

# Rapport final (confidentiel)

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

Volet 2  
Étude de la mise en œuvre de l'article 61.1

Présenté au  
Ministère de la Santé et des Services sociaux

Par  
Véronique Lavallée  
Assistée de Valérie Gélinas

Collaborateurs  
André Viel  
Richard Marceau

15 mars 2012



# Rapport final (confidentiel)

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

Volet 2 :  
Étude de la mise en œuvre de l'article 61.1



---

## REMERCIEMENTS

---

Nous aimerions remercier tous ceux et celles qui ont contribué de près ou de loin à la présente évaluation. Dans un premier temps, nos remerciements vont aux responsables du dossier au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) pour leur collaboration tout au long de l'étude. Deuxièmement, nous tenons à remercier tous les coordonnateurs qui ont répondu aux questionnaires et participé aux entrevues ainsi qu'aux groupes de discussion. En troisième lieu, nous aimerions remercier les membres du comité de suivi pour leurs commentaires et suggestions dans le but d'améliorer l'étude, soit :

### **Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale**

- Madame Pascale Loubert

### **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**

- Monsieur Daniel Ducharme

### **Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec**

- Monsieur Richard Lavigne

### **Ministère de la Santé et des Services sociaux**

- Madame Josette Chouinard
- Madame Christine Lanctôt

### **Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport**

- Madame Nathalie Bédard

### **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

- Madame Louise East

### **Office des personnes handicapées du Québec**

- Madame Isabelle Émond
- Madame Anne Hébert

### **Union des municipalités du Québec**

- Madame Diane Fortin



---

## SOMMAIRE

---

Lors de l'adoption, en 2004, de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après appelée la Loi), le législateur a prévu de procéder à une évaluation indépendante de sa mise en œuvre cinq ans après son entrée en vigueur selon les modalités précisées à l'article 74.2. de la Loi.

Dans cette optique, le ministre responsable de l'application de la Loi a confié la supervision de l'évaluation de la mise en œuvre de la Loi à la Direction générale des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Le Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) a alors été invité à produire le présent rapport indépendant.

Le mandat du CREXE consiste à réaliser l'étude de la mise en œuvre de la Loi et se décline en deux volets bien distincts : le volet 1 consiste en un bilan factuel de certains articles de la Loi, le volet 2, en une étude de la mise en œuvre de l'article 61.1. Le volet 2, présenté dans ce document, consiste en une étude de la mise en œuvre de la disposition sur les plans d'action annuels, soit l'article 61.1, ainsi que sur les responsabilités de soutien-conseil de l'OPHQ.

L'article 61.1 stipule que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adoptent, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action indiquant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Ce plan d'action doit également décrire 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<sup>1</sup>.

En 2010, 171 ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) sont assujettis à l'article 61.1; ils se répartissent comme suit : 22 ministères, 15 agences, 66 organismes et 68 municipalités.

Relativement au mandat confié, les questions d'évaluation suivantes ont été proposées et retenues par le mandant.

1. Les ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) soumis à l'article 61.1 ont-ils adopté un plan d'action?
2. Quels sont les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées relevés dans ces plans d'action?
3. Quelles sont les mesures que les M/O/M ont retenues dans les plans d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées?

---

<sup>1</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., chapitre E-20, 61.1.

4. Quelles mesures ont été mises en œuvre?
5. Comment les mesures mises en œuvre se distinguent-elles des mesures des plans d'action?
6. Quelles sont les raisons qui expliquent ces écarts?
7. Quelle est la perception de la qualité des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?
8. Quelle est la perception de la pertinence des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?

La méthodologie que propose le CREXE se caractérise par l'usage de six techniques de collecte de données : 1) un recensement quantitatif des plans d'action publiés en 2010, 2) une analyse de contenu des plans d'action, 3) un questionnaire, 4) des sondages téléphoniques, 5) des entrevues, et 6) des groupes de discussion. L'objectif de la méthodologie proposée est de consulter la totalité des ministères, des agences, des organismes et des municipalités (ci-après nommés M/O/M) assujettie à l'article 61.1, soit 171, afin d'obtenir une vue d'ensemble de la mise en œuvre de l'article 61.1. Le tableau ci-dessous détaille les instruments, le nombre de ministères, d'agences, d'organismes et de municipalités ciblés par l'étude ainsi que le taux de participation.

**Tableau 1 : Taux de participation des M/O/M à l'étude**

Instrument	Acteur ciblé	Nombre d'acteurs ciblés	Participation des M/O/M ayant un plan d'action en 2010		Nombre d'acteurs ciblés	Participation des M/O/M sans plan d'action en 2010		Nombre d'acteurs ciblés	Taux de participation global	
			n <sup>bre</sup>	%		n <sup>bre</sup>	%		n <sup>bre</sup>	%
Questionnaire	Ministères, agences, organismes, municipalités	125	93	74 %	46	31	67 %	171	124	73 %
Sondage téléphonique	Agences, organismes, municipalités	104	71	68 %	39	22	56 %	143	93	65 %
Entrevue	Ministères, agences, organismes, municipalités	21	14	67 %	7	6	86 %	28	20	71 %

Les résultats obtenus sont détaillés ci-après, et ce, par question d'évaluation.

## **1. Les ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) soumis à l'article 61.1 ont-ils adopté un plan d'action?**

En 2010, 125 ministères, organismes, agences et municipalités assujettis à l'article 61.1 ont adopté un plan d'action, soit 73 % d'entre eux. Un pourcentage élevé de M/O/M ne produisent donc pas de plan d'action comme l'exige la Loi. Les deux raisons évoquées sont : 1) le manque de temps et de ressources humaines et; 2) le taux de roulement élevé des coordonnateurs.

L'ensemble des coordonnateurs suggère d'adopter un plan d'action sur une base triennale avec un bilan annuel dans le but d'arrimer le plan d'action à l'égard des personnes handicapées aux autres plans qu'ils produisent, et d'adopter une vision stratégique quant à l'intégration des personnes handicapées.

Une analyse de données économiques, sociales et démographiques des municipalités ainsi qu'une analyse des budgets et du nombre d'employés des ministères, des agences et des organismes a démontré qu'il n'existe aucune corrélation entre ces variables et l'adoption d'un plan d'action.

## **2. Quels sont les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées relevés dans ces plans d'action?**

Les trois principaux domaines d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées visés par les M/O/M sont liés : 1) à l'accessibilité des lieux; 2) aux loisirs, à la culture et au tourisme; et 3) aux communications. Certains coordonnateurs éprouvent de la difficulté à travailler en termes d'*obstacles*, et ce, plus particulièrement pour ceux qui proviennent d'organismes publics. De nombreux coordonnateurs considèrent que le processus de repérage d'obstacles est lourd puisqu'il doit être réalisé annuellement.

## **3. Quelles sont les mesures que les M/O/M ont retenues dans les plans d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées?**

L'analyse de contenu des 125 plans d'action de 2010 a permis de recenser 2 479 mesures. La majorité de ces mesures cible l'intégration sociale. En moyenne, les municipalités ont envisagé 33 mesures dans leur plan d'action, comparativement à 16 pour les ministères et à 11 pour les organismes et les agences. Les données montrent que les quatre catégories de mesure le plus souvent envisagées dans les plans d'action par les M/O/M sont : 1) les activités administratives; 2) la formation et la sensibilisation; 3) l'accessibilité des lieux; et 4) les communications.

## **4. Quelles mesures ont été mises en œuvre?**

Les mesures sont mises en œuvre dans une proportion de 85 %. Il n'existe pas d'écart important entre les catégories qui sont toutes mises en œuvre dans une proportion élevée. Les catégories de mesure détenant le plus haut taux de mise en œuvre sont les suivantes : 1) soutien aux organismes et aux familles; 2) politiques d'embauche; 3) transport; et 4) loisirs, culture et tourisme.

## **5. Comment les mesures mises en œuvre se distinguent-elles des mesures des plans d'action?**

Une faible proportion des mesures ont été reportées (12 %) ou abandonnées (3 %). Elles se divisent en quatre catégories : 1) les activités administratives; 2) la formation et la sensibilisation; 3) l'accessibilité des lieux; et 4) les communications.

## **6. Quelles sont les raisons qui expliquent ces écarts?**

Les deux principaux facteurs limitant la mise en œuvre des mesures visant l'intégration des personnes handicapées sont les contraintes financières et humaines ainsi que la concertation et la mobilisation des acteurs internes et externes. Les deux principaux facteurs facilitant la mise en œuvre des mesures sont la priorisation du dossier par l'organisation ainsi que la conscientisation des acteurs.

## **7. Quelle est la perception de la qualité des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?**

Dans l'ensemble, les coordonnateurs se disent satisfaits ou très satisfaits de la qualité des services de soutien-conseil offerts par l'OPHQ. L'outil le plus fréquemment utilisé par les coordonnateurs est le *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* (2006).

## **8. Quelle est la perception de la pertinence des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?**

La perception des coordonnateurs quant à la pertinence des services de l'OPHQ est quelque peu moins favorable. Lors de la collecte de données, les coordonnateurs ont formulé plusieurs commentaires dans le but d'arrimer les services offerts par l'OPHQ à leurs besoins. Deux besoins ont été signifiés par l'ensemble des coordonnateurs. Le premier est un portail électronique de type « guichet unique » et le deuxième s'articule autour de modifications quant à l'analyse des plans d'action.

Outre les besoins généraux, les coordonnateurs ont fait part de besoins particuliers selon leur organisation. Par exemple, les coordonnateurs des ministères souhaitent que la reddition de comptes soit simplifiée et regroupée. Les ministères et organismes aimeraient agir sur l'embauche des personnes handicapées. Finalement, les besoins des municipalités s'articulent autour des quatre thèmes suivants : 1) la sensibilisation du personnel, de la direction et des élus; 2) la formation; 3) l'expertise; et 4) le financement.

---

## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>REMERCIEMENTS.....</b>	<b>III</b>
<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>V</b>
<b>LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX.....</b>	<b>XI</b>
<b>LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
Le mandat .....	2
Étude de la mise en œuvre de l’article 61.1.....	2
Questions d’étude de mise en œuvre .....	3
<b>LA PROBLÉMATIQUE LIÉE AUX PLANS D’ACTION.....</b>	<b>5</b>
<b>L’ARTICLE 61.1 ET SES INTENTIONS.....</b>	<b>7</b>
<b>MÉTHODOLOGIE.....</b>	<b>9</b>
Stratégie .....	9
Stratégies et techniques utilisées pour chaque question .....	10
Triangulation des données .....	13
Les limites de l’étude.....	13
<b>RÉSULTATS.....</b>	<b>15</b>
Taux de participation .....	15
Résultats.....	16
<b>CONCLUSIONS .....</b>	<b>35</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>39</b>



## LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Figure 1 :	Modèle d'intervention de l'article 61.1 .....	6
Figure 2 :	Attentes du législateur quant à la mise en œuvre de l'article 61.1.....	7
Figure 3 :	Pourcentage de M/O/M ayant adopté un plan d'action en 2010.....	16
Figure 4 :	Mesures selon la dimension d'intégration .....	21
Tableau 1 :	Taux de participation des M/O/M à l'étude .....	VI
Tableau 2 :	Questions d'évaluation, stratégies et techniques utilisées.....	9
Tableau 3 :	Taux de participation des M/O/M à l'étude .....	15
Tableau 4 :	Adoption d'un plan d'action en 2010 par type de M/O/M (N=171).....	17
Tableau 5 :	Domaine des obstacles relevés par les coordonnateurs pour certaines mesures jugées importantes en coût et en impacts (N=304).....	19
Tableau 6 :	Nombre de mesures par type de M/O/M pour l'année 2010 (N=2479).....	21
Tableau 7 :	Mesures selon la catégorie (N = 2479) .....	23
Tableau 8 :	Réalisation des mesures en 2010 selon la catégorie (N= 1395).....	24
Tableau 9 :	Proportion des mesures reportées ou abandonnées par M/O/M en 2010 (N=250) ....	26
Tableau 10 :	Facteurs facilitant la mise en œuvre des mesures (N=293).....	28
Tableau 11 :	Facteurs limitant la mise en œuvre des mesures (N=227) .....	30



---

**LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES**

---

<b>AR</b>	Agglomération de recensement
<b>CDPDJ</b>	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
<b>CIT</b>	Contrat d'intégration au travail
<b>CREXE</b>	Centre de recherche et d'expertise en évaluation
<b>M/O/M</b>	Ministères, agences, organismes et municipalités
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>OPHQ</b>	Office des personnes handicapées du Québec
<b>PDEIPH</b>	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
<b>PGMO</b>	Plan global de mise en œuvre
<b>PPH</b>	Processus de production du handicap
<b>RMR</b>	Région métropolitaine de recensement



---

## INTRODUCTION

---

Depuis la fin des années 70, le gouvernement du Québec participe activement à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. En juin 1978, l'Assemblée nationale du Québec adoptait, à l'unanimité, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (OPHQ, 2009). La Charte des droits et des libertés de la personne est alors modifiée pour ajouter l'handicap aux motifs interdisant la discrimination. En 2004, l'adoption du projet de loi n<sup>o</sup> 56 permettait la modification de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées pour l'adapter au contexte d'aujourd'hui. La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après appelée la Loi) vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées.

