

Recueil d'annexes (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

Recueil d'annexes (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

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX.....	V
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....	VII
INTRODUCTION	1
ANNEXE 1 : ANALYSE DE CONTENU.....	3
1.1 Accessibilité des lieux	4
1.2 Communications	6
1.3 Loisirs, culture et tourisme	7
1.4 Activités administratives	8
1.5 Sécurité publique	10
1.6 Transport.....	10
1.7 Biens et services	10
1.8 Formation et sensibilisation.....	11
1.9 Soutien aux organismes communautaires et aux familles	11
1.10 Habitation	11
1.11 Politiques d’embauche.....	11
1.12 Fournisseurs.....	12
1.13 Biens et services	12
1.14 Autres.....	12
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE	13
2.1 Méthodologie.....	13
2.2 Questionnaire.....	13
2.3 Résultats du questionnaire	20
ANNEXE 3 : ENTREVUES ET SONDAGES TÉLÉPHONIQUES.....	31
3.1 Méthodologie.....	31
3.2 Sondage téléphonique : M/O/M ayant adopté un plan d’action en 2010.....	32
3.3 Sondage téléphonique : M/O/M n’ayant pas de plan d’action en 2010.....	33
3.4 Grille d’entrevue : ministères, organismes et municipalités ayant un plan d’action	34
3.5 Grille d’entrevue : M/O/M n’ayant pas de plan d’action en 2010.....	35
3.6 Grille d’entrevue : OPHQ.....	36
ANNEXE 4 : GROUPES DE DISCUSSION.....	39
4.1 Groupes de discussion	39
4.2 Présentation de l’étude aux participants	39
4.3 Grille de discussion	40

LISTE DES FIGURES ET TABLEAUX

Figure 1 : Mesures selon la dimension d'intégration	3
Tableau 1 : Taux de participation par instrument et par M/O/M	1
Tableau 2 : Mesures selon la catégorie	4
Tableau 3 : Sous-catégories de l'accessibilité des lieux	4
Tableau 4 : Sous-catégories de communications	6
Tableau 5 : Sous-catégories de loisirs, culture et tourisme	7
Tableau 6 : Sous-catégories d'activités administratives	8
Tableau 7 : Sous-catégories de sécurité publique	10
Tableau 8 : Catégories de la dimension professionnelle	11
Tableau 9 : Catégories de la dimension scolaire	12
Tableau 10 : Le coût par rapport aux effets	21
Tableau 11 : Catégories de mesure considérées comme coûteuses ou ayant des effets importants	22
Tableau 12 : Groupes de discussion	39

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

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

INTRODUCTION

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.

Dans cette optique, le ministre responsable de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) 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 un rapport indépendant.

Le présent document se veut un complément au rapport final qui a été déposé. Les principales constituantes de ce rapport sont le rappel des principaux éléments de l'étude : l'analyse de contenu, le questionnaire, les grilles d'entrevues et les sondages et le canevas utilisé pour les groupes de discussion. Le tableau 1 présente le taux de réponse selon l'instrument et par M/O/M.

Tableau 1 : Taux de participation par instrument et par M/O/M

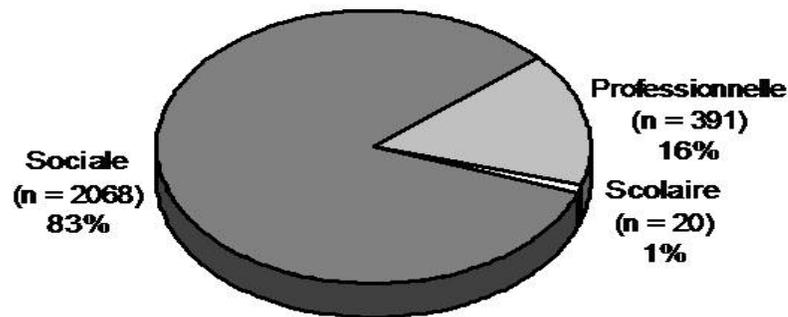
Instrument	Nombre de M/O/M ciblés	Acteur ciblé	Taux de participation	
			n ^{bre}	%
Questionnaire	22	Ministères	14	64 %
Questionnaire	66	Organismes	50	76 %
Questionnaire	15	Agences	10	67 %
Questionnaire	68	Municipalités	50	74 %
Total questionnaire	171	Ministères, organismes, agences et municipalités	124	73 %
Sondage téléphonique	64	Organismes	46	72 %
Sondage téléphonique	14	Agences	9	64 %
Sondage téléphonique	65	Municipalités	38	59 %
Total sondage téléphonique	143	Agences, organismes et municipalités	93	65 %

Instrument	Nombre de M/O/M ciblés	Acteur ciblé	Taux de participation	
			n ^{bre}	%
Entrevue	22	Ministères	14	64 %
Entrevue	2	Organismes	2	100 %
Entrevue	1	Agences	1	100 %
Entrevue	3	Municipalités	3	100 %
Total entrevue	28	Ministères, agences, organismes, et municipalités	20	71 %

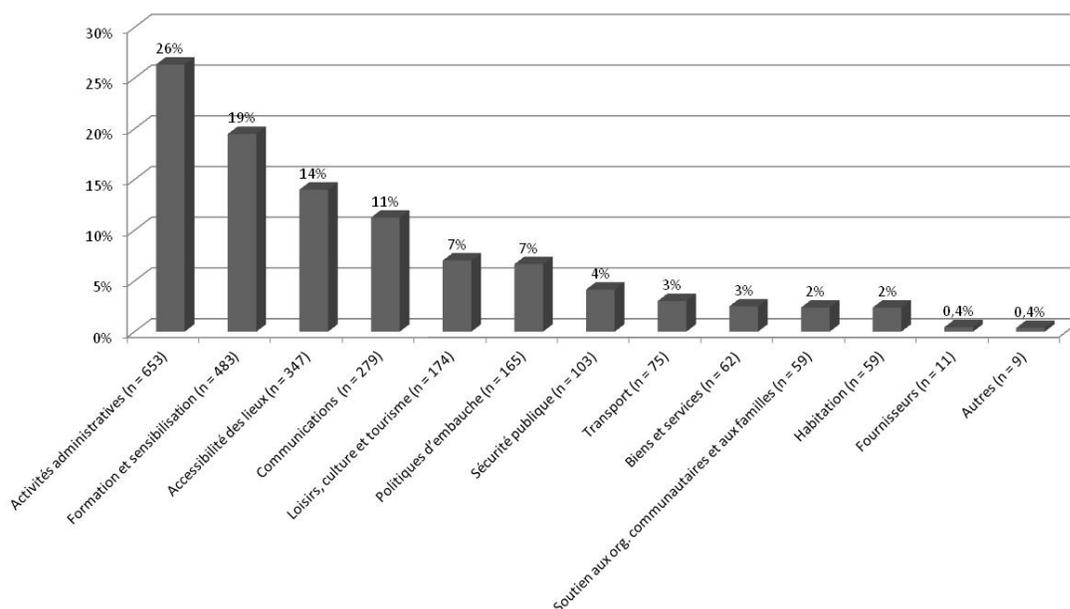
ANNEXE 1 : ANALYSE DE CONTENU

L'analyse de contenu des plans d'action 2010 a permis de recenser 2 479 mesures. La Loi cible trois grandes dimensions d'intégration, c'est-à-dire l'intégration scolaire, professionnelle et sociale. Nous avons donc classé, dans un premier temps, les mesures selon les trois dimensions d'intégration ciblées par la Loi. Lorsque les mesures n'appartenaient pas aux dimensions d'intégration scolaire ou professionnelle, elles ont été classées dans la dimension d'intégration sociale. Les résultats de la classification par dimension d'intégration sont les suivants : 1 % des mesures envisagées visent l'intégration scolaire, 16 % ciblent l'intégration professionnelle et 83 % concernent l'intégration sociale.

Figure 1 : Mesures selon la dimension d'intégration



L'ensemble des données des trois dimensions d'intégration ont été réparties en 13 catégories, selon leur finalité : accessibilité des lieux, communications, transport, biens et services, formation et sensibilisation, loisirs, culture et tourisme, soutien aux organismes communautaires et aux familles, habitation, activités administratives, politiques d'embauche, fournisseurs, sécurité publique, autres. Ensuite, les mesures ont été réparties en sous-catégories dans le but d'obtenir une classification détaillée des mesures ciblant l'intégration des personnes handicapées. Toutefois, certaines catégories de mesure comportaient un nombre insuffisant de mesures pour en faire une classification par sous-catégorie. Dans le cas de la catégorie formation et sensibilisation, nous avons jugé difficile d'isoler la formation de la sensibilisation puisque dans plusieurs instances, les mesures ciblaient les deux éléments.

