainsi, la COPHAN ne recommande pas de ne plus élaborer d'objectifs et de mesures spécifiques dans son Plan. Néanmoins, le fait de diversifier celui-ci aura un effet bénéfique sur la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles puisque des actions concrètes seront offertes de différentes façons par le M/O.

Viser le dépassement des obligations légales

En outre, les Plans des M/O ne devraient pas contenir simplement la liste de leurs obligations légales envers les personnes ayant des limitations fonctionnelles. En effet, dans l'élaboration de leurs Plans, les M/O devraient aller plus loin, et définir des actions véritablement innovantes. La COPHAN est toutefois consciente de l'ampleur d'un tel exercice.

Ajouter des nouveaux objectifs et des nouvelles mesures

Même si l'élaboration d'un Plan n'est pas une priorité pour tous les M/O, mettre en place de nouveaux objectifs et de nouvelles mesures, année après année, est une façon de dynamiser l'action du M/O en faveur de l'accessibilité. Aussi, à chaque fois qu'ils élaborent un nouveau Plan, les M/O doivent se questionner sur les objectifs et mesures pertinents et prioritaires à y inclure.

Réaliser ses mesures dans les délais prévus

Réaliser de nouveaux objectifs et de nouvelles mesures ne dispense toutefois pas les M/O de poursuivre la réalisation de ceux identifiés dans leurs Plans. Le respect de l'échéancier constitue un aspect essentiel pour la réussite d'un Plan et témoigne du niveau d'engagement réel du M/O envers la participation sociale des personnes ayant des limitations. En effet, la COPHAN a souvent relevé la non-réalisation d'objectifs ou de mesures, ou encore, le retard ou le report de leur atteinte ou de leur réalisation au prochain Plan. La réalisation des mesures est un indicateur de qualité d'un Plan.

Notons toutefois que nous n'avons été en mesure d'effectuer ce classement de ces 3 M/O seulement, le dernier Bilan correspondant au Plan en cours. Aucun M/O ne s'est qualifié aux taux requis concernant les mesures reportées.

Prioriser des objectifs et des mesures ponctuels

De l'avis de la COPHAN, un bon Plan ne devrait pas être exclusivement composé de mesures récurrentes ou réalisées en continu. Nous avons porté une attention particulière à cet aspect, puisque nous croyons que lorsque toutes les mesures sont récurrentes ou réalisées en continu, il s'agit uniquement d'un maintien des pratiques en place, sans aucune véritable volonté d'amélioration. Ainsi, des objectifs et mesures ponctuels sont essentiels à la qualité d'un bon Plan, et peuvent être réalisés à court terme dans certains cas ce qui dynamise les programmes et services du M/O.

Inclure des actions ayant un impact significatif sur la participation sociale

Cet indicateur devrait être l'objectif premier de tout M/O lors de la réalisation de son Plan. La COPHAN a décidé d'inclure un tel indicateur dans son analyse, même s'il est subjectif, car il s'agit là de la raison même d'être des Plans. Le M/O devrait dans l'élaboration de son Plan, regarder chaque objectif et chaque mesure et se questionner à savoir s'il s'agit du meilleur moyen pour véritablement augmenter la participation sociale des personnes visées.

Relations entre les différents indicateurs

Parmi l'éventail de relations que nous avons tissées entre les différents objectifs et mesures à prioriser, deux d'entre elles nous ont semblé essentielles à un Plan de qualité, à savoir : les nouvelles actions relatives à la mission et les nouvelles actions ayant un impact significatif sur la participation sociale. Selon notre avis, ces relations permettent de dynamiser l'exercice de rédaction et de mise en œuvre d'un Plan. Les M/O devraient ainsi garder cette information pour l'élaboration de leurs prochains Plans.

Participation sociale

Nous n'avons pas réussi à élaborer un outil d'analyse et d'évaluation assez large pour permettre de vérifier si, à partir d'un Plan précis, la participation sociale des personnes ayant des limitations a augmenté grâce aux objectifs et mesures mises de l'avant. En effet, l'indicateur « ayant un impact significatif sur la participation sociale » ne mesure que l'effet escompté des objectifs et des mesures. Or, il s'agit d'un indicateur subjectif qui ne constitue pas un outil neutre qui permettrait de mesurer la participation sociale réelle des personnes avec l'élaboration de chaque objectif ou de chaque mesure.

Nous souhaitons toutefois que chaque M/O tienne compte de l'accroissement de la participation sociale lors de la rédaction de son Plan, entre autres lorsqu'il conçoit de nouveaux objectifs ou de nouvelles mesures et le développement d'indicateurs pour le mesurer. À ce propos, la COPHAN croit qu'il serait pertinent que le gouvernement élabore des études sur la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles, qui seraient complémentaires aux Plans des M/O.

De plus, la COPHAN est consciente que la Politique À part entière réfère à de nombreuses reprises aux besoins spécifiques des personnes immigrantes ayant des limitations. Dans plusieurs cas, l'innovation est requise pour apporter des réponses adaptées et personnalisées aux besoins qui ne cessent de se transformer en raison des changements qui marquent la société québécoise : vieillissement de la population, accroissement de l'immigration et de la diversité ethnoculturelle de la société, diversification des réalités familiales, initiatives diverses de modernisation de l'État et de régionalisation. Il est encore plus criant de répondre à ces besoins en élaborant des Plans de qualité qui sauront répondre aux besoins diversifiés des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Conclusion

Dans l'optique où les M/O sont assujettis à élaborer un Plan tous les ans (ou du moins de manière périodique), la COPHAN croit avoir créé un outil permettant de vérifier la qualité de ceux-ci. Cet outil peut à la fois être pertinent pour nos membres et pour tous les M/O qui doivent élaborer un Plan. Il ne suffit pas de produire un tel Plan, celui-ci doit être de qualité et efficace afin d'améliorer la participation des personnes ayant des limitations et ceci est possible entre autres en valorisant toutes actions par rapport à la mission des M/O. En ce sens, adopter des objectifs et des mesures qui sont clairs, réalistes et mesurables est une bonne pratique.

La COPHAN reste disponible pour offrir tout le soutien nécessaire aux différents M/O afin de bonifier leur Plan ou à titre de précision de la présente démarche.

Dans l'optique où les M/O doivent poursuivre l'élaboration de Plans et donc de Bilans, nous jugeons que l'outil développé à partir de ce projet, la grille d'analyse et d'évaluation, doit être une référence pour les M/O quant à la qualité de leurs Plans et de la diversité des différents objectifs et mesures.

Liste des annexes

Annexe 1 : Grille d'analyse et d'évaluation des plans d'action à l'égard des personnes handicapées

Annexe 2 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Centre de services partagés du Québec

Annexe 3 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Institut de la statistique du Québec

Annexe 4 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'Institut national de santé publique du Québec

Annexe 5 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Ministère de la Santé et des Services sociaux

Annexe 6 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Ministère de l'Éducation et de l'enseignement supérieur

Annexe 7 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire

Annexe 8 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports

Annexe 9 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Annexe 10 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de Revenu Québec

Annexe 11 : Grille d'analyse et d'évaluation du plan d'action à l'égard des personnes handicapées de la Société d'habitation du Québec

Annexe 12 : Classement des M/O évalués en fonction des différents indicateurs