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a été institué en vertu de l'article 2 de la Loi. L'OPHQ a pour mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi. Elle doit aussi s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer ainsi pleinement à la vie en société<sup>2</sup>.

La Loi vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et, par une implication des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés, à favoriser l'intégration des personnes handicapées à la société au même titre que tous les citoyens.<sup>3</sup> Pour ce faire, la Loi assujettit les ministères, les agences, les organismes publics et les municipalités à des responsabilités générales<sup>4</sup>, dont fait partie l'article 61.1. Selon la Loi, l'OPHQ doit jouer un rôle déterminant en matière de conseil, de coordination et de concertation en vue d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées<sup>5</sup>.

Lors de l'adoption de la Loi en 2004, le législateur a prévu procéder à l'évaluation de la mise en œuvre de la Loi cinq ans après son entrée en vigueur, selon les modalités précisées à l'article 74.2. :

Le ministre doit, au plus tard le 17 décembre 2009 et par la suite tous les cinq ans, veiller à ce que la mise en œuvre de la présente loi fasse l'objet d'un **rapport indépendant**.

Ce rapport est déposé dans les 30 jours de sa réception par le ministre à l'Assemblée nationale ou, si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

---

<sup>2</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., chapitre E-20, art. 25.

<sup>3</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., chapitre E-20, art. 1.1.

<sup>4</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., chapitre E-20, c. III, sec. III.1.

<sup>5</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., chapitre E-20, art. 1.1.

Dans cette optique, le ministre responsable de l'application de la Loi a confié la supervision de l'évaluation de la mise en œuvre de la Loi à la Direction générale des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Le Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) a alors été invité à produire ce rapport indépendant.

## **Le mandat**

Le mandat consiste à effectuer l'étude de la mise en œuvre de la Loi et se décline en deux volets : un bilan factuel et une étude de la mise en œuvre de l'article 61.1.

Le volet 1 du mandat, présenté dans un document distinct, consiste en la production d'un bilan factuel des articles 25, 26.5, 44.1, 61.4, 63, 67 et 69 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le volet 2 du mandat, qui fait l'objet du présent document, est l'étude de la mise en œuvre de l'article 61.1 de ladite Loi et des responsabilités de soutien-conseil de l'OPHQ.

## **Étude de la mise en œuvre de l'article 61.1**

L'étude de la mise en œuvre permet d'obtenir une rétroaction sur la mise en œuvre de l'article 61.1 et de statuer sur la progression des efforts d'implantation et sur la conformité avec les intentions de l'article. Les conclusions de l'évaluation contribuent à dégager un bilan de la mise en œuvre de l'article 61.1 et à proposer des voies d'amélioration.

Le présent document comprend l'étude de la mise en œuvre de la disposition sur les plans d'action annuels, article 61.1, ainsi que sur les responsabilités de soutien-conseil de l'OPHQ.

L'article 61.1 stipule que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adoptent, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action indiquant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions. Ce plan doit aussi décrire 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<sup>6</sup>.

Dans le cadre de notre étude, nous avons retenu l'année 2010 comme année de référence. En 2010, 171 ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) étaient assujettis à l'article 61.1; ils se répartissent comme suit :

- 22 ministères;
- 15 agences;

---

<sup>6</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., chapitre E-20, 61.1.

- 66 organismes;
- 68 municipalités.

La liste des M/O/M a été établie en collaboration avec l'OPHQ, qui a également fourni les renseignements permettant de communiquer avec les coordonnateurs responsables de la préparation des plans d'action.

## Questions d'étude de mise en œuvre

Relativement au mandat confié, les questions d'évaluation suivantes ont été proposées par le CREXE et retenues par le mandant.

1. Les ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) soumis à l'article 61.1 ont-ils adopté un plan d'action?
2. Quels sont les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées relevés dans ces plans d'action?
3. Quelles sont les mesures que les M/O/M ont retenues dans les plans d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées?
4. Quelles mesures ont été mises en œuvre?
5. Comment les mesures mises en œuvre se distinguent-elles des mesures des plans d'action?
6. Quelles sont les raisons qui expliquent ces écarts?
7. Quelle est la perception de la qualité des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?
8. Quelle est la perception de la pertinence des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?

Un comité de suivi formé de représentants de tous les groupes d'acteurs concernés par la mise en œuvre de l'article 61.1 de la Loi a été constitué dans le but de recueillir leurs commentaires et suggestions. L'équipe du CREXE a effectué deux présentations auprès du comité de suivi. Lors de la première rencontre du 16 septembre 2011, le mandat, les questions d'évaluation, la méthodologie et les instruments de collecte de données ont été présentés et les commentaires et suggestions des membres du comité ont été considérés dans la méthodologie ainsi que dans la version définitive des instruments de collecte de données. La deuxième rencontre du 5 mars 2012 a permis à l'équipe de présenter la version finale de l'étude. À ce moment, les membres du comité ont fait part de leurs commentaires quant aux résultats et à leur interprétation. Les suggestions des membres du comité ont été considérées dans la version finale après corrections.



---

## LA PROBLÉMATIQUE LIÉE AUX PLANS D'ACTION

---

Afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées à la société, la section III.1 de la Loi décrète des responsabilités générales aux ministères, aux agences, aux organismes publics et aux municipalités. La section III.1 comprend l'article 61.1, lequel exige que les ministères, les agences, les organismes et les municipalités adoptent un plan d'action annuel comprenant des mesures visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. L'étude de la mise en œuvre se décline en deux étapes, à savoir la macro-implantation et la micro-implantation de l'article 61.1.

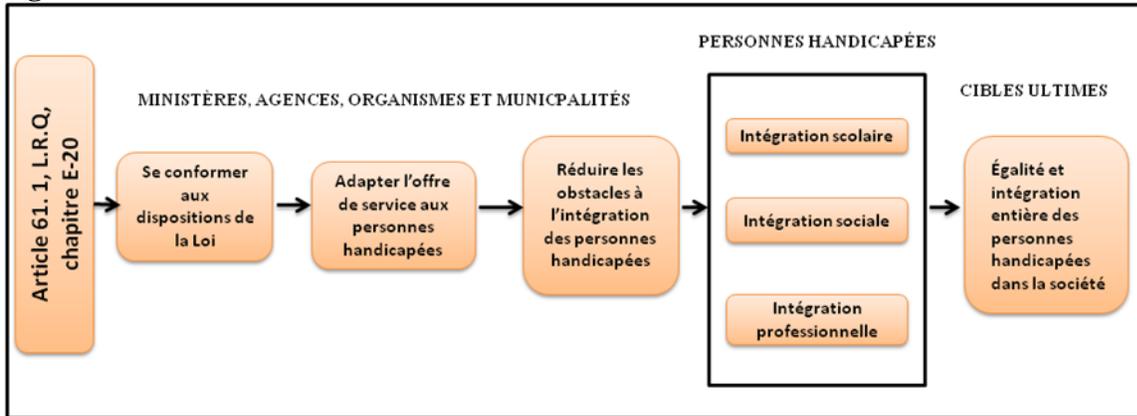
Sur le plan macroscopique, l'évaluation se concentre sur l'intervention principale de l'article, c'est-à-dire qu'elle vérifie si chaque ministère, agence, organisme public et municipalité soumis à l'article 61.1 a adopté un plan d'action pour l'année 2010 pour les municipalités, et pour la période 2010-2011 pour les ministères, organismes et agences.

Sur le plan microscopique, l'évaluation vise à étudier les mesures mises en œuvre dans le cadre de ces plans d'action. Plus précisément, quelles mesures découlent de ces plans d'action? Au-delà de l'adoption d'un plan d'action, il est primordial d'étudier les mesures ciblées afin de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, car ce sont ces mesures qui touchent directement ces personnes.

Le modèle d'intervention de l'article 61.1 à l'égard des ministères, des agences, des organismes et des municipalités, à la figure 1, illustre l'incidence de l'article 61.1. Ceux-ci doivent se conformer aux dispositions législatives de la Loi tout en adaptant leurs services à l'égard des personnes handicapées. Les mesures qu'ils réalisent visent à réduire les obstacles à l'intégration scolaire, sociale et professionnelle des personnes handicapées. Notons que la majorité des M/O/M ne peuvent intervenir dans l'intégration scolaire puisque cette activité ne fait pas partie de leurs champs d'action. Par conséquent, le nombre de M/O/M impliqués dans l'intégration scolaire des personnes handicapées est restreint. La cible ultime vise à assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens.

Outre l'étude de la mise en œuvre des mesures, une analyse de la perception de la qualité et de la pertinence des services offerts par l'OPHQ à l'égard de l'article 61.1 sera présentée.

**Figure 1 : Modèle d'intervention de l'article 61.1**



## L'ARTICLE 61.1 ET SES INTENTIONS

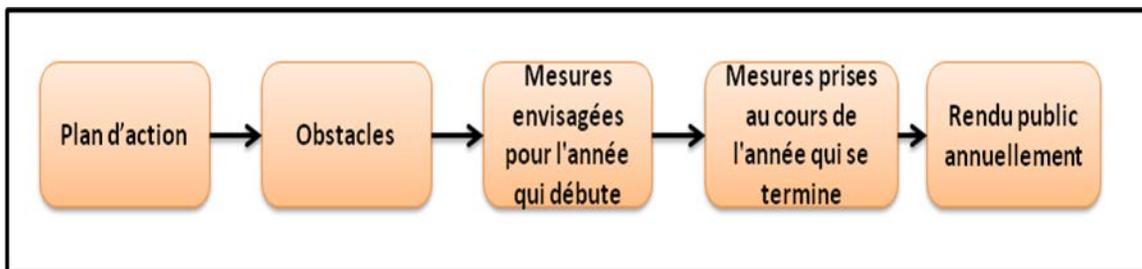
Plusieurs attentes du législateur peuvent être décelées dans l'article 61.1; la figure 2 les illustre. L'attente première consiste en l'adoption d'un plan action des ministères et des organismes employant au moins 50 personnes et des municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants. On peut déduire que le législateur désirait que l'ensemble des ministères, agences, organismes et municipalités assujettis à l'article se conforme à cette exigence.

Deuxièmement, le plan d'action doit faire la liste des obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant des attributions des M/O/M. Par contre, le terme *obstacle* n'est pas défini dans la Loi, ce qui limite la compréhension des attentes du législateur à cet égard.

En troisième lieu, les plans d'action adoptés doivent décrire 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. Les attentes signifiées par le législateur dans l'article indiquent que les mesures prises durant l'année précédente ainsi que celles envisagées l'année suivante doivent être inscrites dans le plan d'action. De plus, ces mesures doivent cibler les obstacles à l'intégration préalablement mentionnés. Outre ces exigences, aucune autre attente n'est inscrite au sujet des mesures.

Finalement, l'article stipule que le plan d'action doit être produit et rendu public annuellement. L'article ne mentionne pas de date précise à laquelle les ministères, agences, organismes et municipalités doivent se conformer.

**Figure 2 : Attentes du législateur quant à la mise en œuvre de l'article 61.1**





## MÉTHODOLOGIE

Cette section présente la méthodologie utilisée dans le cadre de l'évaluation. Nous aborderons successivement la stratégie utilisée pour chaque question d'évaluation qui a fait l'objet de l'étude, la triangulation des données et les limites de cette évaluation. L'ensemble des informations relatives à la méthodologie est exposé dans le recueil d'annexes.

### Stratégie

La stratégie d'évaluation se caractérise par l'usage de six différentes techniques de collecte de données : 1) un recensement quantitatif des plans d'action publiés en 2010, 2) une analyse de contenu des plans d'action, 3) un questionnaire, 4) des sondages téléphoniques, 5) des entrevues, et 6) des groupes de discussion. L'objectif de la méthodologie proposée est de consulter la totalité des M/O/M assujettis à l'article 61.1, soit 171, afin d'obtenir une vue d'ensemble de la mise en œuvre de cet article.