Tableau 2 : Mesures selon la catégorie (N=2479)

Dimension sociale

La dimension sociale comprend toutes les catégories de mesure, à l'exception de la catégorie *politiques d'embauche*, qui est rattachée à la dimension professionnelle.

1.1 Accessibilité des lieux

La catégorie *accessibilité des lieux* comprend les mesures qui cherchent à faciliter l'accessibilité des personnes handicapées à des lieux, quels qu'ils soient.

Tableau 3 : Sous-catégories de l'accessibilité des lieux

Sous-catégorie	N ^{bre}	Pourcentage
Autres éléments liés à l'accessibilité des lieux	72	20 %
Installations sanitaires	56	16 %
Accessibilité des lieux de loisirs	45	13 %
Débarcadère/stationnement	36	10 %
Accessibilité des autres lieux	34	9 %
Portes	33	9 %
Trottoirs	32	9 %
Signalisation	25	7 %
Norme d'accessibilité universelle	25	7 %
Total	358 ¹	100 %

¹ Le nombre de mesures catégorisées est plus grand que le nombre total de mesures, car certaines mesures comportent plus d'un élément.

1.1.1 Autres éléments liés à l'accessibilité des lieux

La sous-catégorie *autres éléments liés à l'accessibilité des lieux* se compose des mesures dont la finalité est de faciliter l'accessibilité des personnes handicapées aux lieux, mais dont le moyen retenu ne peut être classé dans aucune des autres sous-catégories et qui n'est pas assez important en nombre pour qu'une classe à part entière soit définie.

1.1.2 Installations sanitaires

La sous-catégorie *installations sanitaires* comprend les mesures qui ont pour but d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux installations sanitaires (toilette, lavabo, porte des toilettes, fontaine, distributeur de papier hygiénique, etc.)

1.1.3 Accessibilité des lieux de loisirs

La sous-catégorie *accessibilité des lieux de loisirs* se compose des mesures qui favorisent l'accessibilité des personnes handicapées à des lieux qui sont précisément des lieux de loisirs (bibliothèque, parc, aréna, piscine, etc.), sans qu'un élément précis pouvant être classé dans une autre sous-catégorie ne soit nommé. Lorsque les interventions visent un élément particulier du lieu de loisirs, comme la signalisation, les toilettes, le stationnement, etc., la mesure a plutôt été classée dans cette sous-catégorie.

1.1.4 Débarcadères/stationnements

La sous-catégorie *débarcadères/stationnements* correspond aux mesures qui visent à favoriser l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées en réalisant des travaux touchant le stationnement ou des débarcadères.

1.1.5 Accessibilité des autres lieux

La sous-catégorie *accessibilité des autres lieux* inclut les mesures qui cherchent à faciliter l'accessibilité des personnes handicapées à des lieux qui ne peuvent être décrits comme des lieux de loisirs, où les travaux ne visent pas un élément précis ou qu'il est impossible de le déterminer avec certitude.

1.1.6 Portes

La sous-catégorie *portes* comprend les mesures dont l'objectif est de favoriser l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées en réalisant des travaux visant les portes : systèmes d'ouverture automatique, changement du type de poignée, système de cartes d'accès plutôt que serrures numériques, etc.

1.1.7 Trottoirs

La sous-catégorie *trottoirs* inclut les mesures qui contribuent à améliorer l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées en réalisant des travaux touchant les trottoirs : réalisation de bateaux pavés ou modification de leur emplacement, correction de fissures, aménagement d'un nouveau trottoir, etc.

1.1.8 Signalisation

La sous-catégorie *signalisation* comprend les mesures qui ont pour but d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux lieux en modifiant la signalisation à l'intérieur ou à l'extérieur des édifices, pour permettre de se repérer et d'y circuler plus aisément.

1.1.9 Norme d'accessibilité universelle

La sous-catégorie *norme d'accessibilité universelle* se compose des mesures dont l'objet est de faciliter l'accessibilité des personnes handicapées aux lieux en menant des travaux et des activités qui visent à se conformer à la norme d'accessibilité universelle.

1.2 Communications

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 4 : Sous-catégories de communications

Sous-catégorie	N ^{bre}	Pourcentage
Internet, intranet et extranet	111	39 %
Publications	61	22 %
Autres mesures liées aux communications	55	20 %
Adaptation de documents	29	10 %
Autres technologies de communication	26	9 %
Total	282 ²	100 %

1.2.1 Internet, intranet et extranet

La sous-catégorie *Internet, intranet et extranet* correspond aux mesures qui touchent la modification du site Internet, de l'intranet ou de l'extranet de l'organisme concerné afin d'en faciliter l'utilisation par les personnes handicapées.

1.2.2 Publications

La sous-catégorie *publications* regroupe les mesures qui visent à communiquer ou à recueillir des informations au moyen d'une publication (journal municipal, dépliant, répertoire, sondage, etc.).

1.2.3 Autres mesures liées aux communications

La sous-catégorie *autres mesures liées aux communications* se compose des mesures dont la finalité est de communiquer, mais qui ne spécifient pas le moyen de communication utilisé ou qui ne peuvent être classées dans aucune des autres sous-catégories.

² Le nombre de mesures catégorisées est plus grand que le nombre total de mesures, car certaines mesures comportent plus d'un élément.

1.2.4 Adaptation de documents

La sous-catégorie *adaptation de documents* comprend les mesures qui ont pour but de fournir des documents en format adapté, par exemple en braille, à grandes polices de caractères, vulgarisés, sur support audio, etc., afin d'en permettre l'utilisation par des personnes handicapées.

1.2.5 Autres technologies de communication

La sous-catégorie *autres technologies de communication* regroupe les mesures qui concernent des outils technologiques (téléphone, téléviseur, système d'aide à l'audition, écran visuel, etc.).

1.3 Loisirs, culture et tourisme

Dans la catégorie *loisirs, culture et tourisme* se trouvent les mesures dont l'objectif est de favoriser la pratique de loisirs, d'activités culturelles et du tourisme.

Tableau 5 : Sous-catégories de loisirs, culture et tourisme

Sous-catégorie	N ^{bre}	Pourcentage
Bibliothèque	36	20 %
Camps de jour	30	16 %
Accompagnement en loisirs	27	15 %
Autres mesures liées à la pratique des loisirs	29	16 %
Loisirs sportifs	27	15 %
Parc municipaux	19	10 %
Autres loisirs culturels	14	8 %
Total	182 ³	100 %

1.3.1 Bibliothèque

La sous-catégorie *bibliothèque* comprend les mesures qui visent à faciliter l'utilisation des services de bibliothèque par les personnes handicapées.

1.3.2 Camps de jour

La sous-catégorie *camps de jour* comprend les mesures qui visent à faciliter, pour les enfants handicapés, la fréquentation des camps de jour.

1.3.3 Accompagnement en loisirs

La sous-catégorie *accompagnement en loisirs* comprend les mesures qui correspondent à un accompagnement en loisirs autres que les camps de jour ou qui y contribuent (maintien du programme d'accompagnement, embauche d'accompagnateurs supplémentaires, etc.).

³ Le nombre de mesures catégorisées est plus grand que le nombre total de mesures, car certaines mesures comportent plus d'un élément.

1.3.4 Autres mesures liées à la pratique des loisirs

La sous-catégorie *autres mesures liées à la pratique des loisirs* correspond aux mesures dont l'objectif est de favoriser la pratique de loisirs, sans toutefois spécifier un loisir en particulier, ou dont le type n'est pas assez important en nombre pour constituer une classe à part entière.

1.3.5 Loisirs sportifs

La sous-catégorie *loisirs sportifs* regroupe les mesures qui ont pour but de favoriser la pratique d'activités sportives par des personnes handicapées.

1.3.6 Parcs municipaux

La sous-catégorie *parcs municipaux* correspond aux mesures dont le but est de faciliter, pour les personnes handicapées, l'usage des parcs municipaux (ajout de modules de jeux ou de balançoires adaptés, ajout de tables à pique-nique adaptées, etc.).

1.3.7 Autres loisirs culturels

La sous-catégorie *autres loisirs culturels* se compose des mesures dont la finalité est de favoriser la pratique de loisirs et du tourisme, mais dont le moyen retenu ne peut être classé dans aucune des autres catégories et qui n'est pas assez important en nombre pour que des classes à part entière soient définies.