**Tableau 2 : Questions d'évaluation, stratégies et techniques utilisées**

Question	Stratégie	Technique
1. Les ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) soumis à l'article 61.1 ont-ils adopté un plan d'action?	Quantifier le nombre de plans d'action adoptés en 2010 et les classer par type de M/O/M.	Recensement quantitatif des plans d'action adoptés en 2010
2. Quels sont les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées relevés dans ces plans d'action?	Déterminer le domaine d'obstacle visé pour un échantillon de mesures et les classer selon des catégories.	Sondage téléphonique et entrevue
3. Quelles sont les mesures que les M/O/M ont envisagées dans les plans d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées?	Recenser les mesures que les M/O/M ont envisagées dans les plans d'action pour ensuite les classer selon la dimension d'intégration, la catégorie et la sous-catégorie.	Analyse de contenu des plans d'action adoptés en 2010
4. Quelles mesures ont été mises en œuvre?	Déterminer et classer les mesures mises en œuvre envisagées selon la catégorie.	Questionnaire et plan d'action
5. Comment les mesures mises en œuvre se distinguent-elles des mesures des plans d'action?	Comparer les mesures qui n'ont pas été mises en œuvre à celles mises en œuvre.	Questionnaire et plan d'action
6. Quelles sont les raisons qui expliquent ces écarts?	Comprendre les facteurs favorables et défavorables à la mise en œuvre.	Sondage téléphonique et entrevue
7. Quelle est la perception de la qualité des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?	Obtenir la perception des coordonnateurs à l'égard de la qualité des services offerts par l'OPHQ.	Questionnaire, sondage téléphonique, entrevue et groupes de discussion
8. Quelle est la perception de la pertinence des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?	Obtenir la perception des coordonnateurs à l'égard de la pertinence des services offerts par l'OPHQ.	Questionnaire, sondage téléphonique, entrevue et groupes de discussion

## Stratégies et techniques utilisées pour chaque question

### 1. Les ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) soumis à l'article 61.1 ont-ils adopté un plan d'action?

Avec l'appui de l'OPHQ, l'équipe du CREXE a procédé au recensement des M/O/M soumis à l'article 61.1 durant la période de référence cible. Une copie des plans d'action a été fournie au CREXE. Dans un chiffrier, nous avons classé tous les M/O/M soumis à l'article 61.1, puis nous avons repéré ceux ayant adopté un plan d'action en 2010. En procédant ainsi, nous avons pu répondre à la première question d'étude, à savoir si les ministères, agences, organismes et municipalités soumis à l'article 61.1 ont adopté un plan d'action en 2010.

Ensuite, nous avons procédé à une analyse de données économiques, sociales et démographiques des municipalités, puis à l'analyse des budgets et du nombre d'employés des ministères, des agences et des organismes afin de déterminer si une corrélation existait entre ces variables et l'adoption d'un plan d'action.

Finalement, nous avons réalisé des sondages téléphoniques et des entrevues auprès des ministères, des organismes gouvernementaux, des agences et des municipalités n'ayant pas adopté de plan d'action. Nous désirions étudier les facteurs qui expliquent pourquoi certains ministères, organismes, agences et municipalités adoptent des plans d'action et d'autres pas. Pour ce faire, nous devons approfondir notre compréhension des principales contraintes à la production d'un plan d'action ainsi que les facteurs qui auraient facilité son adoption.

### 2. Quels sont les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées relevés dans ces plans d'action?

Cette question a causé quelques difficultés méthodologiques puisque le terme *obstacle* n'est pas défini dans la Loi. Selon l'article 25.d.1), l'OPHQ doit promouvoir l'utilisation d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap auprès des ministères et leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics.

La définition retenue par l'OPHQ du terme *obstacle* est celle du Processus de production du handicap (PPH). D'après le PPH, « un obstacle correspond à un facteur environnemental qui entrave la réalisation des habitudes de vie lorsqu'il entre en interaction avec les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques appartenant à la personne) » (OPHQ, 2011). L'analyse de contenu des plans d'action montre que les obstacles à l'intégration des personnes handicapées, comme le définit l'OPHQ, ne sont pas toujours inscrits dans les plans d'action. Par conséquent, l'analyse de contenu des plans d'action n'a pas permis de répondre à cette question. Dans le but de combler cette lacune, nous avons intégré une question au sujet des obstacles à la collecte de données auprès des M/O/M. Par conséquent, lors du sondage téléphonique et des entrevues, c'est le répondant qui devait trouver les obstacles à l'intégration des personnes handicapées à partir d'un échantillon de mesures préalablement établies.

### **3. Quelles sont les mesures que les M/O/M ont retenues dans les plans d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées?**

Afin de répondre à cette question, nous avons effectué une analyse de contenu de tous les plans d'action adoptés en 2010. Une base de données Access a été créée afin de recueillir l'information recensée directement des plans d'action. Nous avons alors recensé et classé toutes les mesures envisagées dans les plans d'action des M/O/M pour l'année 2010<sup>7</sup>. Les mesures retenues lors de l'analyse de contenu devaient être des mesures amorcées ou terminées en 2010 ou considérées comme étant des mesures en continu.

Nous avons pu entre autres classer les mesures sous les trois grandes dimensions d'intégration de la Loi, soit l'intégration scolaire, professionnelle et sociale. Chaque mesure a été analysée de manière approfondie, avec l'objectif de définir la dimension ciblée. Une fois la mesure classée selon sa dimension, elle était par la suite classée selon sa nature, telle que l'accessibilité des lieux, les communications, la formation et la sensibilisation, etc. Par la suite, nous avons classé les mesures en sous-catégories dans le but d'obtenir une description plus fine. Par exemple, la catégorie accessibilité des lieux se subdivise en sous-catégories comme : *signalisation, trottoir, portes*, etc. Le système de classification est présenté de manière détaillée dans le recueil d'annexes, à l'annexe I.

### **4. Quelles mesures ont été mises en œuvre?**

L'équipe d'évaluation a élaboré un questionnaire personnalisé, en format Word. Le questionnaire présentait les mesures envisagées dans le plan d'action du M/O/M. Ensuite, le coordonnateur devait indiquer le niveau de réalisation de chaque mesure du plan, le but étant d'évaluer l'état de réalisation de toutes les mesures envisagées dans les plans d'action pour 2010. Le questionnaire a été acheminé par courriel aux coordonnateurs du plan d'action. Les coordonnateurs disposaient de huit semaines pour retourner le questionnaire dûment rempli. Une fois le questionnaire rempli, il devait être retourné par courriel. L'état de réalisation des mesures a été évalué à l'aide d'une question fermée comportant quatre choix de réponses : 1) réalisée, 2) en cours de réalisation, 3) reportée, et 4) abandonnée. Une fois le questionnaire rempli et retourné au CREXE, l'équipe a pu comparer les mesures envisagées dans les plans d'action à celles réellement mises en œuvre par les M/O/M. Pour faire le point sur cette question particulière, nous n'abordons ici que les mesures réellement mises en œuvre, c'est-à-dire les mesures réalisées ou en cours de réalisation.

### **5. Comment les mesures mises en œuvre se distinguent-elles des mesures des plans d'action?**

Ici, nous analysons les écarts entre les mesures envisagées dans les plans d'action et les mesures reportées ou abandonnées.

---

<sup>7</sup> À l'exception d'un M/O/M, qui a adopté un plan d'action 2007-2010. Aucune mesure n'était inscrite pour 2010, donc les mesures de 2009 ont été retenues.

## **6. Quelles sont les raisons qui expliquent ces écarts?**

Les raisons qui expliquent les écarts entre les mesures réalisées et en cours de réalisation, et les mesures reportées et abandonnées dépendent des facteurs facilitants et limitants rencontrés lors de la mise en œuvre.

Pour chaque M/O/M, nous désirions constituer un échantillon de six mesures différentes, réalisées ou en cours de réalisation, pour déterminer les facteurs facilitants et les facteurs limitants les plus importants lors de la mise en œuvre de celles-ci. Pour ce faire, les coordonnateurs devaient indiquer dans le questionnaire les trois mesures ayant occasionné le plus de dépenses dans l'année, et ce, en ordre décroissant de dépenses. Ensuite, ils devaient relever trois mesures engendrant des impacts significatifs auprès des personnes handicapées. L'objectif de cette démarche est de cibler les mesures ayant une certaine importance aux yeux des coordonnateurs et, par le fait même, d'éliminer les mesures moins importantes.

Cependant, quelques coordonnateurs ont sélectionné une même mesure comme étant à la fois plus coûteuse et ayant des impacts significatifs, alors que d'autres ont sélectionné moins de six mesures. Le nombre total de mesures recueillies pour l'échantillon est donc de 358. Lorsque les coordonnateurs remplissaient le questionnaire électronique, les coordonnateurs étaient invités à participer à un sondage téléphonique ou à une entrevue. Par voie de conséquence, nous ne détenons pas de données pour l'ensemble des mesures retenues dans l'échantillon, puisque certains coordonnateurs qui ont répondu au questionnaire n'ont pas participé au sondage téléphonique.

Les mesures retenues grâce au questionnaire étaient ensuite utilisées pour les sondages téléphoniques et les entrevues. Chaque sondage et chaque entrevue étaient personnalisés selon les réponses fournies dans le questionnaire. Pour chaque mesure relevée, le coordonnateur devait nommer le principal facteur défavorable, ou limitant, ainsi que le principal facteur favorable, ou facilitant, rencontré lors de sa mise en œuvre. Ultimement, l'information recueillie permet d'approfondir la compréhension des enjeux liés à la mise en œuvre des mesures et, par le fait même, de l'article 61.1. De plus, le sondage donnait l'occasion aux coordonnateurs d'expliquer les raisons pour lesquelles certaines mesures avaient été abandonnées.

## **7 et 8 Quelle est la perception de la qualité et de la pertinence des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?**

Enfin, une section entière du questionnaire aborde les questions 7 et 8 au sujet de la perception de la qualité et de la pertinence des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités. Cette section vise à mesurer la perception des M/O/M ayant reçu des services de l'OPHQ dans le cadre de leur plan d'action annuel. De cette manière, le questionnaire procède à une collecte de données auprès de la population ciblée par l'OPHQ dans ses services de soutien et dans la mise en œuvre d'un plan d'action. De plus, les coordonnateurs pouvaient se prononcer au sujet de la perception de la qualité et de la pertinence des services de soutien de l'OPHQ lors des sondages téléphoniques, des entrevues et des groupes de discussion. Plusieurs données qualitatives à ce sujet ont été recueillies lors de la collecte de données.

## Triangulation des données

L'ensemble des informations recueillies a été triangulé afin de produire l'étude de la mise en œuvre de l'article 61.1 et du rôle de l'OPHQ en matière de soutien-conseil. D'abord, les données provenant des questionnaires et des sondages téléphoniques ont été quantifiées et les résultats analysés. Ensuite, les données qualitatives découlant de la question ouverte du questionnaire, du sondage et des entrevues ont été analysées. L'analyse des données qualitatives s'est réalisée de la manière suivante : classification des énoncés en fonction de certaines catégories, regroupement puis résumé de ceux-ci dans le but d'appuyer ou d'illustrer l'analyse des données quantitatives. Enfin, nous avons fait une synthèse des divers groupes de discussion afin de comparer les points divergents et convergents. Ainsi, les données provenant des questionnaires, des sondages téléphoniques, des entrevues et des groupes de discussion ont été analysées de façon à compléter et à confronter les constats effectués.

## Les limites de l'étude

Malgré le souci constant de l'équipe d'évaluateurs de s'assurer de la validité, de la fiabilité et de la rigueur du processus de recherche, l'étude présente certaines limites. Premièrement, quelques procédures de recherche n'ont pas pu être exécutées.

Ainsi, un groupe de discussion avec les organismes de promotion représentant les droits des personnes handicapées n'a pu se tenir, car les représentants ont refusé d'y participer. Ces derniers auraient voulu que la discussion porte sur l'ensemble de la Loi plutôt que sur l'article 61.1. De plus, compte tenu d'un manque de ressources humaines et financières, ces organismes n'étaient pas en mesure de fournir de l'information sur l'ensemble des plans d'action. Leur opinion n'est donc pas représentée dans ce rapport.

Nous avons également prévu un groupe de discussion avec des agences de la santé; toutefois, la tenue de la rencontre a dû être annulée compte tenu du manque de participants.

Ensuite, le groupe de discussion avec les organismes gouvernementaux n'a attiré que deux participants. Par contre, ce groupe fut fort constructif puisque l'information recueillie a pu être approfondie.

Malgré le faible taux de participation aux divers groupes de discussion, nous avons communiqué par sondage ou par entrevue avec plus d'une centaine de coordonnateurs, soit 65 % des répondants. De cette façon, nous avons obtenu une importante somme de données qualitatives provenant de tous les milieux.

Par ailleurs, les répondants que nous avons tenté de joindre dans diverses organisations n'ont pas toujours pu être sondés. Certains d'entre eux avaient quitté leurs fonctions, tandis que d'autres n'ont pas rendu les appels de notre équipe. D'autres répondants ont estimé ne pas être en mesure de répondre à nos questions et nous ont dirigés vers d'autres personnes. Notre étude ciblait l'ensemble des coordonnateurs assujettis à l'article 61.1. Néanmoins, nous jugeons que, dans l'ensemble, notre taux de réponse est élevé.

Enfin, certaines données sont le fruit de l'interprétation des coordonnateurs. Bien que ces derniers ne possédaient pas une connaissance approfondie de la problématique liée aux

incapacités, ils détenaient néanmoins une vue d'ensemble de la mise en œuvre de l'article 61.1.

## RÉSULTATS

La présente section expose le taux de participation ainsi que les résultats de l'étude. Elle répond systématiquement aux huit questions d'évaluation retenues. Les outils de collecte de données ainsi que les résultats des questions sont détaillés dans le recueil d'annexes à l'annexe I, II et III.

### Taux de participation

Deux versions de questionnaire électronique ont été acheminées aux ministères, agences, organismes et municipalités : une version pour ceux n'ayant pas de plan d'action et une autre pour ceux en ayant adopté un. Le taux de participation pour l'ensemble des questionnaires électroniques est de 73 %, soit de 124/171. Nous avons réalisé 93 sondages téléphoniques auprès des coordonnateurs de plan d'action des organismes gouvernementaux, des agences et des municipalités, pour un taux de participation de 65 % (93/143).

**Tableau 3 : Taux de participation des M/O/M à l'étude**

Instrument	Acteur ciblé	Nombre d'acteurs ciblés	Participation des M/O/M ayant un plan d'action en 2010		Nombre d'acteurs ciblés	Participation des M/O/M sans plan d'action en 2010		Nombre d'acteurs ciblés	Taux de participation global	
			n <sup>bre</sup>	%		n <sup>bre</sup>	%		n <sup>bre</sup>	%
Questionnaire	Ministères, agences, organismes, municipalités	125	93	74 %	46	31	67 %	171	124	73 %
Sondage téléphonique	Agences, organismes, municipalités	104	71	68 %	39	22	56 %	143	93	65 %
Entrevue	Ministères, agences, organismes, municipalités	21	14	67 %	7	6	86 %	28	20	71 %

Les questions du sondage ont été adaptées selon que les organisations avaient adopté ou non un plan d'action en 2010. L'ensemble des ministères ainsi que deux organismes gouvernementaux, une agence de la santé et trois municipalités ont été sollicités pour participer aux entrevues dirigées. Pour cette raison, ils n'étaient pas visés par le sondage téléphonique. Pour cette étape, le taux de participation atteint 71 % (20/28). Encore une fois, les questions ont été adaptées selon la situation particulière de l'organisation par

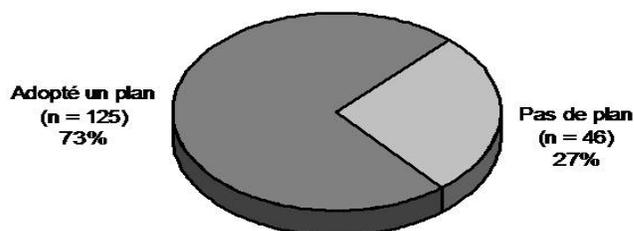
rapport à l'adoption d'un plan d'action. Au total, nous avons réalisé 20 entrevues dirigées qui se divisent comme suit : 14 entrevues avec des ministères, 2 entrevues avec des organismes gouvernementaux, 3 entrevues avec des municipalités et une entrevue avec une agence de la santé. Le CREXE a donc communiqué de vive voix avec 113 coordonnateurs (66 %) lors de ces deux étapes. Finalement, sur les cinq groupes de discussion prévus, trois groupes ont eu lieu. Nous avons créé un bassin de 71 coordonnateurs en espérant avoir 5 participants par groupe de discussion. Au total, 13 personnes ont participé aux groupes de discussion; 10 coordonnateurs venaient de M/O/M ayant adopté un plan d'action et les 3 autres de M/O/M n'ayant pas adopté de plan d'action. Le détail du taux de participation par M/O/M est présenté dans le recueil d'annexes.

## Résultats

### 1. Les ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) soumis à l'article 61.1 ont-ils adopté un plan d'action?

Le recensement quantitatif des plans d'action publiés en 2010 nous a permis de répondre à cette première question. En 2010, 73 % (125/171) des ministères, organismes, agences et municipalités assujettis à l'article 61.1, soit près des trois quarts, ont adopté un plan d'action.<sup>8</sup>

**Figure 3 : Pourcentage de M/O/M ayant adopté un plan d'action en 2010 (N=171)**



Ensuite, nous avons procédé à une analyse de données économiques, sociales et démographiques des municipalités, puis à l'analyse des budgets et du nombre d'employés des ministères, des agences et des organismes afin de déterminer si une corrélation existait entre ces variables et l'adoption d'un plan d'action. Les travaux d'analyse des données n'ont pas fourni de résultat significatif. Ces données suggèrent que ce sont d'autres types de facteurs qui déterminent l'adoption ou non d'un plan d'action par un M/O/M.

<sup>8</sup> Le taux d'adoption des plans d'action de 2010 peut diverger légèrement de celui de l'OPHQ, car les critères d'inclusion et d'exclusion des plans adoptés en 2010 sont différents.

**Tableau 4 : Adoption d'un plan d'action en 2010 par type de M/O/M (N=171)**

M/O/M	A un plan		N'a aucun plan	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Municipalité (N = 68)	47	69 %	21	31 %
Organisme public (N = 66)	51	77 %	15	23 %
Ministère (N = 22)	17	77 %	5	23 %
Agence (N = 15)	10	66 %	5	33 %
<b>Tous les M/O/M (N = 171)</b>	<b>125</b>	<b>73 %</b>	<b>46</b>	<b>27 %</b>

Le pourcentage pour chaque catégorie d'acteur est similaire, c'est pourquoi aucun groupe ne se démarque de manière importante en ce qui concerne l'adoption d'un plan d'action.

Parmi les 28 M/O/M n'ayant pas adopté de plan d'action et qui ont répondu au sondage téléphonique ou à l'entrevue, la moitié des coordonnateurs invoque le manque de temps et de ressources humaines comme cause principale pour ne pas avoir adopté un plan d'action en 2010 (50 %, 14/28). Le manque de temps est souvent lié au manque de personnel, car le plan d'action, dans la majorité des cas, est une tâche supplémentaire dans la charge de travail des coordonnateurs. Ceux-ci se disent surchargés et peuvent difficilement se libérer de leur tâche quotidienne pour réaliser le plan d'action. Le processus administratif lié à l'adoption d'un plan d'action est considéré par de nombreux coordonnateurs comme étant « lourd », car il exige beaucoup de temps. Les détails au sujet des acteurs concernés par le processus d'adoption du plan d'action sont présentés dans le recueil d'annexes, à l'annexe II.

L'obligation légale d'adopter un plan d'action sur une base annuelle fait en sorte que le facteur temps devient une contrainte encore plus importante. Lors des sondages, des entrevues et des groupes de discussion auprès de l'ensemble des coordonnateurs, il a été suggéré à maintes reprises d'adopter un plan d'action sur une base triennale ou même quinquennale plutôt que sur une base annuelle. Un tel changement permettrait aux M/O/M d'arrimer le plan d'action à l'égard des personnes handicapées aux autres plans qu'ils produisent (par exemple : plan stratégique, développement durable, rapport sur l'accès à l'égalité, etc.). De plus, l'adoption d'un plan d'action triennal permettrait aux M/O/M de développer une vision stratégique quant à l'intégration des personnes handicapées.

Selon les coordonnateurs, le plan d'action à l'égard des personnes handicapées est une obligation légale parmi tant d'autres (développement durable, plan stratégique, etc.), les coordonnateurs doivent donc prioriser les dossiers selon les urgences. Plusieurs coordonnateurs mentionnent que le plan d'action à l'égard des personnes handicapées n'est pas un dossier prioritaire pour leur organisation. Puisque les coordonnateurs ne détiennent

aucun pouvoir décisionnel, la priorisation des dossiers découle de la direction. La direction doit offrir le temps ou les ressources nécessaires au coordonnateur pour adopter le plan d'action, sinon son adoption est remise à un moment ultérieur.

Outre le manque de temps et de ressources, le haut taux de roulement parmi les coordonnateurs est le deuxième facteur le plus invoqué parmi les M/O/M n'ayant pas adopté un plan d'action (32 %, 9/28). Les mouvements fréquents de personnel peuvent laisser le plan d'action sans porteur pendant de longues périodes. Par conséquent, les nouveaux coordonnateurs ne bénéficient d'aucun transfert de connaissances. Le temps nécessaire pour se familiariser avec le dossier retarde l'adoption du plan, ce qui peut entraîner un délai dépassant celui exigé par la Loi.

Par contre, plusieurs coordonnateurs affirment que l'absence d'un plan d'action ne signifie pas nécessairement l'absence de mesures à l'égard des personnes handicapées. Ces derniers mentionnent qu'il y a des mesures qui sont parfois entreprises l'année subséquente, la modification d'une infrastructure par exemple, et qui sont complétées en 2010. D'autres mesures, telles que des politiques, sont mises en œuvre d'année en année et sont des mesures en continu.

Des coordonnateurs estiment que la nomination d'une personne-ressource attitrée seulement à ce dossier aurait facilité l'adoption d'un plan d'action. D'autres mentionnent qu'un soutien plus important de la part de l'OPHQ aurait favorisé l'adoption d'un plan d'action en 2010. Les besoins des coordonnateurs ainsi que la perception de la qualité et de la pertinence des services offerts de la part de l'OPHQ seront détaillés aux questions 7 et 8 du présent rapport.

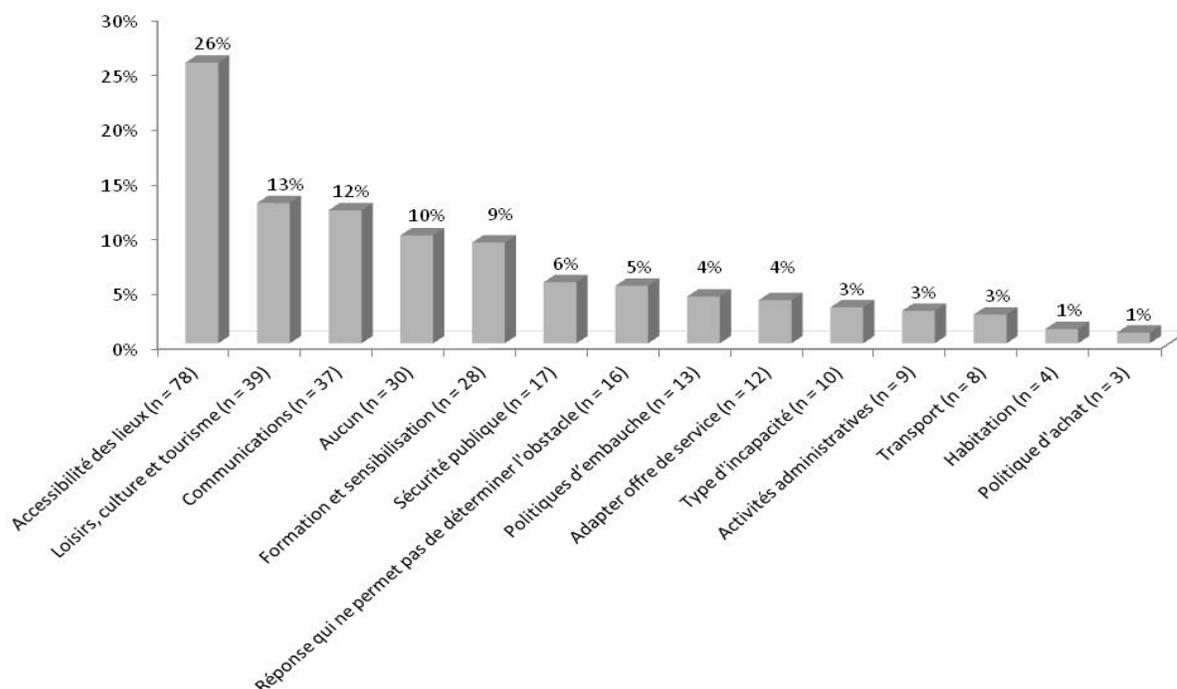
## **2. Quels sont les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées relevés dans ces plans d'action?**

Le terme *obstacle*, tel qu'inscrit dans l'article 61.1, semble causer des problèmes pour de nombreux coordonnateurs. La définition du terme *obstacle* que l'OPHQ a retenue est celle du Processus de production du handicap (PPH). D'après le PPH, « un obstacle correspond à un facteur environnemental qui entrave la réalisation des habitudes de vie lorsqu'il entre en interaction avec les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques appartenant à la personne) » (OPHQ, 2011). Selon l'OPHQ, la détermination de l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées permet de prendre du recul par rapport aux mesures retenues par les coordonnateurs. La démarche par obstacle force une réflexion afin de déterminer exactement quelles difficultés les coordonnateurs désirent aplanir et ainsi faire un choix plus éclairé au sujet des mesures sélectionnées. Cette manière de faire apporte une vision à plus long terme, centrée sur la résolution du problème plutôt qu'uniquement sur la mise en œuvre des moyens

Lors du sondage téléphonique et des entrevues auprès des coordonnateurs dont les M/O/M ont adopté un plan d'action et qui ont répondu au questionnaire (sondage, n = 71; entrevue n= 14), les coordonnateurs devaient trouver l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par les mesures les plus coûteuses et par celles ayant des impacts significatifs auprès des personnes handicapées. De notre échantillon initial de 358 mesures, nous avons pu en classer et en analyser 304. Les mesures ne pouvant être classées se divisent comme suit : 48 sont des données manquantes, cela s'explique par la participation

des coordonnateurs au questionnaire mais non au sondage téléphonique (48/358), et 6 sont des mesures dont les coordonnateurs ne connaissaient pas l'obstacle visé par la mesure car ils étaient nouvellement en poste (6/358). Parmi l'ensemble des mesures de l'échantillon, le tableau 5 présente les mesures pour lesquelles les obstacles ont pu être classés (304/358).