1.4 Activités administratives

Les activités administratives comprennent les mesures qui s'apparentent davantage à des activités de gestion, telles qu'évaluer, faire un suivi, planifier, établir une politique, procéder à la formation d'un comité, etc.

Tableau 6 : Sous-catégories d'activités administratives

Sous-catégorie	N ^{bre}	Pourcentage
Accessibilité des lieux	224	36 %
Communications	115	18 %
Autres activités administratives	99	16 %
Loisirs, culture et tourisme	56	9 %
Sécurité publique	48	8 %
Transport	28	4 %
Habitation	24	4 %
Formation et sensibilisation	18	3 %
Soutien aux organismes communautaires et aux familles	11	2 %
Total	623 ⁴	100 %

⁴ Le nombre de mesures catégorisées est plus grand que le nombre total de mesures, car certaines mesures comportent plus d'un élément.

1.4.1 Accessibilité des lieux

La sous-catégorie *accessibilité des lieux* se compose des mesures de nature administrative dont le but est de faciliter l'accès des personnes handicapées aux lieux.

1.4.2 Communications

La sous-catégorie *communications* correspond aux mesures de nature administrative dont la finalité est de communiquer.

1.4.3 Autres activités administratives

La sous-catégorie *autres activités administratives* consiste en des mesures de nature administrative qui n'appartiennent à aucune des catégories définies ou qui en visent plusieurs.

1.4.4 Loisirs, culture et tourisme

La sous-catégorie *loisirs, culture et tourisme* comprend les mesures de nature administrative dont l'objet est de faciliter la pratique de loisirs par les personnes handicapées.

1.4.5 Sécurité publique

La sous-catégorie *sécurité publique* regroupe les mesures de nature administrative dont le but est de favoriser la sécurité des personnes handicapées.

1.4.6 Transport

La sous-catégorie *transport* regroupe les mesures de nature administrative qui concernent les moyens de transport utilisés par des personnes handicapées.

1.4.7 Habitation

La sous-catégorie *habitation* se compose des mesures de nature administrative qui favorisent l'accès des personnes handicapées au logement.

1.4.8 Formation et sensibilisation

La sous-catégorie *formation et sensibilisation* regroupe les mesures de nature administrative dont la finalité est de réaliser des activités de formation ou de sensibilisation.

1.4.9 Soutien aux organismes communautaires et aux familles

La sous-catégorie *soutien aux organismes communautaires et aux familles* comprend les mesures de nature administrative qui concourent à faciliter l'accomplissement de la mission d'organismes communautaires ou d'organismes offrant des services aux personnes handicapées ou aux familles comportant des personnes handicapées.

1.5 Sécurité publique

Les mesures de la catégorie *sécurité publique* sont celles qui visent à favoriser la sécurité des personnes handicapées dans les édifices et sur la voie publique.

Tableau 7 : Sous-catégories de sécurité publique

Sous-catégorie	N ^{bre}	Pourcentage
Prévention	39	39 %
Voie publique	31	31 %
Premiers secours	29	29 %
Total	99 ⁵	100 %

1.5.1 Prévention

La sous-catégorie *prévention* correspond aux mesures qui s'apparentent davantage à la prévention de sinistres ou de situations d'urgence (prévoir des plans de mesures d'urgence ou des procédures d'évacuation qui tiennent compte des besoins particuliers des personnes handicapées, avoir des systèmes d'alarme adaptés, etc.).

1.5.2 Premiers secours

La sous-catégorie *premiers secours* regroupe des mesures davantage liées à l'occurrence d'un sinistre ou d'une situation d'urgence (chaise d'évacuation, hébergement tenant compte des besoins des personnes handicapées, toile bariatrique, implantation par le service des incendies du logiciel Radar permettant de connaître rapidement la localisation des personnes handicapées, etc.)

1.5.3 Voie publique

La sous-catégorie *voie publique* réunit les mesures visant à assurer la sécurité des personnes handicapées se trouvant sur la voie publique (feux pour piétons à décompte numérique, mise aux normes des feux de circulation, mesures de mitigation lors de travaux sur la voie publique, lots de protection aux arrêts d'autobus, etc.)

1.6 Transport

La catégorie *transport* regroupe les mesures qui concernent les moyens de transport utilisés par des personnes handicapées.

1.7 Biens et services

La catégorie *biens et services* consiste en des mesures qui prennent en considération les besoins particuliers des personnes handicapées, notamment par l'adoption ou la modification de politiques d'achat des biens et services de l'organisation.

⁵ Le nombre de mesures catégorisées est plus grand que le nombre total de mesures, car certaines mesures comportent plus d'un élément.

1.8 Formation et sensibilisation

La catégorie *formation et sensibilisation* regroupe les mesures dont la finalité est de réaliser des activités de formation ou de sensibilisation.

1.9 Soutien aux organismes communautaires et aux familles

La catégorie *soutien aux organismes communautaires et aux familles* comprend les mesures qui concourent à faciliter l'accomplissement de la mission d'organismes communautaires ou d'organismes offrant des services aux personnes handicapées ou aux familles comportant des personnes handicapées. Ces mesures peuvent prendre la forme de travail collaboratif, d'une aide technique, matérielle ou financière, par exemple.

1.10 Habitation

Quant à la catégorie *habitation*, elle se compose des mesures favorisant l'accès des personnes handicapées au logement, par exemple par la constitution d'un registre de logements adaptés disponibles, ou par l'encouragement de construction ou d'adaptation de logements adaptés, notamment par le financement et la révision de normes et de politiques.

Dimension professionnelle

Les catégories des mesures de la dimension professionnelle n'ont pas été subdivisées en sous-catégories en raison de leur nombre relativement peu élevé.

Tableau 8 : Catégories de la dimension professionnelle

Catégorie	N ^{bre}	Pourcentage
Politiques d'embauche	165	42 %
Formation et sensibilisation	103	26 %
Activités administratives	33	8 %
Accessibilité des lieux	32	8 %
Biens et services	22	6 %
Communications	14	4 %
Fournisseurs	11	3 %
Autres	7	2 %
Sécurité publique	4	1 %
Total	391	100 %

Outre les catégories *accessibilité des lieux*, *communications*, *activités administratives*, *formation et sensibilisation* et *sécurité publique* décrites précédemment, la dimension d'intégration professionnelle comprend les catégories suivantes :

1.11 Politiques d'embauche

La catégorie *politiques d'embauche* concerne les mesures qui favorisent l'embauche et l'intégration en emploi des personnes handicapées.

1.12 Fournisseurs

La catégorie *fournisseurs* regroupe les mesures qui favorisent l'achat des biens et services de l'organisme auprès d'entreprises qui emploient des personnes handicapées.

1.13 Biens et services

La catégorie *biens et services* consiste en mesures visant à favoriser l'obtention ou l'occupation par une personne handicapée d'un emploi, notamment en modifiant ou en faisant l'acquisition d'équipements et outils adaptés pour ce faire.

1.14 Autres

La catégorie *autres* se compose des mesures dont la finalité est de favoriser l'intégration professionnelle des personnes handicapées, mais dont le moyen retenu ne peut être classé dans aucune des autres catégories et qui n'est pas assez important en nombre pour que des classes à part entière soient définies.

Dimension scolaire

Les mesures de la dimension scolaire ont été classées selon les catégories présentées au tableau suivant. Les descriptions ont déjà été présentées dans les sections des dimensions sociale et professionnelle. Les catégories n'ont pas été subdivisées en sous-catégories en raison de leur nombre peu élevé.

Tableau 9 : Catégories de la dimension scolaire

Catégorie	N ^{bre}	Pourcentage
Soutien aux organismes communautaires et aux familles	8	40 %
Formation et sensibilisation	6	30 %
Accessibilité des lieux	3	15 %
Autres	2	10 %
Communications	1	5 %
Total	20	100 %

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE

Le questionnaire suivant ciblait l'ensemble des ministères, organismes, agences et municipalités (M/O/M). Les M/O/M ayant adopté un plan d'action en 2010 devaient remplir l'ensemble du questionnaire, tandis que les M/O/M n'ayant pas adopté de plan d'action devaient remplir uniquement la section 2 du questionnaire, c'est-à-dire celle concernant leur appréciation du rôle de l'OPHQ.

2.1 Méthodologie

Par l'entremise d'un questionnaire électronique, nous avons communiqué, par courriel, avec tous les coordonnateurs de plan d'action, soit 171 personnes. Le courriel incluait un message d'introduction ainsi qu'un questionnaire personnalisé en format Word pour chaque ministère, agence, organisme et municipalité, selon leur plan d'action 2010.