**Tableau 5 : Domaine des obstacles relevés par les coordonnateurs pour certaines mesures jugées importantes en coût et en impacts (N=304)**



Le tableau indique que les trois principaux domaines d'obstacles visés par les M/O/M sont : 1) l'accessibilité des lieux (26 %) ; 2) les loisirs, la culture et le tourisme (13 %) ; et 3) les communications (12 %). D'autres domaines d'obstacles rapportés par les coordonnateurs sont : la formation et la sensibilisation, la sécurité publique, les politiques d'embauche, l'adaptation de l'offre de service, les activités administratives, le transport, l'habitation et les politiques d'achat.

Trois des domaines d'obstacles illustrés dans le tableau montrent une difficulté des coordonnateurs à l'égard du terme *obstacle*. La somme des catégories « aucun obstacle, réponse n'étant pas un obstacle et type d'incapacité équivaut à 18 % du nombre total d'obstacles relevés (56/304). Le sens des réponses fourni dans ces trois catégories ne répond pas aux attentes du législateur.

La catégorie « aucun obstacle » présente les mesures pour lesquelles aucun obstacle n'était ciblé (10 %). Beaucoup de coordonnateurs sondés disent ne pas travailler à partir d'obstacles. Or, la démarche proposée par le législateur dans la Loi est de déterminer des obstacles à l'intégration des personnes handicapées, puis d'envisager des mesures qui vont contre ces obstacles. Notre collecte de données auprès des coordonnateurs nous a montré que certains coordonnateurs font l'exercice inverse, c'est-à-dire qu'ils envisagent des

mesures, puis déterminent l'obstacle auquel se rattache la mesure. Par exemple, parfois les coordonnateurs travaillent à partir d'un besoin qu'une personne handicapée leur a signifié et ne rattachent pas la mesure à un obstacle.

Ensuite, dans la catégorie « réponse n'étant pas un obstacle » se trouvent toutes les réponses pour lesquelles nous étions incapables de déterminer la nature de l'obstacle (5 %). Finalement, quelques coordonnateurs nommaient le type d'incapacité ciblé par la mesure au lieu de l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées. Pour ces deux catégories, ce sont les organismes qui ont obtenu le plus haut taux de réponse. Ces données conduisent à penser qu'il existe une lacune quant à la définition du terme *obstacle* pour les coordonnateurs venant d'organismes publics.

Lors des sondages, des entrevues et des groupes de discussion, la problématique liée au terme *obstacle* a été mentionnée à plusieurs reprises. Certains coordonnateurs venant de ministères et d'organismes rapportent qu'il est complexe de déterminer des obstacles à l'intégration des personnes handicapées quand leur mission n'offre aucun service aux citoyens et qu'il n'y a pas d'employé handicapé dans leur établissement. Il est important de préciser que les personnes handicapées ne sont pas dans l'obligation de révéler leur état. Par conséquent, les coordonnateurs ne connaissent pas le nombre de personnes handicapées dans leur organisation ni leur nom, à moins que l'employé choisisse de révéler son état. Sans plainte ni demande de la part de personnes handicapées, les coordonnateurs se sentent démunis devant la tâche de déterminer des obstacles et, par le fait même, des mesures.

De nombreux coordonnateurs considèrent le processus de repérage d'obstacles comme étant lourd puisqu'il doit être réalisé annuellement. D'autre part, il a été mentionné que la présentation des obstacles dans le plan d'action est redondante et l'alourdit sans apporter de bénéfices importants. Pour les coordonnateurs, quand une mesure est retenue, c'est automatiquement pour contrer un obstacle.

En somme, nous avons classé 304 obstacles par domaine; par contre, les données recensées donnent à penser qu'il règne une certaine confusion parmi les coordonnateurs concernant la définition du terme *obstacle* et quant à la nécessité de travailler avec ce concept.

### **3. Quelles sont les mesures envisagées par les M/O/M dans les plans d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées?**

L'analyse de contenu des 125 plans d'action a permis de recenser 2 479 mesures. Le nombre de mesures recensées ne représente pas le nombre réel d'actions entreprises à l'égard de l'intégration des personnes handicapées. D'autres initiatives impliquant des actions concrètes pour l'intégration des personnes handicapées, comme le plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique gouvernementale À part entière, ne sont pas inscrites dans les plans d'action. Dans cette recherche, les plans d'action annuels pour l'intégration des personnes handicapées ont constitué la principale source d'information.

Les données présentées au tableau 6 montrent que ce sont les municipalités qui ont envisagé le plus grand nombre de mesures dans leur plan d'action. En moyenne, les municipalités ont envisagé 33 mesures, comparativement à 16 pour les ministères et à 11 pour les organismes et les agences. Ce nombre élevé de mesures annuelles chez les municipalités peut s'expliquer partiellement par l'ampleur et la diversité des compétences

municipales. Les compétences d'une municipalité incluent : le transport, la culture, les loisirs, les activités communautaires et les parcs et la sécurité, pour n'en nommer que quelques-unes.

Inversement, le nombre peu élevé de mesures chez certains des agences, des organismes et des ministères pourrait s'expliquer par des missions beaucoup plus pointues. Les ministères, organismes et agences dont la mission n'implique aucun service aux citoyens se disent limités quant aux mesures qu'ils peuvent envisager.

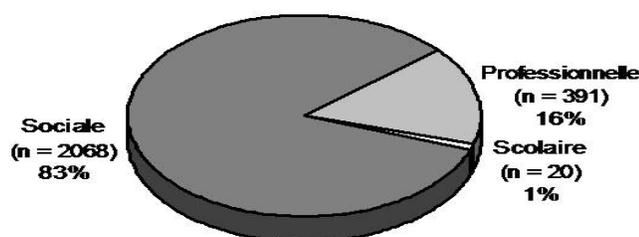
**Tableau 6 : Nombre de mesures par type de M/O/M pour l'année 2010**  
(N=2479)

M/O/M avec plan d'action	Moyenne de mesures par M/O/M	Somme des mesures
Municipalité (N = 47)	33	1 539
Organisme public (N = 51)	11	560
Ministère (N = 17)	16	274
Agence (N = 10)	11	106
<b>Tous les M/O/M (N = 125)</b>	<b>20</b>	<b>2 479</b>

### 3.1 Mesures selon la dimension d'intégration

La Loi cible trois grandes dimensions d'intégration, c'est-à-dire l'intégration scolaire, professionnelle et sociale. Pour juger de la réponse aux objectifs de la Loi, nous avons classé, dans un premier temps, les mesures selon les trois dimensions d'intégration ciblées. Les résultats de la classification par dimension d'intégration sont les suivants : 1 % des mesures envisagées visent l'intégration scolaire, 16 % des mesures ciblent l'intégration professionnelle et 83 % concernent l'intégration sociale.

**Figure 4 : Mesures selon la dimension d'intégration (N = 2479)**



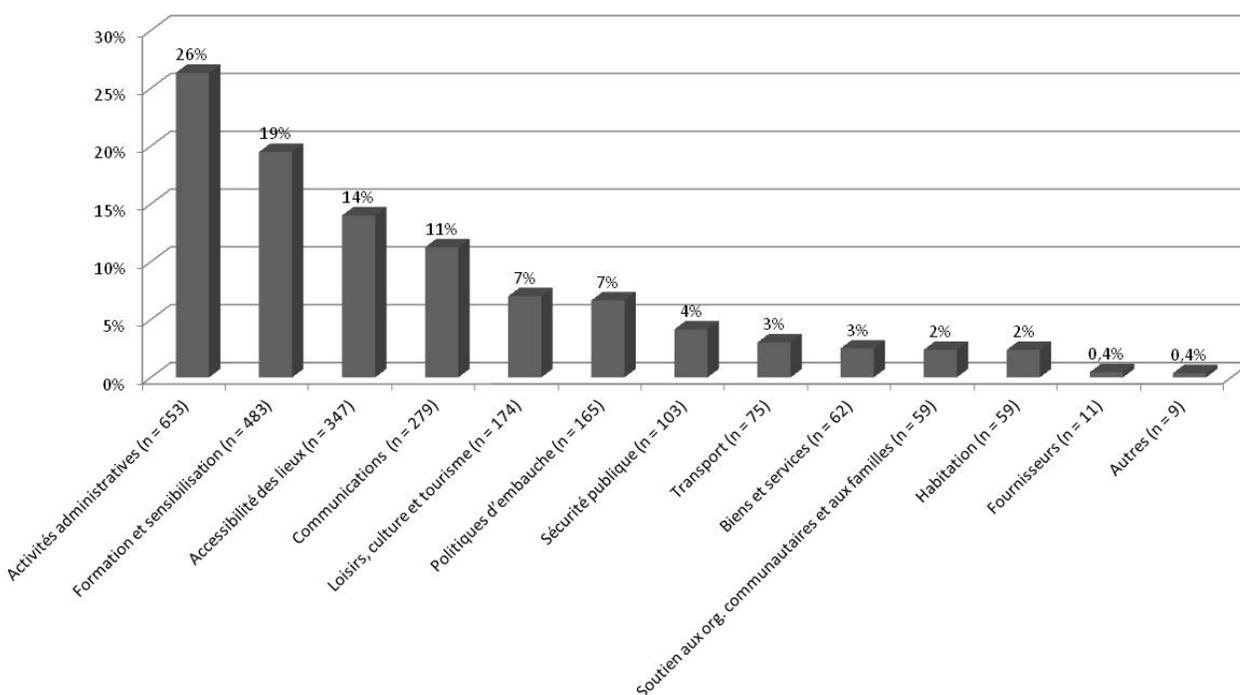
Comme il est mentionné ci-dessus, le nombre de mesures recensées ne représente pas le nombre réel d'actions entreprises à l'égard de l'intégration professionnelle et scolaire des personnes handicapées. La faible proportion de mesures ciblant l'intégration scolaire et professionnelle des personnes handicapées s'explique par la multitude de programmes et de lois distincts de l'article 61.1 ainsi que par le nombre restreint de M/O/M ayant pour mission l'intégration scolaire.

Ainsi, dans le cas de l'intégration scolaire, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), outre son plan d'action, réalise de multiples actions orientées vers le réseau scolaire et ses établissements. Par exemple, pour 2008-2009, les allocations de base et les allocations supplémentaires prévues dans les règles budgétaires des commissions scolaires pour l'organisation des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation à l'apprentissage s'élevaient, à elles seules, à 1,8 milliard de dollars (ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2011).

En ce qui concerne l'intégration professionnelle, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a investi d'importantes ressources dans la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, dans le cadre de laquelle sont offerts des programmes tels que la mesure Contrat d'intégration au travail (CIT) et le Programme de subventions aux entreprises adaptées (ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 2012). D'autre part, les organismes publics qui emploient 100 personnes et plus, soit les organismes publics, municipaux, scolaires et ceux du secteur de la santé et des services sociaux, sont soumis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Cette loi vise, en instituant dans les organismes concernés un cadre particulier d'accès à l'égalité, à assurer une meilleure représentation des groupes victimes de discrimination dans ces secteurs (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2012). En somme, les mesures à l'égard de l'intégration scolaire et professionnelle des personnes handicapées sont nombreuses; toutefois, elles ne sont pas toutes présentées dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées étudiés ici.

### **3.2 Mesures par catégorie**

Ensuite, les mesures ont été classées par catégorie de finalités. Toutes dimensions d'intégration confondues, les données montrent que les quatre catégories de mesures les plus envisagées dans les plans d'action par les M/O/M sont : 1) les activités administratives (26 %); 2) la formation et la sensibilisation (19 %); 3) l'accessibilité des lieux (14 %) et; 4) les communications (11 %). La catégorie des activités administratives correspond aux mesures qui s'apparentent à des activités de gestion, telles qu'évaluer, faire un suivi, planifier, établir une politique, procéder à la formation d'un comité, etc. La catégorie de formation et sensibilisation regroupe les mesures dont la finalité est de réaliser des activités de formation ou de sensibilisation. En ce qui a trait à l'accessibilité des lieux, elle est composée des mesures dont l'objet est de faciliter l'accessibilité des personnes handicapées à des lieux de toute nature et, finalement, la catégorie communications comprend les mesures dont la finalité est de communiquer ou de recueillir des informations de façon orale, écrite, visuelle ou de personne à personne.

**Tableau 7 : Mesures selon la catégorie (N = 2479)**

### 3.3 Mesures par sous-catégorie

Finalement, nous avons procédé à une troisième classification. Une fois les mesures classées par catégorie, nous les avons classées par sous-catégorie dans le but d'obtenir une description plus fine

Les deux sous-catégories en proportion plus nombreuses dans les activités administratives correspondent à des activités de gestion rattachées à l'*accessibilité des lieux* et aux *communications*.

À propos de la catégorie formation et sensibilisation, aucune sous-catégorie n'a été établie, car les mesures ciblant la formation ne pouvaient être isolées de la sensibilisation.

Dans la catégorie accessibilité des lieux, outre la sous-catégorie *autres éléments liés à l'accessibilité des lieux*, les deux sous-catégories les plus importantes sont liées aux *installations sanitaires*, telles que les toilettes, lavabos ou les portes des toilettes, et l'*accessibilité des lieux de loisir*, tels que la bibliothèque, les parcs ou un aréna.

En ce qui a trait aux communications, la sous-catégorie la plus importante se compose de mesures associées à l'*informatique*, c'est-à-dire la modification du site Internet, de l'intranet ou de l'extranet du M/O/M. La deuxième sous-catégorie la plus importante relative aux communications est celle des *publications*, laquelle regroupe les mesures qui visent à communiquer ou à recueillir des informations au moyen d'une publication (journal municipal, dépliant, répertoire, sondage, etc.).

#### 4. Quelles mesures ont été mises en œuvre?

L'enquête menée auprès des coordonnateurs révèle que 1 645 des 2 479 mesures recensées (66 %) ont été mises en œuvre. Nous n'avons pas pu connaître le niveau de réalisation des mesures pour l'ensemble de celles-ci puisque 32 M/O/M qui avaient adopté un plan d'action en 2010 n'ont pas participé à l'étude. En proportion, les mesures réalisées et en cours de réalisation, considérées comme mises en œuvre, constituent 85 % des 1 645 mesures (1 395/1 645). Les ministères ont le taux de réalisation le plus élevé avec une proportion de 90 %, et les agences ont le taux le plus faible, à 73 %. Les municipalités et les organismes publics ont chacun un taux de réalisation d'environ 84 %.

En ce qui concerne les catégories de mesure, il n'existe pas d'écart important entre elles. La catégorie de mesure soutien aux organismes et aux familles obtient le plus haut taux de réalisation, tandis que les catégories fournisseurs, formation et sensibilisation ainsi qu'activités administratives possèdent le taux le plus faible. Outre la catégorie fournisseurs, les catégories formation et sensibilisation et activités administratives contiennent un nombre élevé de mesures, lesquelles sont, malgré tout, réalisées dans une proportion de 80 %.

**Tableau 8 : Réalisation des mesures en 2010 selon la catégorie (N= 1395)**

Catégorie de mesure	Réalisée		En cours de réalisation		Réalisée ou en cours de réalisation	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Autre (N= 7) <sup>9</sup>	6	86 %	1	14 %	7	100 %
Soutien aux organismes communautaires et aux familles (N = 33)	19	58 %	13	39 %	32	97 %
Politiques d'embauche (N = 112)	60	54 %	44	39 %	104	93 %
Transport (N = 59)	21	36 %	33	56 %	54	92 %
Loisirs, culture et tourisme (N = 104)	68	65 %	28	27 %	96	92 %
Communications (N = 177)	86	48 %	72	41 %	158	89 %
Sécurité publique (N = 70)	34	48 %	28	40 %	62	89 %
Biens et services (N = 41)	20	49 %	15	36 %	35	85 %
Accessibilité des lieux (N = 209)	112	54 %	64	30 %	176	84 %

<sup>9</sup> La catégorie autre est constituée de sept mesures très précises, il est donc impossible de les classer parmi les autres catégories spécifiques de mesure.

Catégorie de mesure	Réalisée		En cours de réalisation		Réalisée ou en cours de réalisation	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Habitation (N = 34)	18	53 %	10	29 %	28	82 %
Activités administratives (N = 449)	198	44 %	167	37 %	365	81 %
Formation et sensibilisation (N = 344)	188	55 %	86	25 %	274	80 %
Fournisseurs (N = 6)	3	50 %	1	17 %	4	67 %
<b>Total (N = 1 645)</b>	<b>833</b>	<b>51 %</b>	<b>562</b>	<b>34 %</b>	<b>1 395</b>	<b>85 %</b>

#### 4.1 Coût des mesures mises en œuvre

Le taux de réponse au sujet des dépenses effectuées pour l'ensemble des mesures en 2010 est de 33 %. Sur 93 répondants, seulement 31 coordonnateurs ont été capables de chiffrer le montant des dépenses pour 2010. Plusieurs raisons expliquent ce résultat. Dans un premier temps, plusieurs des mesures n'engendrent pas de dépenses directes; par contre, les M/O/M investissent des montants en dépenses indirectes, telles que les salaires d'employés concernés par la mesure. Donc, un investissement en temps n'est pas comptabilisé comme étant une dépense. Dans d'autres cas, les dépenses occasionnées sont intégrées à des projets organisationnels plus larges; la modification d'une porte dans la rénovation d'un bâtiment en serait un exemple. Les plans d'action impliquent plusieurs départements dans une même organisation. Par conséquent, le coordonnateur ne connaît pas toujours toutes les dépenses effectuées par chaque département à l'égard de l'intégration des personnes handicapées.

En 2010, ces données partielles indiquent qu'une somme totale de 159 millions de dollars a été dépensée pour les mesures liées à l'intégration des personnes handicapées<sup>10</sup>.

#### 4.2 Coûts et impacts des mesures

Encore une fois ici, les données se rapportant aux coûts comportent des limites quant à leur précision, car elles ne représentent que le tiers des répondants (31/93).

Les données montrent qu'une proportion limitée de mesures qui ont été rapportées par les coordonnateurs comme étant les plus coûteuses, soit 31 % de celles-ci, ont également été reconnues comme celles ayant des impacts significatifs auprès des personnes handicapées. Les mesures qui sont les plus coûteuses ne sont donc pas automatiquement celles qui ont le plus d'impact.

<sup>10</sup> À eux seuls, les ministères ont investi 150 millions de dollars dans la réalisation de leurs mesures. Le total des dépenses des organismes publics à ce chapitre atteint 6,6 millions de dollars, et celui des municipalités, 2,5 millions de dollars. Pour leur part, les agences ont investi un total de 3 600 \$ dans la réalisation de leurs mesures. La médiane des coûts pour les M/O/M est de 40 000 \$.

Dans l'ensemble, les mesures que les coordonnateurs considèrent comme coûteuses ou génératrices d'impacts positifs sont celles qui sont rattachées aux quatre catégories suivantes : 1) activités administratives; 2) accessibilité des lieux; 3) communications; et 4) formation et sensibilisation.

### 5. Comment les mesures mises en œuvre se distinguent-elles des mesures des plans d'action?

La question présente traite uniquement des écarts de réalisation cernés par notre enquête; cela inclut les mesures reportées et abandonnées. Comme nous l'avons mentionné à la question 4, les mesures ont été mises en œuvre dans une proportion de 85 %. Par voie de conséquence, les mesures non mises en œuvre, c'est-à-dire reportées ou abandonnées, représentent 15 %. Le nombre de mesures reportées ou abandonnées demeure faible, malgré une représentation plus élevée (> 15 %) parmi les catégories de mesures suivantes : accessibilité des lieux, habitation, activités administratives, formation et sensibilisation et fournisseurs. Le tableau 10 présente les données pour les mesures reportées et abandonnées par M/O/M.

**Tableau 9 : Proportion des mesures reportées ou abandonnées par M/O/M en 2010 (N=250)**

M/O/M	Mesure reportée		Mesure abandonnée		Mesure reportée ou abandonnée	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Agence (N = 87)	16	18 %	2	2 %	18	20 %
Municipalité (N = 997)	129	13 %	28	3 %	157	16 %
Organisme public (N = 373)	48	13 %	9	2 %	57	15 %
Ministère (N = 188)	13	7 %	5	3 %	18	10 %
<b>Tous les M/O/M (N = 1 645)</b>	<b>206</b>	<b>12 %</b>	<b>44</b>	<b>3 %</b>	<b>250</b>	<b>15 %</b>

Les mesures reportées représentent 12 % du nombre total des mesures non mises en œuvre (206/1 645). Les agences ont le pourcentage le plus élevé de mesures reportées avec 18 %, et les ministères ont le taux le plus faible avec 7 %. Les municipalités et les organismes ont une proportion égale de mesures reportées, c'est-à-dire 13 %. Les mesures reportées se divisent selon quatre grandes catégories de mesure : 1) les activités administratives (36 %); 2) la formation et la sensibilisation (28 %); 3) l'accessibilité des lieux (13 %); et 4) les communications (7 %).

Quant aux mesures abandonnées, elles atteignent une proportion de 3 % (44/1 645). L'une des raisons invoquées pour justifier l'abandon de certaines mesures est le manque de temps et de ressources. D'autres fois, des mesures inscrites au plan d'action ne répondaient plus à un besoin, ou des facteurs externes sont venus modifier le contexte du M/O/M. Conséquemment, l'arrimage entre les mesures planifiées et la réalité des ministères, des

organismes ou des municipalités est l'autre cause d'abandon de mesures. Les mesures abandonnées s'éclatent parmi les catégories de mesures suivantes : 1) formation et sensibilisation à 30 %; 2) activités administratives avec 23 %; 3) accessibilité des lieux dans une proportion de 14 %; et 4) communications à 11 %. Les données montrent que les catégories de mesures reportées ou abandonnées sont très similaires.

## **6 Quelles sont les raisons qui expliquent ces écarts?**

Afin de comprendre pourquoi certaines mesures sont abandonnées ou reportées tandis que d'autres sont réalisées ou en cours de réalisation, nous avons analysé un échantillon de mesures en considérant des facteurs favorables et défavorables à leur mise en œuvre. Les écarts peuvent être expliqués par ces facteurs puisque la mise en œuvre ou non d'une mesure dépend des facteurs favorables ou défavorables rencontrés.

À partir de l'échantillon des 358 mesures les plus coûteuses et ayant des impacts significatifs auprès des personnes handicapées, les coordonnateurs devaient nommer le principal facteur limitant, ou défavorable, et le principal facteur facilitant, ou favorable, rencontrés lors de la mise en œuvre de la mesure. Pour 17 % de ces mesures, nous ne détenons pas de facteur limitant (60/358) ou facilitant (61/358), et ce, pour deux raisons : 1) les coordonnateurs ont répondu au questionnaire mais n'ont pas participé au sondage téléphonique dans 14 % des cas (facteurs facilitants 50/358, facteurs limitants 49/358); ou 2) le coordonnateur est nouvellement arrivé en poste et ne peut nommer les facteurs facilitants ou limitants rencontrés en 2010 (3 %, 11/358).

### **6.1 Facteurs facilitant la mise en œuvre des mesures**

En ce qui a trait aux facteurs facilitant la mise en œuvre des mesures, les coordonnateurs n'en ont rencontré aucun pour 1 % des mesures (4/358). Parmi l'ensemble des mesures de l'échantillon, le tableau 11 présente les mesures pour lesquelles des facteurs facilitants ont pu être relevés par les coordonnateurs (293/358).

**Tableau 10 : Facteurs facilitant la mise en œuvre des mesures (N=293)**

Facteur facilitant	Nombre	Pourcentage
Priorité pour l'organisation	71	24 %
Conscientisation des acteurs	36	12 %
Encadrement administratif	29	10 %
Concertation et mobilisation des acteurs	25	9 %
Participation de personnes handicapées ou d'organismes	21	7 %
Disponibilité de ressources financières	20	7 %
Mesure déjà planifiée ou existante	20	7 %
Mesure signifiée	18	6 %
Autres	38	13 %
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>100 %</b>

### 6.1.1 Priorité pour l'organisation

Le principal facteur favorisant la mise en œuvre des mesures visant l'intégration des personnes handicapées est la volonté interne de l'organisation. Les coordonnateurs qui obtiennent l'appui de leur hiérarchie reçoivent le soutien de l'organisation. On présume que l'appui que reçoit le coordonnateur fait en sorte qu'il obtient les ressources financières et humaines nécessaires ainsi qu'une collaboration interne. Cette volonté réelle permet de faire progresser la mise en œuvre des mesures retenues.

### 6.1.2 Conscientisation des acteurs

La conscientisation implique que les acteurs manifestent une compréhension et une acceptation à l'égard des personnes handicapées. Les coordonnateurs parlent ici d'une « ouverture d'esprit » de la part du personnel, de la direction, des élus et de la population. Le fait de côtoyer des personnes handicapées, de recevoir de la formation à ce sujet ou d'obtenir l'appui de la population sont des facteurs contribuant à la conscientisation. La sensibilisation des parties prenantes facilite la mise en œuvre des mesures.

### 6.1.3 Encadrement administratif

Les obligations légales découlant de lois ou de règlements ont des impacts importants sur la mise en œuvre de mesures visant l'intégration des personnes handicapées. Les ministères, les agences, les organismes et les municipalités doivent se conformer aux dispositions

législatives des lois et des règlements afin d'adapter leurs services aux besoins des personnes handicapées. D'autre part, l'encadrement interne, comme des politiques, procédures ou programmes à l'égard des personnes handicapées, permet aux coordonnateurs d'agir rapidement et facilite la mise en œuvre des mesures.