Le questionnaire est subdivisé en deux sections : l'une portant sur la mise en œuvre des plans d'action à l'égard des personnes handicapées et l'autre sur l'appréciation du rôle de l'OPHQ. Seulement les coordonnateurs ayant adopté un plan d'action pouvaient répondre à l'ensemble du questionnaire. Des 125 M/O/M ayant adopté un plan d'action en 2010, 93 ont accepté de répondre au questionnaire, soit 74 % (93/125). Les M/O/M n'ayant pas adopté de plan d'action en 2010 ne pouvaient remplir la section au sujet de la mise en œuvre des plans d'action. Par conséquent, les coordonnateurs devaient remplir uniquement la deuxième section du questionnaire à l'égard de l'appréciation du rôle de l'OPHQ. Des 46 M/O/M n'ayant pas adopté de plan d'action en 2010, 31 ont répondu au questionnaire (31/46). La somme du nombre de répondants équivaut donc à 124 sur une population de 171 coordonnateurs, soit un taux de réponse de 73 %.

Le questionnaire a été transmis par courriel le 3 octobre 2011; les répondants avaient jusqu'au 26 octobre pour le retourner rempli. Dans le but d'augmenter le taux de réponse, nous avons effectué une première relance auprès des coordonnateurs, par courriel, le 19 octobre, puis une seconde, également par courriel, le 2 novembre. La période de collecte de données s'est déroulée du 3 octobre au 29 novembre, pour un total de 58 jours.

À l'aide du logiciel PASW Statistics 18, anciennement SPSS, nous avons traité les données de manière différente. D'abord, nous avons procédé à une analyse de l'ensemble des données sans différencier les M/O/M. Ensuite, nous avons comparé les réponses des quatre groupes dans le but de cerner des tendances parmi ceux-ci.

2.2 Questionnaire

Section 1 : Mise en œuvre du plan d'action

Nous avons recensé les mesures de votre plan d'action pour favoriser l'intégration des personnes handicapées 2010 ou 2010-2011. Celles-ci sont présentées au tableau ci-dessous. Les consignes qui suivent vous permettront de remplir ce tableau.

Première colonne « Niveau de réalisation » : Pour chaque mesure mentionnée au tableau, indiquez le niveau de réalisation en inscrivant le chiffre approprié dans la colonne « Niveau de réalisation » selon les niveaux de réalisation suivants :

1 – Réalisée : la mesure est réalisée, car l'ensemble des activités ont été complétées au 31 décembre 2010 (pour les municipalités) ou au 31 mars 2011 (pour les ministères, organismes et agences) et qu'aucune autre activité en lien avec celle-ci n'est prévue pour 2011.

2 – En cours de réalisation : la mesure est en cours de réalisation, car des activités ont été amorcées et d'autres sont prévues en 2011.

3 – Reportée : la mesure a été reportée à une année ultérieure.

4 – Abandonnée : la mesure a été abandonnée.

Nous désirons avoir six mesures **différentes**, c'est-à-dire les trois mesures les plus coûteuses et trois autres mesures qui ont impact significatif auprès des personnes handicapées.

Deuxième colonne « Plus coûteuse » : Parmi ces mesures recensées, identifiez les trois mesures, réalisées ou en cours de réalisation, qui ont occasionné le plus de dépenses dans l'année, et ce, en ordre décroissant de dépenses. Dans la colonne « Plus coûteuse », inscrivez les chiffres de 1 à 3, le chiffre 1 représentant la mesure la plus coûteuse.

Troisième colonne « Impact significatif » : Outre les trois mesures les plus coûteuses, identifiez trois mesures, réalisées ou en cours de réalisation, qui ont un impact significatif auprès des personnes handicapées, et ce, en ordre décroissant d'impact. Dans la colonne « impact significatif », inscrivez les chiffres de 1 à 3, le chiffre 1 représentant la mesure ayant l'impact le plus significatif.

Mesure	Niveau de réalisation	Plus coûteuse	Impact significatif
Exemple de mesure : Établir une politique en matière de communication adaptée qui répond aux besoins de personnes présentant des incapacités physiques ou mentales.			

1. Quel est le montant approximatif des dépenses effectuées pour l'ensemble de vos mesures en 2010?

- Le montant est d'environ \$
- Ne sais pas
- Ne réponds pas

2. Avez-vous développé des programmes de formation qui touchent les jeunes handicapés et qui ne font pas partie du plan d'action?

- Oui Non Je ne sais pas

Si oui, pourriez-vous nous faire parvenir de la documentation à ce sujet?

3. Avez-vous développé des programmes qui touchent l'insertion sur le marché du travail des personnes handicapées et qui ne font pas partie du plan d'action?

- Oui Non Je ne sais pas

Si oui, pourriez-vous nous faire parvenir de la documentation à ce sujet?

4. Quels acteurs sont impliqués dans le processus d'élaboration (rédaction, mise en œuvre, suivi) du plan d'action de votre institution?

Rédaction :

- Directions et sous-directions internes
 Employés
 OPHQ
 Personnes handicapées
 Citoyens non handicapés
 Associations de promotion des personnes handicapées
 Organismes privés
 Autre(s), précisez :
 Aucun

Mise en œuvre :

- Directions et sous-directions internes
 Employés
 OPHQ
 Personnes handicapées
 Citoyens non handicapés
 Associations de promotion des personnes handicapées
 Organismes privés
 Autre(s), précisez :
 Aucun

Suivi :

- Directions et sous-directions internes
- Employés
- OPHQ
- Personnes handicapées
- Citoyens non handicapés
- Associations de promotion des personnes handicapées
- Organismes privés
- Autre(s), précisez :
- Aucun

Section 2 : Appréciation du rôle de l'OPHQ

Les prochaines questions portent sur le rôle de l'OPHQ dans la mise en œuvre des plans d'action.

5. Connaissez-vous l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)?

- Oui
- Non → Passez à la question 15

6. Avez-vous 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?

- Oui
- Non

Si non, pourquoi n'avez-vous pas fait appel aux services de soutien et de conseils de l'OPHQ?

- Ne connaissais pas les services disponibles
- N'en éprouve pas le besoin
- Les services ne répondent pas à mes besoins
- Autre, expliquez :

→ Passez à la question 14 à la suite de cette question

7. Veuillez cocher tous les services auxquels vous avez fait appel.

- Soutien téléphonique
- Rencontre individuelle avec un représentant de l'OPHQ
- Documents de référence pour la mise en œuvre des plans d'action
- Séance annuelle d'information
- Autre, spécifiez :

8. Qui a initié le contact auprès de l'OPHQ au sujet des plans d'action?

- Votre institution
- L'OPHQ lui-même

9. Si vous avez fait appel au soutien téléphonique, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction quant aux aspects suivants de ce service.

Aspect du service	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas	Ne réponds pas
La disponibilité du personnel de l'OPHQ.	<input type="checkbox"/>					
La compréhension de votre demande.	<input type="checkbox"/>					
La rapidité avec laquelle on a répondu à votre demande.	<input type="checkbox"/>					
La pertinence de la réponse donnée par rapport à votre demande.	<input type="checkbox"/>					
Le service téléphonique reçu.	<input type="checkbox"/>					
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction envers le service téléphonique de l'OPHQ?	<input type="checkbox"/>					

10. Si vous avez fait appel à une rencontre individuelle, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction quant aux aspects suivants de ce service.

Aspect du service	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas	Ne réponds pas
La disponibilité du personnel de l'OPHQ.	<input type="checkbox"/>					
La compréhension démontrée par le représentant face à vos demandes.	<input type="checkbox"/>					
Satisfaction de la réponse à votre demande.	<input type="checkbox"/>					
L'utilité de la rencontre.	<input type="checkbox"/>					
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction envers votre rencontre individuelle?	<input type="checkbox"/>					

11. Si vous avez consulté un ou des documents de référence, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction quant aux aspects suivants de ce service.

Aspect du service	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas	Ne réponds pas
La clarté du document.	<input type="checkbox"/>					
La qualité du document.	<input type="checkbox"/>					
L'accessibilité du document.	<input type="checkbox"/>					
La pertinence du document dans la production d'un plan d'action.	<input type="checkbox"/>					
L'utilité du document.	<input type="checkbox"/>					
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction envers les documents de référence de l'OPHQ?	<input type="checkbox"/>					

12. Si vous avez assisté à la séance annuelle d'information, veuillez indiquer votre niveau de satisfaction quant aux aspects suivants de ce service.

Aspect du service	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas	Ne réponds pas
La clarté de la séance.	<input type="checkbox"/>					
La qualité des sujets abordés durant la séance.	<input type="checkbox"/>					
La qualité de l'information présentée.	<input type="checkbox"/>					
L'arrimage du contenu de la séance et de votre réalité.	<input type="checkbox"/>					
L'utilité de la rencontre.	<input type="checkbox"/>					
La pertinence des réponses du présentateur.	<input type="checkbox"/>					
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction envers la séance annuelle d'information de l'OPHQ?	<input type="checkbox"/>					

13. Veuillez indiquer votre niveau d'accord avec les affirmations suivantes.

Aspect du service	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sais pas	Ne réponds pas
L'OPHQ joue un rôle déterminant en matière de conseil dans la mise en œuvre des plans d'action.	<input type="checkbox"/>					
L'OPHQ prête assistance à quiconque est tenu de préparer et de produire un plan d'action.	<input type="checkbox"/>					

14. Quels sont vos besoins en termes de soutien-conseil dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action?

15. Avez-vous des suggestions ou des commentaires à formuler pour améliorer la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, ou sur les liens entre l'OPHQ et les M/O/M?

Merci de votre participation; ceci complète le questionnaire. Veuillez transmettre le questionnaire à la chargée du projet au Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) par courriel à : veronique.lavallee@enap.ca.

Sondage téléphonique :

À la suite de ce questionnaire, nous voudrions réaliser une courte entrevue téléphonique d'au plus 30 minutes avec vous. Les sujets abordés lors de ce sondage seront : les principaux facteurs limitants (défavorables) et facilitants (favorables) ainsi que l'obstacle visé par chacune des six mesures identifiées, soit les trois plus coûteuses et trois mesures ayant un impact significatif auprès des personnes handicapées.

Pouvez-vous nous indiquer, dans les cinq prochains jours ouvrables, trois moments (entre 8 h et 16 h) pendant lesquels vous seriez disponible pour la tenue de ce sondage? De plus, pourriez-vous nous fournir les coordonnées téléphoniques auxquelles il sera le plus facile de vous rejoindre à ce moment? Veuillez noter qu'une confirmation du moment choisi par notre équipe pour la tenue de l'entrevue vous sera communiquée dans les 24 heures qui suivront la réception de votre questionnaire.

2.3 Résultats du questionnaire

1. Niveau de réalisation des mesures

Le niveau de réalisation des mesures se divise en quatre catégories : réalisée, en cours de réalisation, reportée et abandonnée. Les catégories réalisée et en cours de réalisation ont été regroupées, car plusieurs coordonnateurs considèrent les mesures en continu, soit les mesures reportées d'année en année, comme étant des mesures en cours de réalisation. L'analyse de contenu des plans d'action 2010 a permis de recenser 2 479 mesures. De ces 2 479 mesures, le questionnaire a permis de déterminer le niveau de réalisation pour 1 645 d'entre elles, soit 66 %.

En 2010, 84,8 % des mesures sont réalisées ou en cours de réalisation. Les ministères présentent le taux de réalisation le plus élevé avec une proportion de 90 %, et les agences, le taux le plus faible à 73 %. Les municipalités et les organismes publics ont chacun un taux de réalisation de 84 %.

Les mesures reportées représentent 12,5 % du nombre total de mesures. 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 %.

En ce qui concerne les mesures abandonnées, elles représentent 3 % et la proportion est similaire parmi tous les M/O/M. L'une des raisons invoquées pour justifier l'abandon de certaines des 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 venaient modifier le contexte du M/O/M. Conséquemment, le problème d'arrimage entre les mesures planifiées et la réalité des ministères, des agences, des organismes ou des municipalités est l'autre cause d'abandon de mesures.

Dans le questionnaire, les coordonnateurs devaient déterminer les trois mesures ayant occasionné le plus de dépenses dans l'année, et ce, en ordre décroissant de dépenses. Ensuite, ils devaient déterminer trois mesures ayant un impact significatif auprès des personnes handicapées. L'intention de cette démarche est de cibler les mesures ayant une

certaine importance aux yeux des coordonnateurs et, par le fait même, éliminer les mesures moins importantes. Les données au sujet des coûts, présentées à la question 2, comportent des limites quant à leurs précisions. Les limites peuvent être expliquées en partie par le haut taux de roulement parmi les coordonnateurs ainsi que par la méconnaissance des coûts investis par les M/O/M à l'égard de l'intégration des personnes handicapées. D'autre part, certains considèrent qu'il faut détenir une connaissance fine des types de handicap pour évaluer les effets d'une mesure auprès des personnes handicapées. Néanmoins, les coordonnateurs sont les principaux responsables de la mise en œuvre des mesures ciblant l'intégration des personnes handicapées sous la gouverne du gouvernement provincial et municipal.

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

Tableau 10 : Le coût par rapport aux effets (N=358)

Qualificatif des mesures	N ^{bre}	Pourcentage
Coûteuses et génératrices d'impacts positifs	112	31 %
Coûteuses ou génératrices d'impacts positifs :		
- Coûteuses	225	63 %
- Génératrices d'impacts positifs	245	68 %

Dans l'ensemble, ce que les coordonnateurs considèrent comme coûteux ou ayant des effets importants sont des mesures rattachées aux quatre catégories suivantes : 1) activités administratives; 2) accessibilités de lieux; 3) communication; et 4) formation et sensibilisation.

Tableau 11 : Catégories de mesure considérées comme coûteuses ou ayant des effets importants

Catégorie de mesure	N ^{bre}	Pourcentage
Activités administratives	91	25 %
Accessibilité des lieux	63	18 %
Communications	53	15 %
Formation et sensibilisation	48	13 %
Loisirs, culture et tourisme	33	9 %
Politiques d'embauche	20	5 %
Sécurité publique	14	4 %
Biens et services	10	3 %
Transport	9	2 %
Soutien aux organismes communautaires et aux familles	7	2 %
Habitation	6	2 %
Fournisseurs	2	1 %
Autre	2	1 %
Total	358	100 %

2. Montant approximatif des dépenses effectuées pour l'ensemble des mesures en 2010

Le taux de réponse au sujet des dépenses effectuées pour l'ensemble des mesures en 2010 atteint 33 %. Sur 92 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 prenant part à la mise en place de 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 touchent 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.

Les résultats suivants représentent les montants indiqués par seulement 33 % des coordonnateurs. En 2010, une somme totale de 159 millions de dollars a été dépensée pour les mesures liées à l'intégration des personnes handicapées. 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 \$.

3. Programmes de formation qui touchent les jeunes handicapés et qui ne font pas partie du plan d'action

La grande majorité des répondants (95 %) n'ont pas conçu de programmes de formation touchant les jeunes handicapés et qui ne font pas partie de leur plan d'action. Par contre, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) 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 dollars⁶.

4. Programmes qui touchent l'insertion sur le marché du travail des personnes handicapées et qui ne font pas partie du plan d'action

La grande majorité des répondants (95 %) n'ont pas conçu de programmes qui touchent l'insertion sur le marché du travail des personnes handicapées et qui ne font pas partie de leur plan d'action. Par contre, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale investit 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 adaptées⁷.

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. En instituant dans les organismes concernés un cadre particulier d'accès à l'égalité, cette loi vise à assurer une meilleure représentation des groupes victimes de discrimination dans ces secteurs⁸.

5. Les acteurs participent au processus d'élaboration (rédaction, mise en œuvre, suivi) du plan d'action

Rédaction

La direction collabore à la rédaction du plan d'action dans 87 % des M/O/M interrogés, alors que les employés y collaborent à 62 %. L'OPHQ participe au processus de rédaction à 33 %. Les associations de promotion des personnes handicapées y prennent part dans 32 % des cas, de même que des personnes handicapées à 29 %. La catégorie autres collaborateurs comprend les centres de réadaptation, les centres locaux de services communautaires ou des élus, par exemple. Ceux-ci ont participé dans une proportion de 20 % à la rédaction des plans d'action.

⁶ Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, *Plan d'action 2010-2011*.

⁷ http://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/strategie_nationale/index.asp

⁸ <http://www.cdpcj.qc.ca/PAE/Pages/default.aspx>

Mise en œuvre

Pour la mise en œuvre du plan d'action, 91 % des répondants déclarent que la direction de leur institution y participe, et 76 % que les employés y participent. Des personnes handicapées y collaborent chez 22 % des répondants, alors que des associations de promotion des personnes handicapées y prennent part chez 33 % des répondants. D'autres collaborateurs se sont joints au processus dans 22 % des cas.

Suivi

À 91 %, les personnes interrogées ont indiqué que la direction de leur institution collabore au suivi du plan d'action. Les employés participent à ce processus dans une proportion moins importante que dans la rédaction et la mise en œuvre des plans (56,5 %). L'OPHQ participe à 35 % dans le suivi, et les associations de promotion des personnes handicapées, dans une proportion de 29 %. Dans 19 % des cas, d'autres collaborateurs ont participé au suivi des plans.

Appréciation du rôle de l'OPHQ

6. Connaissance de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
 - 100 % des coordonnateurs connaissent l'OPHQ.
7. Services de soutien et de conseils de l'OPHQ utilisés pour l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action
 - 79 % des coordonnateurs ont déjà fait appel aux services de l'OPHQ, comparativement à 21 % qui n'y ont jamais fait appel.
 - 48 % de ceux n'ayant jamais fait appel aux services disent ne pas en éprouver le besoin.
8. Proportion des services utilisés
 - 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.
 - 88 % des coordonnateurs ont consulté les documents de référence pour la mise en œuvre des plans d'action.
 - 35 % des coordonnateurs ont participé à la séance annuelle d'information.
 - 12 % ont utilisé d'autres services.
9. Contact initial auprès de l'OPHQ au sujet des plans d'action
 - 47,5 % disent avoir établi le contact auprès de l'OPHQ.
 - 52,5 % disent que l'OPHQ est entré en contact avec eux.

10. Niveau de satisfaction quant au service téléphonique

Aspect du service (N = 73)	Taux de satisfaction (%)				N ^{bre} répondants	
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas	Ne réponds pas
La disponibilité du personnel de l'OPHQ.	66 %	32 %	1 %	1 %	-	-
La compréhension de votre demande.	65 %	30 %	4 %	1 %	-	2
La rapidité avec laquelle on a répondu à votre demande.	53 %	43 %	3 %	1 %	-	-
La pertinence de la réponse donnée par rapport à votre demande.	58 %	30 %	13 %	-	-	2
Le service téléphonique reçu.	62 %	30 %	7 %	1 %	1	1
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction envers le service téléphonique de l'OPHQ?	59 %	31 %	6 %	4 %	-	2

11. Niveau de satisfaction quant à la **rencontre individuelle**

Aspect du service (N = 45)	Taux de satisfaction (%)				N ^{bre} répondants	
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas	Ne réponds pas
La disponibilité du personnel de l'OPHQ. (N = 45)	62 %	36 %	2 %	-	-	-
La compréhension démontrée par le représentant face à vos demandes. (N = 45)	67 %	22 %	9 %	2 %	-	-
Satisfaction de la réponse à votre demande. (N = 45)	55 %	36 %	7 %	2 %	-	1
L'utilité de la rencontre. (N = 45)	48 %	34 %	14 %	4 %	-	1
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction envers votre rencontre individuelle?	55 %	36 %	7 %	2 %	-	1

12. Niveau de satisfaction quant aux documents de référence

Aspect du service (N = 84)	Taux de satisfaction (%)				N ^{bre} répondants	
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas	Ne réponds pas
La clarté du document.	38 %	53 %	8 %	1 %	-	-
La qualité du document.	46 %	50 %	4 %	-	-	-
L'accessibilité du document.	51 %	43 %	6 %	-	-	3
La pertinence du document dans la production d'un plan d'action.	38 %	51 %	11 %	-	-	1
L'utilité du document.	43 %	45 %	12 %	-	-	-
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction envers les documents de référence de l'OPHQ?	41 %	48 %	11 %	-	-	1

13. Niveau de satisfaction quant à la séance annuelle d'information

Aspect du service (N = 34)	Taux de satisfaction (%)				N ^{bre} répondants	
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Ne sais pas	Ne réponds pas
La clarté de la séance.	46 %	45 %	9 %	-	1	-
La qualité des sujets abordés durant la séance.	30 %	61 %	9 %	-	1	-
La qualité de l'information présentée.	46 %	42 %	9 %	3 %	1	-
L'arrimage du contenu de la séance et de votre réalité.	15 %	42 %	40 %	3 %	1	-
L'utilité de la rencontre.	34 %	44 %	19 %	3 %	1	1
La pertinence des réponses du présentateur.	39 %	49 %	9 %	3 %	1	-
Globalement, quel est votre niveau de satisfaction la séance annuelle d'information de l'OPHQ?	39 %	46 %	15 %	-	1	-

14. Niveau d'accord avec les affirmations suivantes

Aspect du service (N = 123)	Taux de satisfaction (%)				N ^{bre} répondants	
	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Peu d'accord	Pas du tout d'accord	Ne sais pas	Ne réponds pas
L'OPHQ joue un rôle déterminant en matière de conseil dans la mise en œuvre des plans d'action.	43 %	40 %	13 %	4 %	3	4
L'OPHQ prête assistance à quiconque est tenu de préparer et de produire un plan d'action.	53 %	42 %	4 %	1 %	9	3

15. Les besoins en matière de soutien-conseil dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action

De nombreux coordonnateurs mentionnent que les attentes, les instructions et l'information au sujet des plans d'action doivent être clarifiées et uniformisées. Il a été suggéré d'alléger la rédaction du plan d'action en synthétisant l'information et en réduisant les récurrences.

Les coordonnateurs de plan d'action mentionnent qu'ils ont besoin de soutien et d'accompagnement dans le cadre de leur travail. Ils aimeraient qu'une personne-ressource soit à leur disposition afin qu'ils puissent obtenir des réponses à leurs questions. Ils mentionnent qu'il serait préférable que ce soutien soit accessible par téléphone ou en personne plutôt que par courrier électronique. D'autres demandent que l'on soit un peu moins exigeant sur la formulation des plans d'action (le contenant, la présentation préétablie des plans) et plus attentif aux efforts déployés pour améliorer l'intégration des personnes handicapées (les actions concrètes, les réalisations). Ils désirent obtenir du soutien plutôt que des « récriminations ».

Certains désirent une validation et des commentaires à l'égard de leur plan d'action avant l'adoption de celui-ci, donc un mécanisme *a priori*. Quelques coordonnateurs aimeraient que l'OPHQ siège à leur comité de plan d'action et soit présent lors des réunions de suivi.

Un des besoins criants des coordonnateurs est les références. Les coordonnateurs désirent des outils simples qui montrent des exemples de ce qui est fait par d'autres M/O/M. Des exemples d'obstacles, de mesures, en d'autres termes, les bonnes pratiques faites par d'autres M/O/M, puisque certains ont de la difficulté à élaborer de nouvelles mesures. Dans le but de s'inspirer d'idées innovatrices, les coordonnateurs demandent à ce que, par l'entremise d'un site Internet, de l'information soit affichée pour qu'ils puissent s'y référer rapidement et facilement. Bref, les coordonnateurs désirent favoriser l'échange entre les M/O/M, non seulement par des rencontres, mais aussi par un site Internet.

Toutefois, le soutien demandé va au-delà de l'établissement de nouvelles mesures à adopter; un soutien est aussi souhaité pour la mise en œuvre de ces mesures. Un outil au sujet de la mise en œuvre et de l'application des mesures serait intéressant afin de ne pas se limiter à la démarche de l'élaboration du plan d'action. Une stratégie de mise en œuvre et de suivi de plan d'action a été mentionnée. Les coordonnateurs veulent faire évoluer leur

plan d'action et ont besoin de soutien pour progresser dans leur développement. Outre l'aspect comparatif, des références sont aussi nécessaires à l'égard des normes et des avis légaux. Quelques coordonnateurs ont demandé d'avoir des statistiques disponibles.

La sensibilisation constitue un besoin récurrent pour les coordonnateurs. Ceux-ci désirent que l'OPHQ joue un rôle plus actif dans la sensibilisation. Par exemple, l'OPHQ pourrait offrir une formation au sujet de l'intégration des personnes handicapées aux employés ainsi qu'aux gestionnaires. D'autres exemples concrets de moyens de sensibilisation auprès des employés et gestionnaires seraient des capsules d'information accessibles par un site Internet ou par des dépliants. En ce qui concerne les municipalités, faire de la sensibilisation auprès des élus et des directeurs généraux lors de rencontres provinciales. Pour les coordonnateurs, « il est fondamental que les personnes participant à la rédaction du plan d'action aient une meilleure connaissance et une meilleure compréhension de la réalité des personnes handicapées » (type de handicap et mesure à adopter).

Finalement, des coordonnateurs considèrent comme contrariant le fait d'avoir une obligation légale sans aucune subvention.

16. Suggestions ou commentaires pour améliorer la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale ou sur les liens entre l'OPHQ et les M/O/M

Les deux points saillants rapportés dans le cadre de cette question sont : la lourdeur de devoir adopter un plan d'action de façon annuelle ainsi que le manque de levier financier. Les coordonnateurs préféreraient pouvoir produire un plan d'action triennal plutôt qu'annuel, car c'est un processus très exigeant. En ce qui concerne le levier financier, cela permettrait de soutenir les M/O/M, plus particulièrement les municipalités, dans la mise en œuvre de certaines mesures. Plusieurs des énoncés mentionnés ci-dessus ont été répétés dans cette section; toutefois, seuls les éléments nouveaux sont repris ici :

- Promouvoir les programmes de subvention qui visent à favoriser l'intégration des personnes handicapées en emploi. Il existe de nombreux programmes, tels que le Contrat d'intégration au travail (CIT), qui ne sont pas bien connus des ministères et organismes.
- Arrimer le plan annuel pour les personnes handicapées et les plans triennaux d'accès à l'égalité sous la gouverne de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ), et favoriser le partage d'information entre ces organismes.
- Analyser l'offre de biens et services accessibles sur le marché avant d'obliger ou d'inciter les M/O/M à acheter, voire à développer les bien ou services. Les fournisseurs (souvent du milieu privé) ne sont pas au courant des obligations légales et ne savent pas comment traduire ces obligations dans le concret (les appliquer sur leur bien ou service).
- Faire en sorte – et c'est là le principal enjeu – que les standards et les normes associés à la Loi soient plus clairs, qu'ils soient officiels et que la limite des

coûts associés à l'amélioration de l'accessibilité des biens et services soit précisée avec clarté.

- En ce qui concerne le lien avec l'OPHQ, voir à ce qu'il gagne en pertinence en le collant sur la réalité, donc qu'il prenne la forme de rencontres ou d'appels téléphoniques. Les documents produits par l'OPHQ sont souvent très généraux et complexes et difficilement applicables dans la mise en œuvre d'amélioration concrète.

- Avoir un bassin plus nombreux de personnes pour participer au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH).

ANNEXE 3 : ENTREVUES ET SONDAGES TÉLÉPHONIQUES

Dans le but d'obtenir de l'information qualitative, nous désirions interviewer les ministères et certains organismes, agences et municipalités. L'ensemble des coordonnateurs a été invité à participer à des sondages téléphoniques. Le sondage téléphonique ainsi que la grille d'entrevues se déclinent en deux versions, c'est-à-dire un instrument pour les M/O/M ayant adopté un plan d'action en 2010 et un autre pour ceux n'ayant pas de plan d'action en 2010.

3.1 Méthodologie

3.1.1 Sondages téléphoniques

Nous avons réalisé 91 sondages téléphoniques auprès des coordonnateurs de plan d'action des organismes gouvernementaux, des agences et des municipalités. Les 22 ministères ainsi que 3 organismes gouvernementaux et 3 municipalités ont été invités à participer à des entrevues dirigées. Pour cette raison, ils n'étaient pas visés par le sondage téléphonique.

Lorsque les coordonnateurs remplissaient le questionnaire, nous leur demandions d'indiquer le numéro de téléphone ainsi que trois disponibilités durant les jours suivants afin de réaliser le sondage téléphonique. Cette démarche nous a permis de planifier des rendez-vous téléphoniques avec les coordonnateurs et ainsi nous assurer de leur présence lors de notre appel. Les sondages téléphoniques ont été réalisés par trois membres de l'équipe sur une période d'environ deux mois. Les sondages ont été enregistrés et les réponses transcrites dans une base de données Access; elles ont ensuite été codifiées dans une grille Excel.

3.1.2 Entrevues

Dans le cadre de l'étude, 22 entrevues dirigées ont été réalisées auprès de toutes les instances concernées par la mise en œuvre de l'article 61.1. Elles se divisent comme suit : 14 entrevues avec des ministères, 2 entrevues avec un organisme gouvernemental, une entrevue avec une agence de la santé, 3 entrevues avec des municipalités et 2 entrevues avec l'OPHQ. Quand les distances le permettaient, un membre de l'équipe se déplaçait au bureau du coordonnateur pour réaliser l'étude. Lorsque la distance était trop importante, l'entrevue était réalisée par voie téléphonique. Toutes les entrevues ont été enregistrées; ensuite, un compte rendu a été produit dans une base de données Access et les données ont été codifiées dans une grille Excel.

Compte tenu de la portée et de l'ampleur des services auprès des personnes handicapées, nous avons invité les 22 ministères à participer à notre étude. Au total, 14 ministères ont accepté d'être interviewés. Ensuite, nous avons sélectionné trois organismes gouvernementaux d'orientation et de tailles différentes dans le but de recenser des perspectives différentes. Outre les ministères et organismes, nous avons interviewé trois municipalités de taille différente, soit une grande, une moyenne et une petite, selon la

définition proposée par Statistique Canada⁹. En 2001, Statistique Canada considère que les grandes régions métropolitaines de recensement (RMR) sont celles ayant une population totale de 500 000 habitants ou plus. Les petites RMR sont celles ayant une population de 100 000 à 499 999 habitants, et les agglomérations de recensement (AR) ont une population de 10 000 à 99 999 habitants.

3.2 Sondage téléphonique : M/O/M ayant adopté un plan d'action en 2010

1. Dans le questionnaire préalablement complété, vous avez identifié les 3 mesures les plus coûteuses pour l'année 2010. Nous désirons connaître les éléments **défavorables (limitants)** et les éléments **favorables (facilitants)** lors de leur mise en œuvre ainsi que l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé pour chacune de ces mesures.

a) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la première mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

b) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la deuxième mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

c) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la troisième mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

2. Dans le questionnaire, vous avez aussi identifié les 3 mesures les plus importantes en termes d'impact significatif auprès des personnes handicapées. Nous désirons connaître les éléments défavorables (limitants) et les éléments favorables (facilitants) lors de leur mise œuvre ainsi que l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé pour chacune de ces mesures.

a) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la première mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

⁹ <http://www.statcan.gc.ca/pub/21-006-x/2007006/5212291-fra.htm>

- b) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la deuxième mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

- c) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la troisième mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

3. (La question apparaîtra seulement si des mesures ont été abandonnées.)

Quelles sont les principales raisons qui expliquent l'abandon de (le nombre de mesures abandonnées apparaîtra) mesures?

4. Avez-vous d'autres informations à ajouter à l'égard de la production d'un plan d'action?

3.3 Sondage téléphonique : M/O/M n'ayant pas de plan d'action en 2010

Pour la période 2010, votre institution n'a pas adopté de plan d'action à l'égard de l'intégration des personnes handicapées. L'objectif de l'entrevue est de comprendre les difficultés que vous avez rencontrées dans la production de votre plan d'action, ainsi que les facteurs qui auraient favorisé l'adoption d'un plan d'action.

1. Quelles ont été les principales difficultés à la production d'un plan d'action pour l'année 2010?
 - a.
 - b.
 - c.
 - d.
2. Pouvez-vous classer ces difficultés par ordre d'importance? Sinon, parmi les difficultés que vous avez identifiées, quelle difficulté est la plus importante?
3. Quels sont les facteurs qui auraient favorisé l'adoption d'un plan d'action en 2010?
 - a.
 - b.
 - c.
 - d.

4. Avez-vous d'autres informations à ajouter à l'égard de l'absence d'un plan d'action?

3.4 Grille d'entrevue : ministères, organismes et municipalités ayant un plan d'action

1. Comment êtes-vous devenu responsable de la mise en œuvre du plan d'action?
2. Avez-vous mis sur pied un comité consultatif dans le but de produire votre plan d'action?

Si non, pourquoi?

Si oui, comment s'est faite la sélection des membres du comité?

- a) Les gens se sont-ils montrés intéressés à participer au comité?
 - b) Quelles sont les particularités de votre comité qui ont facilité la production du plan d'action?
 - c) Quelles sont les particularités de votre comité qui ont été contraignantes (limitantes) dans la production du plan d'action?
3. Globalement, êtes-vous satisfait de l'ensemble du processus de production du plan d'action? Expliquez votre réponse.
 4. Comment avez-vous identifié les obstacles à l'intégration des personnes handicapées sur lesquels vous souhaitiez intervenir?
 5. Comment avez-vous choisi les mesures pour intervenir sur ces obstacles à l'intégration?
 6. Globalement, êtes-vous satisfait de la mise en œuvre de vos mesures?
 7. Dans le questionnaire, vous avez aussi identifié les 3 mesures les plus importantes en termes d'impact significatif auprès des personnes handicapées. Nous désirons connaître les éléments défavorables (limitants) et les éléments favorables (facilitants) de leur mise en œuvre ainsi que l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé pour chacune de ces mesures.

a) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la première mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

b) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la deuxième mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

c) Quel a été le principal élément défavorable rencontré lors de la mise en œuvre de la mesure (nommer la troisième mesure)?

Quel a été le principal élément favorable à sa mise en œuvre?

Préciser l'obstacle à l'intégration des personnes handicapées visé par cette mesure.

8. (La question apparaîtra seulement si des mesures ont été abandonnées.)

Quelles sont les principales raisons qui expliquent l'abandon de (le nombre de mesures abandonnées apparaîtra) mesures?

9. Avez-vous d'autres informations à ajouter à l'égard de la production d'un plan d'action?

3.5 Grille d'entrevue : M/O/M n'ayant pas de plan d'action en 2010

1. Comment êtes-vous devenu responsable de la mise en œuvre du plan d'action?

2. Avez-vous mis sur pied un comité consultatif dans le but de produire votre plan d'action?

Si non, pourquoi?

Si oui, comment s'est faite la sélection des membres du comité?

a) Les gens se sont-ils montrés intéressés à participer au comité?

b) Quelles sont les particularités de votre comité qui ont facilité la production du plan d'action?

c) Quelles sont les particularités de votre comité qui ont été contraignantes (limitantes) dans la production du plan d'action?

3. Globalement, êtes-vous satisfait de l'ensemble du processus de production du plan d'action? Expliquez votre réponse.

4. Quelles ont été les principales difficultés à la production d'un plan d'action pour l'année 2010?

5. Pouvez-vous classer ces difficultés par ordre d'importance? Sinon, parmi les difficultés que vous avez identifiées, quelle difficulté est la plus importante?

6. Quels sont les facteurs qui auraient favorisé la production d'un plan d'action en 2010?

7. Avez-vous d'autres informations à ajouter à l'égard de l'absence de production d'un plan d'action?

3.6 Grille d'entrevue : OPHQ

Dans le cadre de nos entrevues avec l'OPHQ, nous avons interviewé trois professionnels visés par la mise en œuvre de l'article 61.1. L'un des professionnels collabore auprès des ministères et organismes, un autre auprès des municipalités et le dernier travaille avec les agences. Ensuite, nous avons réalisé une entrevue avec la direction de l'OPHQ. Par manque de temps dans notre entrevue avec la direction, nous n'avons pas pu aborder toutes les questions proposées.

1. Décrivez-nous brièvement la mission de l'OPHQ dans le cadre de l'article 61.1 de la Loi. Tâches réalisées auprès des : ministères, organismes, agences et municipalités.
2. Avez-vous rencontré des difficultés relativement à la mise en œuvre de l'article 61.1? Si oui, lesquelles?
3. Quelles sont les circonstances favorables à la mise en œuvre de l'article 61.1?
4. Quelles modifications à la Loi faciliteraient la mise en œuvre de l'article 61.1 pour l'OPHQ?
5. Quels sont les besoins exprimés par les ministères, organismes, agences et municipalités auprès de l'OPHQ en matière de soutien-conseil dans la mise en œuvre des plans d'action?
6. Quels services offrez-vous afin de répondre à ces besoins?
7. Faites-vous la promotion des services que vous offrez? Si oui, comment?
8. Faites-vous une évaluation de la qualité de vos services? Si oui, de quelle façon?
9. Avez-vous reçu des plaintes ou des commentaires négatifs de la part des ministères, organismes, agences ou municipalités relativement aux services offerts? Si oui, sur quels aspects?
10. Quelles sont les forces des services offerts?
11. Y a-t-il des améliorations à apporter aux services? Si oui, lesquelles?
12. Dans notre recensement des mesures relevées dans les plans d'action de 2010, la majorité des mesures visaient surtout l'intégration sociale. Pouvez-vous expliquer pourquoi l'intégration professionnelle et scolaire est peu visée dans les mesures des plans d'action des ministères, des organismes, des agences et des municipalités?
13. Selon l'OPHQ, quels sont les éléments défavorables à l'adoption d'un plan d'action pour un ministère, un organisme, une agence ou une municipalité?
14. Les éléments défavorables varient-ils selon qu'il s'agit d'un ministère, d'un organisme, d'une agence ou d'une municipalité?
15. Selon l'OPHQ, quels sont les éléments favorables à l'adoption d'un plan d'action pour un ministère, un organisme, une agence ou une municipalité?

16. Les éléments favorables varient-ils selon qu'il s'agit d'un plan d'action produit par un ministère, un organisme, une agence ou une municipalité? Si oui, de quelle façon?
17. Y a-t-il des disparités dans la qualité des plans d'action? Si oui, sur quel plan?
18. L'OPHQ observe-t-il des écarts entre les mesures relevées dans les plans d'action et les mesures mises en œuvre par les M/O/M? Si oui, quelle est la nature de ces écarts? Comment expliquer ces écarts?

ANNEXE 4 : GROUPES DE DISCUSSION

4.1 Groupes de discussion

Les groupes de discussion constituent l'étape finale de la collecte de données. En tout, trois groupes de discussion ont eu lieu. Les groupes de discussion réunissaient les coordonnateurs issus d'un même type d'organisation, c'est-à-dire un groupe de discussion pour les ministères, un groupe pour les organismes gouvernementaux et un groupe pour les municipalités. Pour que nous puissions faire l'analyse, les groupes de discussion ont été enregistrés, puis des comptes rendus ont été produits et analysés. Le tableau X présente les groupes, le nombre de participants ainsi que leur lieu de rencontre.

Tableau 12 : Groupes de discussion

Type d'organisation	Nombre de participants	Lieu de rencontre
Ministère	7	Québec
Organisme	2	Montréal
Municipalité	4	Montréal

4.2 Présentation de l'étude aux participants

Contexte de la démarche

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.

Dans cette optique, le ministre responsable de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) 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 un rapport indépendant.

But de la démarche

Le but de notre recherche est d'évaluer la mise en œuvre de l'article 61.1 et du rôle de soutien-conseil de l'OPHQ. Donc, nous désirons mieux comprendre les répercussions de la Loi pour l'ensemble des acteurs concernés (ministères et leurs réseaux, organismes et municipalités). Dans ce cadre, nous aimerions entendre vos points de vue pour bien saisir la situation. La discussion sera orientée autour de trois grands thèmes.

Ces thèmes sont : 1) Rôle du coordonnateur en relation avec l'article 61.1, 2) Perception du rôle de l'OPHQ, 3) Améliorations possibles. Nous allons enregistrer les discussions dans le but de pouvoir colliger de manière plus juste les informations que vous allez nous

transmettre. Les informations seront traitées de manière confidentielle et nous garantissons l'anonymat des répondants dans notre rapport.

Ce groupe ce veut un échange constructif, donc il important de ne pas porter de jugement et de respecter le point de vue de chacun, puisque chaque coordonnateur travaille dans des conditions particulières et chaque expérience est importante pour nous. (Tour de table afin de présenter les participants et pour savoir depuis combien de temps ils sont en poste.)

4.3 Grille de discussion

Thème	Sous-élément de discussion
1) Rôle du coordonnateur concernant l'article 61.1	a) En tant que coordonnateur de votre M/O/M, veuillez me décrire comment vous vivez votre rôle? b) Quelles sont vos suggestions afin de faciliter votre rôle en tant que coordonnateur?
2) Perceptions du rôle de l'OPHQ	c) La Loi exige que l'OPHQ joue un rôle déterminant en matière de conseil dans la mise en œuvre des plans d'action. Comment percevez-vous l'OPHQ dans son rôle en tant qu'organisme de soutien? d) Expliquer ce que l'OPHQ fait de bien et de moins bien? e) Quelles sont vos suggestions afin d'améliorer les services offerts?
3) Améliorations possibles	f) Quelles sont les améliorations possibles afin d'augmenter le nombre et la qualité des plans d'action produits? g) Selon vous, est-ce qu'il y a d'autres mesures, outils ou programmes qui permettraient d'améliorer l'intégration des personnes handicapées?