#### **6.1.4 Concertation et mobilisation des acteurs**

La concertation et la mobilisation des acteurs internes et externes impliquent une adhésion au projet de mise en œuvre des mesures. L'appui qu'apportent les divers acteurs devient un facteur facilitant pour le coordonnateur.

#### **6.1.5 Participation de personnes handicapées ou d'organismes**

La collaboration entre les M/O/M et les personnes handicapées ou les organismes de promotion représentant les droits des personnes handicapées est qualifiée d'« inspirante » par les coordonnateurs. Les personnes handicapées et les organismes offrent de l'information, des propositions ou des solutions auxquelles les coordonnateurs n'auraient pas pensé. De plus, la présence de personnes handicapées sensibilise les M/O/M aux besoins de ces dernières. D'autre part, les coordonnateurs travaillant avec le milieu rapportent que la participation du réseau allège le fardeau du coordonnateur, car les responsabilités sont partagées.

#### **6.1.6 Disponibilité des ressources financières**

Évidemment, la disponibilité de ressources financières, telles que la disponibilité de budget, de subvention ou de l'appui financier provenant de l'externe, est un facteur favorisant la mise en œuvre. Aussi incluses dans cette catégorie sont les mesures jugées comme étant peu coûteuses par les coordonnateurs.

#### **6.1.7 Mesure déjà planifiée ou existante**

Si une mesure était déjà planifiée par l'organisation, par exemple la modification du bâtiment, cela en facilite la mise en œuvre. Les mesures existantes sont considérées par les coordonnateurs comme étant des mesures « acquises », faciles à mettre en œuvre.

#### **6.1.8 Mesure signifiée**

Les coordonnateurs jugent que si une mesure est demandée par les personnes handicapées, par les organismes communautaires ou par la population en général, cela facilite sa mise en œuvre.

### **6.2 Facteurs limitant la mise en œuvre des mesures**

De nombreux coordonnateurs disent n'avoir rencontré aucune contrainte particulière lors de la mise en œuvre des mesures, et cela, pour 20 % des mesures (71/358). Parmi l'ensemble des mesures de l'échantillon, le tableau 12 présente les mesures pour lesquelles des facteurs limitants ont pu être établis par les coordonnateurs (227/358).

**Tableau 11 : Facteurs limitant la mise en œuvre des mesures (N=227)**

<b>Facteur limitant</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
Contrainte des ressources financières et humaines	<b>65</b>	<b>29 %</b>
Concertation et mobilisation des acteurs	<b>53</b>	<b>24 %</b>
Contrainte liée au temps	<b>21</b>	<b>9 %</b>
Complexité et ampleur de la mesure	<b>16</b>	<b>7 %</b>
Méconnaissances des acteurs	<b>14</b>	<b>6 %</b>
Autres	<b>58</b>	<b>25 %</b>
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100 %</b>

### **6.2.1 Contraintes des ressources financières et humaines**

Dans un contexte de réduction des ressources financières et humaines, il existe une compétition interne à l'égard des ressources disponibles. L'article 61.1 impose des dépenses supplémentaires aux M/O/M sans offrir de compensation financière. Outre les ressources financières, la disponibilité des ressources humaines a une incidence importante sur la mise en œuvre des mesures.

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, les mesures visant l'intégration des personnes handicapées sont des tâches supplémentaires à la charge de travail quotidienne des employés. De ce fait, affecter du personnel à la réalisation de mesures retarde l'accomplissement de leur travail. Les organisations manquent de personnel disponible afin de réaliser les mesures adoptées dans le plan d'action. L'accroissement des obligations accompagné d'une diminution des ressources rendrait très difficile la tâche d'arrimer les exigences légales à la réalité des M/O/M.

### **6.2.2 Concertation et mobilisation des acteurs**

Les difficultés rencontrées à l'égard de la concertation et de la mobilisation des acteurs sont présentes tant à l'interne qu'à l'externe. À l'interne, les facteurs limitants correspondent à la difficulté de tenir des réunions avec les participants au sujet du plan d'action, de trouver un terrain d'entente sur les mesures à réaliser et d'obtenir de l'information de la part d'autres directions. D'ailleurs, le nombre d'intermédiaires visés par le dossier amplifie de manière importante l'effet de ces facteurs.

Les coordonnateurs sont souvent dépendants de la concertation et de la mobilisation des acteurs externes. En règle générale, les coordonnateurs n'ont peu ou pas de pouvoir au sein de leur propre organisation, donc ce pouvoir est d'autant plus restreint par rapport aux organisations externes. Le secteur privé n'étant pas assujéti aux exigences de l'article 61.1, les M/O/M n'ont pas de moyen de coercition sur ce secteur. Un exemple frappant des

lacunes vis-à-vis du secteur privé est le droit de propriété. Un certain nombre de M/O/M sont locataires dans des édifices appartenant au secteur privé. Alors, en ce qui a trait à l'accessibilité des lieux du bâtiment, les coordonnateurs ne détiennent aucun pouvoir, celui-ci dépendant uniquement du bon vouloir des propriétaires. D'autre part, les fournisseurs privés n'étant pas assujettis à l'article 61.1, ils ne sont pas sensibilisés à ce besoin, alors il devient difficile d'avoir une offre de biens et services accessible.

### **6.2.3 Contraintes liées au temps**

Outre le manque de temps lié au manque de ressources humaines, de nombreuses mesures requièrent un temps d'implantation important. Conséquemment, le temps nécessaire pour réaliser une mesure devient un facteur contraignant la mise en œuvre de celle-ci. C'est pour cette raison que certaines mesures sont considérées comme étant en continu par les coordonnateurs, car elles s'échelonnent sur plusieurs années.

### **6.2.4 Complexité et ampleur de la mesure**

Les mesures visant l'intégration des personnes handicapées sont de nature complexe, car elles exigent des connaissances ou des démarches particulières. Parfois, ce sont des mesures rares ou même uniques, telles que la construction d'une piscine semi-olympique. La réalisation de telles mesures devient un facteur limitant pour le coordonnateur.

### **6.2.5 Méconnaissances des acteurs**

Cette contrainte se réfère au manque d'expertise et de connaissance quant à la mise en œuvre de mesures visant l'intégration des personnes handicapées. Une problématique soulevée par les coordonnateurs correspond aux lacunes d'informations disponibles au Québec quant à l'accessibilité, et plus particulièrement, l'accessibilité universelle. Selon les coordonnateurs, le Code de construction représente le minimum en ce qui a trait à l'accessibilité. Ils désirent adopter une norme supérieure au Code de construction, soit celle de l'accessibilité universelle. Par contre, ce concept n'est pas inscrit dans la Loi, il est donc méconnu et interprété de façon différente par chacun. Les coordonnateurs estiment qu'il y a un travail de sensibilisation à faire auprès des architectes à ce sujet.

## **7 Quelle est la perception de la qualité des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?**

La totalité des coordonnateurs interrogés (N = 124) connaissent l'Office des personnes handicapées du Québec. Soixante-dix-neuf pour cent ont déjà fait appel aux services de soutien et de conseils de l'OPHQ pour l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action. Parmi les 21 % qui n'ont jamais fait appel aux services de l'OPHQ, 48 % disent qu'ils n'en éprouvent pas le besoin. Le contact initial au sujet des plans d'action a été établi, dans une proportion similaire, par les M/O/M à 47,5 % et par l'OPHQ dans 52,5 % des cas. Les M/O/M utilisent les services de soutien-conseil dans les proportions suivantes :

- 88 % des coordonnateurs ont consulté les documents de référence pour la mise en œuvre des plans d'action.
- 76 % des coordonnateurs ont fait appel au soutien téléphonique.

- 47 % des coordonnateurs ont pris part à une rencontre individuelle avec un représentant de l'OPHQ.
- 35 % d'entre eux ont participé à la séance annuelle d'information.

Les coordonnateurs ont donné leur perception de la qualité et de la pertinence de chaque service mentionné ci-dessus. Dans l'ensemble, les coordonnateurs se disent plutôt satisfaits ou très satisfaits de la qualité des services de soutien-conseil offerts par l'OPHQ. D'autre part, 95 % des coordonnateurs se disent plutôt d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait que l'OPHQ prête assistance à quiconque est tenu de préparer et de produire un plan d'action. Par contre, 10 % des répondants n'ont pas donné leur avis à ce sujet. La qualité des services offerts par l'OPHQ est perçue, de manière générale, très positivement.

## **8 Quelle est la perception de la pertinence des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?**

La perception des coordonnateurs quant à la pertinence des services de l'OPHQ est moins favorable. En effet, les données recensées montrent que pour chaque service évalué, la question au sujet de la pertinence obtenait toujours la note la plus faible parmi toutes les réponses (recueil d'annexes, annexe II). Dans une proportion de 83 %, les coordonnateurs se sont dits plutôt d'accord ou tout à fait en accord avec l'affirmation suivante : l'OPHQ joue un rôle déterminant en matière de conseil dans la mise en œuvre des plans d'action. Toutefois, 6 % des coordonnateurs n'ont pas donné leur avis à l'égard de cette affirmation. Lors de la collecte de données, les services les plus fréquemment mentionnés par les coordonnateurs sont la séance de rencontre annuelle et le *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* (2006). Dans les points suivants, nous discuterons des résultats de ces services ainsi que des besoins signifiés par les M/O/M.

### **8.1 Séance annuelle d'information**

Il est important de noter que la séance annuelle d'information est offerte uniquement aux coordonnateurs de ministères, d'organismes ou d'agences. Afin de se créer un lieu d'échanges, les municipalités ont créé leur propre séance annuelle, nommée *Municipalités accessibles; un réseau en action* (2010).

Même si une majorité s'en déclare satisfaite, le service ayant obtenu le plus faible taux de réponse quant à la pertinence est la séance annuelle d'information de l'OPHQ. Cinquante-huit pour cent des coordonnateurs se disent plutôt satisfaits ou très satisfaits de l'arrimage du contenu de la séance à leur réalité (19/34). Néanmoins, la séance d'information est appréciée par les coordonnateurs, puisqu'ils peuvent échanger avec d'autres. Voici quelques commentaires provenant des coordonnateurs afin d'améliorer la pertinence de la séance d'information annuelle :

- Effectuer une rencontre pour les ministères, une pour les agences (par voie téléphonique), une pour les organismes gouvernementaux et une pour les municipalités.
- Élaborer des rencontres d'échange par thème, par exemple : travail, accessibilité, communications.

- Élaborer une rencontre pour les nouveaux coordonnateurs et une autre pour les plus anciens.
- Discuter des sujets uniquement liés au plan d'action lors de la rencontre.

## 8.2 Guide de production d'un plan d'action

Les coordonnateurs se disent plutôt satisfaits ou très satisfaits de la pertinence du guide à 89 % (74/83) et de son utilité à 88 % (74/84). Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, le guide est le service le plus utilisé par les coordonnateurs lors de la mise en œuvre des plans d'action. Bien que le taux de réponse soit très favorable à l'égard du guide, les coordonnateurs ont mentionné, lors de la collecte des données, se référer plus souvent aux plans d'action produits par d'autres M/O/M. En vue de proposer des pistes d'améliorations quant à la pertinence du guide, les coordonnateurs ont émis les commentaires suivants :

- Il n'est pas cohérent avec les obligations légales réelles.
- Au cours de l'élaboration du guide, il n'y a eu aucune consultation auprès des M/O/M.
- Les normes du guide ne sont pas à jour, la dernière mise à jour date de cinq ans.
- L'OPHQ oblige les M/O/M de s'y conformer.
- Il est très général et complexe et il est difficilement applicable dans la mise en œuvre d'amélioration concrète.
- Les informations sont trop nombreuses et insuffisamment résumées.
- Il serait utile d'avoir un modèle de plan d'action pour qu'on puisse ensuite le remplir.

## 8.3. Besoins pour l'ensemble des M/O/M

Lors de l'étude, les coordonnateurs ont signifié un nombre élevé de besoins. Le premier besoin exprimé par plusieurs coordonnateurs est un guichet unique à leur intention. Par l'entremise d'un site Internet, un portail pourrait être destiné aux coordonnateurs de plans d'action, afin de les soutenir dans leur rôle. Il a été suggéré que ce portail comprenne un forum de discussion, une base de données des mesures et des obstacles de tous les M/O/M, les bons coups mis en œuvre par les M/O/M, c'est-à-dire les meilleures pratiques, des formulaires en ligne, les guides d'information et les lois et les normes en vigueur. Dans le but de s'inspirer d'idées innovatrices, les coordonnateurs demandent à ce qu'un site Internet affiche de l'information pour qu'ils puissent s'y référer rapidement et facilement. Un tel portail fournirait un lieu d'échange aux coordonnateurs, qui se sentent parfois isolés.

Un deuxième besoin manifesté par les coordonnateurs concerne l'analyse des plans d'action. Certains coordonnateurs demandent que l'analyse des plans d'action s'articule autour du contenu plutôt qu'autour du contenant, c'est-à-dire qu'elle soit davantage axée sur les efforts déployés pour améliorer l'intégration des personnes handicapées (actions concrètes, réalisations) et moins sur sa forme (présentation). De plus, les coordonnateurs souhaitent que l'analyse tienne compte des avancées de l'organisation par rapport à ses plans d'action précédents. À ce sujet, les coordonnateurs aimeraient obtenir une validation et des commentaires à l'égard de leur plan d'action avant son adoption, donc un mécanisme de soutien *a priori*. D'autre part, les coordonnateurs désirent obtenir du soutien, non

seulement au moment de l'adoption du plan d'action, mais également lors de sa mise en œuvre.

Pour d'autres, la production du plan d'action semble lourde. Ils croient que si la production du plan d'action était plus réaliste, les M/O/M se sentiraient davantage concernés. Les coordonnateurs jugent que les attentes quant au plan d'action doivent être clarifiées et transmises à l'ensemble des coordonnateurs. Enfin, les coordonnateurs demandent à travailler en partenariat avec l'OPHQ, plutôt que celui-ci exerce un contrôle sur eux.

#### **8.4 Besoins particuliers**

Les ministères et les organismes ont mentionné éprouver de la difficulté dans l'embauche de personnes handicapées. Par conséquent, ils aimeraient avoir du soutien à ce sujet. Par exemple, il a été suggéré de promouvoir les programmes de subvention qui visent à favoriser l'intégration des personnes handicapées en emploi, puisqu'il existe de nombreux programmes, tels que le Contrat d'intégration au travail (CIT), qui ne sont pas bien connus des ministères et organismes. Ils ont également proposé d'avoir un bassin plus nombreux de personnes pour participer aux programmes et mesures d'accès à l'égalité en emploi (comme le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)).

Une demande particulière provenant des ministères est celle de la réduction de la reddition de comptes. Les ministères doivent effectuer de la reddition de comptes, non seulement pour le plan d'action, mais aussi pour le plan global de mise en œuvre (PGMO). Les coordonnateurs souhaitent que la reddition de comptes soit simplifiée et regroupée.

En ce qui concerne les municipalités, les coordonnateurs souhaitent obtenir de l'assistance pour sensibiliser le personnel, les élus et les directeurs, au moyen de capsules d'information électroniques, de dépliants et de la formation. Ils suggèrent que des présentations soient effectuées auprès des diverses associations regroupant les municipalités, telles que : l'Union des municipalités du Québec, le Réseau québécois des villes et villages en santé et le Carrefour action municipale et famille, afin de les sensibiliser aux besoins des personnes handicapées.

Les coordonnateurs municipaux aimeraient aussi obtenir de la formation continue et ponctuelle. Il a été suggéré qu'une formation soit offerte aux nouveaux coordonnateurs au sujet de leur rôle et de leurs responsabilités. À propos de la formation continue, on a cité en exemple une formation sur les types de handicap et les mesures à adopter pour les pallier, ou une formation au sujet de la mobilisation de son milieu. D'autre part, les municipalités aimeraient travailler avec des conseillers qui possèdent de l'expérience terrain. Finalement, plusieurs coordonnateurs municipaux ont mentionné faire face à un manque de levier financier qui vient contrecarrer la mise en œuvre des mesures. En somme, les besoins des municipalités s'articulent autour des quatre thèmes suivants : 1) la sensibilisation du personnel, de la direction et des élus; 2) la formation; 3) l'expertise; et 4) le financement.

---

## CONCLUSION

---

Le mandat confié au CREXE a consisté en l'étude de la mise en œuvre de l'article 61.1 et des responsabilités de soutien-conseil de l'OPHQ. Plus précisément, l'étude a consisté à répondre aux huit questions principales du mandant. Les collectes de données et les diverses analyses ont permis de faire les constats suivants :

### **1. Les ministères, agences, organismes et municipalités (M/O/M) soumis à l'article 61.1 ont-ils adopté un plan d'action?**

En 2010, 125 ministères, organismes, agences et municipalités assujettis à l'article 61.1 ont adopté un plan d'action, soit 73 % d'entre eux. Un pourcentage élevé de M/O/M ne produisent donc pas de plan d'action comme l'exige la Loi. Les deux raisons évoquées sont : 1) le manque temps et de ressources humaines et; 2) le taux de roulement élevé des coordonnateurs.

L'ensemble des coordonnateurs suggère d'adopter un plan d'action sur une base triennale avec un bilan annuel dans le but d'arrimer le plan d'action à l'égard des personnes handicapées aux autres plans qu'ils produisent, et d'adopter une vision stratégique quant à l'intégration des personnes handicapées.

Une analyse de données économiques, sociales et démographiques des municipalités ainsi qu'une analyse des budgets et du nombre d'employés des ministères, des agences et des organismes a démontré qu'il n'existe aucune corrélation entre ces variables et l'adoption d'un plan d'action.

### **2. Quels sont les principaux obstacles à l'intégration des personnes handicapées relevés dans ces plans d'action?**

Les trois principaux domaines d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées visés par les M/O/M sont liés : 1) à l'accessibilité des lieux; 2) aux loisirs, à la culture et au tourisme; et 3) aux communications. Certains coordonnateurs éprouvent de la difficulté à travailler en termes d'*obstacles*, et ce, plus particulièrement pour ceux qui proviennent d'organismes publics. De nombreux coordonnateurs considèrent que le processus de repérage d'obstacles est lourd puisqu'il doit être réalisé annuellement.

### **3. Quelles sont les mesures que les M/O/M ont retenues dans les plans d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées?**

L'analyse de contenu des 125 plans d'action de 2010 a permis de recenser 2 479 mesures. La majorité de ces mesures cible l'intégration sociale. En moyenne, les municipalités ont envisagé 33 mesures dans leur plan d'action, comparativement à 16 pour les ministères et à 11 pour les organismes et les agences. Les données montrent que les quatre catégories de mesure le plus souvent envisagées dans les plans d'action par les M/O/M sont : 1) les activités administratives; 2) la formation et la sensibilisation; 3) l'accessibilité des lieux; et 4) les communications.

#### **4. Quelles mesures ont été mises en œuvre?**

Les mesures sont mises en œuvre dans une proportion de 85 %. Il n'existe pas d'écart important entre les catégories qui sont toutes mises en œuvre dans une proportion élevée. Les catégories de mesure détenant le plus haut taux de mise en œuvre sont les suivantes : 1) soutien aux organismes et aux familles; 2) politiques d'embauche; 3) transport; et 4) loisirs, culture et tourisme.

#### **5. Comment les mesures mises en œuvre se distinguent-elles des mesures des plans d'action?**

Une faible proportion des mesures ont été reportées (12 %) ou abandonnées (3 %). Elles se divisent en quatre catégories : 1) les activités administratives; 2) la formation et la sensibilisation; 3) l'accessibilité des lieux; et 4) les communications.

#### **6. Quelles sont les raisons qui expliquent ces écarts?**

Les deux principaux facteurs limitant la mise en œuvre des mesures visant l'intégration des personnes handicapées sont les contraintes financières et humaines ainsi que la concertation et la mobilisation des acteurs internes et externes. Les deux principaux facteurs facilitant la mise en œuvre des mesures sont la priorisation du dossier par l'organisation ainsi que la conscientisation des acteurs.

#### **7. Quelle est la perception de la qualité des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?**

Dans l'ensemble, les coordonnateurs se disent satisfaits ou très satisfaits de la qualité des services de soutien-conseil offerts par l'OPHQ. L'outil le plus fréquemment utilisé par les coordonnateurs est le *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées* (2006).

#### **8. Quelle est la perception de la pertinence des services offerts par l'OPHQ auprès des ministères, agences, organismes et municipalités?**

La perception des coordonnateurs quant à la pertinence des services de l'OPHQ est quelque peu moins favorable. Lors de la collecte de données, les coordonnateurs ont formulé plusieurs commentaires dans le but d'arrimer les services offerts par l'OPHQ à leurs besoins. Deux besoins ont été signifiés par l'ensemble des coordonnateurs. Le premier est un portail électronique de type « guichet unique » et le deuxième s'articule autour de modifications quant à l'analyse des plans d'action.

Outre les besoins généraux, les coordonnateurs ont fait part de besoins particuliers selon leur organisation. Par exemple, les coordonnateurs des ministères souhaitent que la reddition de comptes soit simplifiée et regroupée. Les ministères et organismes aimeraient agir sur l'embauche des personnes handicapées. Finalement, les besoins des municipalités s'articulent autour des quatre thèmes suivants : 1) la sensibilisation du personnel, de la direction et des élus; 2) la formation; 3) l'expertise; et 4) le financement.

## Perspectives

Nous pouvons tirer de cette expérience d'évaluation des perspectives pour la conduite d'autres travaux de nature évaluative quant à cette responsabilité gouvernementale.

Dans un premier temps, il est important d'impliquer les organismes de promotion dès l'élaboration de l'étude préparatoire qui vise à cerner les devis d'évaluation, afin de mieux circonscrire les enjeux qui peuvent être rencontrés lors du mandat, d'obtenir une rétroaction sur la méthodologie et préciser les clientèles qui peuvent être touchées par la collecte de données. Il est à prévoir qu'il en découlera une augmentation de la participation aux collectes de données et au suivi de l'évaluation.

Dans un deuxième temps, il est essentiel que les gens conviés à l'étude soient avisés par le mandataire préalablement pour éviter confusion et surprise.

Troisièmement, il est aussi opportun de connaître la dynamique des parties prenantes pour leur permettre de bien s'insérer dans les travaux évaluatifs et de profiter des occasions de regroupement qui sont offertes.

Parmi les facteurs qui ont contribué au succès de l'étude, mentionnons la mise en place d'un comité de suivi composé d'acteurs du milieu. La tenue de rencontres avec ce comité est essentielle dans la réalisation de l'étude afin d'obtenir les commentaires des participants, leurs suggestions et leurs réactions.

Enfin, nous croyons que le taux de participation élevé à l'étude découle, d'une part, de la responsabilité professionnelle des coordonnateurs de participer à l'étude et, d'autre part, du besoin des coordonnateurs de s'exprimer au sujet de leur réalité. Lors de la collecte de données, nous avons remarqué que plusieurs coordonnateurs désiraient s'exprimer au sujet des exigences liées à leurs fonctions. Pour certains, l'étude a permis de briser le sentiment d'isolement et d'offrir un lieu d'écoute.

À la lumière des principales constatations du rapport d'évaluation, il apparaît que l'article 61.1 de la Loi est mis en œuvre par une partie importante des acteurs concernés, mais qu'un nombre non négligeable n'arrive pas à s'y conformer pour plusieurs raisons. Ceux qui ont adopté un plan d'action en 2010 éprouvent des difficultés avec le processus d'identification des obstacles. Par ailleurs, les mesures inscrites dans les plans d'action sont en grande partie réalisées en cours d'année ou en voie de réalisation, mais encore là un nombre non négligeable de mesures sont abandonnées ou reportées.

Pour améliorer la situation, la prise en considération des facteurs et raisons mentionnés par les répondants devra être effectuée dans le cadre d'un exercice de planification de mesures concrètes tant au niveau d'ajustements à la Loi que des pratiques de soutien et de contrôle des M/O/M.

Nous croyons que l'étude de mise en œuvre doit se poursuivre puisque pour l'instant elle ne nous renseigne pas du sort des personnes qui sont visées par les services offerts, ni de la résolution des problèmes cernés, ni des effets produits par rapport aux besoins initiaux. Enfin, nous croyons qu'il faudrait s'intéresser aux effets de la mise en œuvre de la Loi sur le vécu des personnes handicapées : le nombre de mesures mises en œuvre est

impressionnant, mais qu'en est-il des améliorations réellement apportées et de l'usage des moyens à la disposition des personnes handicapées?

---

**BIBLIOGRAPHIE**

---

- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (Page consultée le 11 janvier 2012). « Programmes d'accès à l'égalité », dans *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, [en ligne], <http://www.cdpcj.qc.ca/PAE/Pages/default.aspx>
- MUNICIPALITÉS ACCESSIBLES (2010). *2<sup>e</sup> rencontre provinciale municipalités et accessibilités; Bilan d'une journée fructueuse!*, Ville de Sainte-Catherine, Municipalités accessibles.
- MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DE L'ÉNERGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA MER (2010). *Journées territoriales de l'accessibilité 2010 : Rapport national*, France, Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer.
- MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT (2011). *Plan d'action 2010-2011*, Québec, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.
- MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (Page consultée le 17 janvier 2012). « Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées », dans *Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*, [en ligne], [http://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/strategie\\_nationale/index.asp](http://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/strategie_nationale/index.asp)
- OPHQ (2011). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale, À part entière pour un véritable exercice du droit à l'égalité, Bilan 2009-2010*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec.
- (2006). *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec.