

Rapport d'évaluation

Évaluation 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

Présenté au
Ministère de la Santé et des Services sociaux

par
Sogémap inc.

Mai 2017

Sogémap inc.
1075, rue Saint-Alexandre
Longueuil (Québec)
J4H 3H2

Téléphone : 450 670-8952
Télécopieur : 450 670-0009
Courriel : sogemap@sogemap.com
www.sogemap.com

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX.....	VI
INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE : MANDAT ET MÉTHODOLOGIE.....	3
1.1 MANDAT	3
1.2 COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS.....	4
1.2.1 <i>Analyse de la documentation</i>	4
Fondements de la Loi et son fonctionnement.....	4
Production de la Loi.....	4
Analyse comparative de lois canadiennes et internationales sur les droits et services aux personnes handicapées	5
1.2.2 <i>Consultation auprès de la clientèle ciblée par la Loi</i>	6
1.2.3 <i>Consultation du milieu associatif</i>	7
DEUXIÈME PARTIE : ANALYSE DESCRIPTIVE.....	9
2.1 FONDEMENTS DE LA LOI	9
2.1.1 <i>Raison d'être</i>	9
Nouvelles réalités administratives.....	9
Poursuite des avancées obtenues depuis 1978.....	10
2.1.2 <i>Cibles d'intervention</i>	10
2.1.3 <i>Objectifs</i>	11
2.2 FONCTIONNEMENT DE LA LOI	13
2.2.1 <i>Nature de l'intervention</i>	13
Revoir la mission, les devoirs et les pouvoirs de l'OPHQ.....	13
Solliciter la participation des partenaires par la réalisation d'actions concrètes	15
2.2.2 <i>Activités de coordination</i>	15
Activités de coordination réalisées par l'OPHQ.....	15
Activités de coordination réalisées par d'autres partenaires	18
2.3 PRODUCTION	19
2.3.1 <i>Élaboration de stratégies de services</i>	19
Plan de services	19
Mesures d'accommodement raisonnable	20
Plan d'action sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées	21
Processus d'approvisionnement	23
Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées	23
Plan de développement en transport.....	24
Planification sur l'accessibilité des immeubles assujettis.....	25
2.3.2 <i>Production d'information et de connaissance</i>	26
2.4 RÉSULTATS.....	28
2.4.1 <i>Responsabiliser les partenaires publics et privés</i>	28
Conformité à l'égard de la Loi	28
Perception des partenaires quant à leur connaissance de la Loi.....	29
Satisfaction des partenaires à l'égard des organismes ayant un rôle de coordination	31
2.4.2 <i>Accès aux services</i>	32
2.4.3 <i>Intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées</i>	36

TROISIÈME PARTIE : ANALYSE DE LA LOI QUÉBÉCOISE DANS UNE PERSPECTIVE COMPARATIVE AVEC DES LOIS D'AUTRES JURIDICTIONS CANADIENNES ET INTERNATIONALES.....	39
3.1 PRÉSENTATION DES LOIS À L'ÉTUDE	40
La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).....	40
La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains.....	40
L'Americans with disabilities Act (États-Unis)	41
La Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (France)	41
L'Equality Act 2010 (Grande-Bretagne).....	41
La Disability Discrimination Act 1992 (Australie).....	42
3.2 PREMIER CRITÈRE D'ANALYSE : DÉFINITION DE PERSONNES HANDICAPÉES	43
3.3 DEUXIÈME CRITÈRE D'ANALYSE : COMPARAISON AVEC CERTAINES DES DISPOSITIONS À PORTÉE INCLUSIVE DE LA LOI QUÉBÉCOISE	44
3.3.1 <i>Dispositions relatives à l'accès aux documents et aux services</i>	44
3.3.2 <i>Dispositions relatives à l'accès au transport en commun</i>	45
3.3.3 <i>Obligation de planifier des actions visant à réduire les obstacles</i>	47
3.4 TROISIÈME CRITÈRE D'ANALYSE : DISPOSITIONS RELATIVES À L'INTÉGRATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL	48
3.5 QUATRIÈME CRITÈRE D'ANALYSE : EFFET DES LOIS.....	50
3.5.1 <i>Accès à la formation</i>	50
3.5.2 <i>Accès aux documents et aux services</i>	51
3.5.3 <i>Accès au transport en commun</i>	53
3.5.4 <i>Accès à l'emploi</i>	55
QUATRIÈME PARTIE : ANALYSE ÉVALUATIVE.....	57
4.1 VOLET 1 : LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI	57
4.1.1 <i>Dresser un portrait global de la mise en œuvre de la Loi pour la période s'échelonnant de janvier 2011 à décembre 2015</i>	57
4.1.2 <i>Identifier les écarts qui existent entre les réalisations prévues par la Loi et celles mises en œuvre par l'OPHQ, les ministères, les organismes publics, les municipalités et les organismes de transport concernés par les articles de la Loi</i>	58
4.1.3 <i>Identifier les effets et les retombées engendrés par la mise en application des articles 25, 26.5, 44.1, 61.4, 63, 67 et 69</i>	61
Responsabiliser les partenaires publics et privés à l'égard de l'exercice des droits des personnes handicapées.....	61
Favoriser l'accès aux services publics	62
Favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées	62
4.1.4 <i>Formuler des recommandations en lien avec les ajustements requis pour assurer une application optimale de la Loi</i>	63
4.2 VOLET 2 : LA PORTÉE DE LA LOI QUÉBÉCOISE PAR RAPPORT À CELLE D'AUTRES JURIDICTIONS.....	64
4.2.1 <i>Documenter les différences qui existent entre certains articles de la Loi québécoise et ceux des lois adoptées par d'autres juridictions canadiennes et internationales</i>	64
4.2.2 <i>Analyser la portée de ces différentes lois ainsi que la capacité de leur législateur à les mettre en application</i>	65
4.2.3 <i>Documenter les impacts et les retombées de ces lois</i>	66
4.3 VOLET 3 : LES PRATIQUES NOVATRICES ET PROMETTEUSES	67

4.3.1 Répertorier et documenter un certain nombre de pratiques novatrices et prometteuses.. 67

CINQUIÈME PARTIE : CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS 69

ANNEXE A (TABLEAUX COMPARATIFS DES LOIS)..... 71

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 TAUX DE RÉPONSE OBTENU DANS LE CADRE DES SONDAGES WEB AUPRÈS DES MINISTÈRES, ORGANISMES PUBLICS, MUNICIPALITÉS ET ORGANISMES DE TRANSPORT	7
TABLEAU 2 TAUX DE RÉPONSE OBTENU DANS LE CADRE DES SONDAGES WEB AUPRÈS DU MILIEU ASSOCIATIF.....	8
TABLEAU 3 OBJECTIFS DE LA LOI SELON LES CIBLES VISÉES	12
TABLEAU 4 ACTIVITÉS DE COORDINATION RÉALISÉES PAR L'OPHQ.....	16
TABLEAU 5 TAUX DE CONFORMITÉ DES PARTENAIRES À L'ÉGARD DE CERTAINS ARTICLES DE LA LOI.....	29
TABLEAU 6 NIVEAU DE CONNAISSANCE DES PARTENAIRES À L'ÉGARD DE LA LOI ET DE CERTAINS ARTICLES	30
TABLEAU 7 NIVEAU D'ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA LOI	30
TABLEAU 8 TAUX DE SATISFACTION DES REPRÉSENTANTS DES PARTENAIRES À L'ÉGARD DU SOUTIEN REÇU DE L'OPHQ.....	31
TABLEAU 9 TAUX DE SATISFACTION DES REPRÉSENTANTS DES PARTENAIRES À L'ÉGARD DU SOUTIEN REÇU DU MTMDET	32
TABLEAU 10 ACCÈS AUX SERVICES.....	33
TABLEAU 11 PERCEPTION DES REPRÉSENTANTS DU MOUVEMENT ASSOCIATIF À L'ÉGARD DE CERTAINS EFFETS DE LA LOI SUR L'ACCÈS À CERTAINS SERVICES.....	34
TABLEAU 12 PERCEPTION DES REPRÉSENTANTS DU MOUVEMENT ASSOCIATIF À L'ÉGARD DU RÔLE DE L'OPHQ.....	35
TABLEAU 13 PERCEPTION DES REPRÉSENTANTS DU MOUVEMENT ASSOCIATIF À L'ÉGARD DES DEVOIRS ET DES POUVOIRS QUE LA LOI ACCORDE À L'OPHQ	36
TABLEAU 14 PERCEPTION GÉNÉRALE DES REPRÉSENTANTS DU MOUVEMENT ASSOCIATIF À L'ÉGARD DE LA LOI	37

INTRODUCTION

Le présent document constitue le rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale¹. Ce rapport est constitué de cinq parties. La première partie décrit le mandat et la méthodologie utilisée pour réaliser l'évaluation. La deuxième partie analyse la Loi en décrivant ses fondements, son fonctionnement, ses actions et les résultats obtenus. La troisième partie présente une analyse comparative de la Loi québécoise avec d'autres lois canadiennes et internationales. La quatrième partie présente une analyse évaluative de la Loi en répondant aux objectifs des trois volets du mandat. Finalement, la cinquième partie conclut l'évaluation en dressant les principaux constats et en proposant des recommandations visant à faciliter la mise en œuvre de la Loi et le suivi de ses résultats.

¹ Bien que la politique *À part entière* découle explicitement de la Loi, celle-ci ne fait pas l'objet de la présente évaluation. Cette politique est présentement en cours d'évaluation par l'Office des personnes handicapées du Québec.

Première partie : Mandat et méthodologie

1.1 Mandat

Le mandat consistait à évaluer la mise en œuvre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (la Loi), comme prévu à l'article 74.2 de celle-ci. Compte tenu de l'importance de cette Loi, le mandat d'évaluation doit orienter les travaux d'évaluation afin qu'ils se concentrent sur trois volets. Pour chacun de ces volets, des objectifs ont été définis :

- Volet 1 : La mise en œuvre de la Loi :
 - dresser un portrait global de la mise en œuvre de la Loi pour la période s'étendant de janvier 2011 à décembre 2015;
 - identifier les écarts qui existent entre les réalisations prévues par la Loi et celles mises en œuvre par l'OPHQ (Office des personnes handicapées du Québec), et les ministères, organismes et municipalités concernés par les articles de la Loi;
 - identifier les effets et les retombées engendrés par la mise en application des articles 25, 26.5, 44.1, 61.4, 63, 67 et 69, en tenant compte du point de vue des diverses parties prenantes;
 - formuler des recommandations en lien avec les ajustements requis pour assurer une application optimale de la Loi.
- Volet 2 : La portée de la Loi québécoise par rapport à celles d'autres juridictions :
 - documenter les différences qui existent entre certains articles de la Loi québécoise et ceux des lois adoptées par d'autres juridictions canadiennes et internationales;
 - analyser la portée de ces différentes lois ainsi que la capacité de leur législateur à les mettre en application;
 - documenter les impacts et les retombées de ces lois, si possible.
- Volet 3 : Les pratiques novatrices et prometteuses :
 - répertorier et documenter un certain nombre de pratiques novatrices et prometteuses.

1.2 Collecte de renseignements

Notre stratégie prévoyait différentes méthodes de collecte et utilisait plusieurs sources de renseignements. Cette stratégie a permis de collecter des renseignements de nature qualitative et quantitative, mais aussi de consulter des personnes ayant des points de vue différents sur la Loi et sa mise en œuvre.

1.2.1 Analyse de la documentation

Fondements de la Loi et son fonctionnement

Une analyse de la documentation a été réalisée pour documenter les fondements de la Loi. Dans un premier temps, nous avons analysé le texte de la Loi (LRQ., chapitre E-20.1) et le projet de loi n° 56, soit la *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives* (2004). Cette analyse a été complétée par une analyse de documents gouvernementaux et par des analyses externes sur les orientations de la Loi.

Production de la Loi

L'analyse de la documentation a permis également de recueillir des données sur la production de la Loi. Cette production est définie en termes de résultats attendus dans le cadre des articles à l'étude et qui doivent se matérialiser par des actions ou des productions (plan d'action, plan de développement, etc.).

Pour déterminer cette production de la Loi, nous avons essentiellement recueilli les renseignements auprès des ministères et de l'OPHQ, qui sont responsables de l'application et du suivi des articles à l'étude. La période couverte par les compilations de la production de la Loi est de janvier 2011 à décembre 2015. Cette production est constituée des éléments suivants :

- Article 25 (Mission, devoirs et pouvoirs de l'OPHQ) : analyse qualitative de la production générale de l'OPHQ et analyse quantitative de quelques productions spécifiques.
- Article 26.5 (Mesures d'accommodement raisonnable sur l'accès aux documents et aux services) : analyse quantitative et qualitative des mesures réalisées.
- Article 44.1 (Expérimentation de solutions novatrices susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale) : analyse qualitative des projets financés et analyse de la documentation de l'OPHQ sur son programme.
- Article 61.1 (Adoption d'un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées) : analyse quantitative des plans d'action à partir des compilations de l'OPHQ.
- Article 61.4 (Nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées) : analyse quantitative à partir des compilations de l'OPHQ.
- Article 63 (Stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi) : analyse qualitative et quantitative à partir des renseignements recueillis auprès du MTESS et analyse du Bilan gouvernemental 2008-2013 sur la stratégie.
- Article 67 (Plan de développement pour le transport en commun des personnes handicapées) : analyse quantitative des plans de développement à partir des compilations du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET).
- Article 69 (Accessibilité des immeubles assujettis) : analyse qualitative sur l'accessibilité à partir de la documentation disponible.

Analyse comparative de lois canadiennes et internationales sur les droits et services aux personnes handicapées

Afin de mener à bien l'analyse comparative de la Loi, différentes sources de renseignements ont été utilisées.

Pour la Loi québécoise :

- Texte de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*
- Rapport de l'OPHQ sur la *mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale - septembre 2010 à mars 2013*
- Texte de la *Stratégie gouvernementale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* ainsi que le bilan 2008-2013
- Politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*
- Bilans annuels 2012-2013 à 2014-2015 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière* produits par l'OPHQ

Pour la Loi ontarienne :

- Texte de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)
- Règlement 191/11 de la LAPHO *Normes d'accessibilité intégrée*
- Rapports d'examens législatifs 2010 (Beer) et 2015 (Moran) de la LAPHO

Pour la Loi manitobaine :

- Texte de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (2013)
- Texte de la *Norme d'accessibilité du Manitoba pour le service à la clientèle*

Pour la Loi américaine :

- Texte de l'*Americans with disabilities Act* (1990)
- Document *Access for All: Five Years of Progress*
- Textes des règlements *ADA Regulation (Title II & III)*

Pour la Loi française :

- Texte de la *Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*

Pour la Loi de l'Australie :

- Texte du *Disability Discrimination Act 1992*

Pour la Loi du Royaume-Uni :

- *L'Equality Act 2010* du Royaume-Uni

L'analyse comparative des lois a consisté à comparer les textes de loi et leur portée en fonction de quatre critères d'analyse :

1. la définition de la population visée par la Loi québécoise;
2. certaines des dispositions à portée inclusive de la Loi québécoise;
 - o L'accès aux documents et aux services (article 26.5) (élaboration d'une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnable permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public)
 - o Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (article 61.1) (adoption par chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants d'un plan d'action annuel identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de leurs attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité)
 - o Le développement du transport en commun (article 67) (développement et mise en œuvre par une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport d'un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert)
3. les responsabilités particulières relatives à l'intégration professionnelle des personnes handicapées de la Loi québécoise (article 63);
4. les effets des lois en termes d'accès à la formation, d'accès aux documents et aux services, d'accès au transport en commun et d'accès à l'emploi.

1.2.2 Consultation auprès de la clientèle ciblée par la Loi

La clientèle ciblée par la Loi est constituée de l'OPHQ, des ministères, des organismes publics, des municipalités de 15 000 habitants et plus, de même que des sociétés et organismes de transport. Pour consulter cette clientèle cible, cinq stratégies de consultation ont été utilisées :

1. des entrevues en profondeur auprès de représentants ayant des responsabilités particulières à l'égard de l'application de la Loi ou de certains articles, soit l'OPHQ (trois représentants), le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (deux représentants) et le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (cinq représentants);
2. un sondage Web auprès des ministères et organismes publics ayant des obligations à l'égard des articles 26.5 et 61.4 de la Loi²;
3. un sondage Web auprès des municipalités de 15 000 habitants et plus ayant des obligations à l'égard de l'article 61.1³;
4. un sondage Web auprès des sociétés de transport et des organismes de transport régionaux et locaux assujettis à l'article 67 de la Loi⁴;
5. des entrevues en profondeur auprès de deux sociétés de transport (Société de transport de Montréal [un représentant] et Société de transport de Sherbrooke [deux représentants]) et de l'Union des transports adaptés et collectifs du Québec (un représentant).

² Le sondage a été réalisé auprès des coordonnateurs de services aux personnes handicapées et/ou des responsables du plan d'action (liste de l'OPHQ).

³ Le sondage a été réalisé auprès des responsables des plans d'action (liste de l'OPHQ).

⁴ Le sondage a été réalisé auprès des responsables des services aux personnes handicapées (liste du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports).

Comme l'indique le tableau 1, 156 représentants de ministères, d'organismes publics ou d'organismes de transport ont participé au sondage Web, ce qui correspond à un taux de réponse de 68,1 %⁵. Les personnes identifiées pour répondre au sondage ont reçu jusqu'à cinq rappels. L'OPHQ a également transmis un courriel à l'ensemble des ministères, organismes publics et municipalités avant le début de la collecte de données. Pour ce qui est des organismes et des sociétés de transport, ils ont reçu un courriel du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports les incitant à participer au sondage.

TABLEAU 1

Taux de réponse obtenu dans le cadre des sondages Web auprès des ministères, organismes publics, municipalités et organismes de transport

GROUPE	POPULATION TOTALE	NOMBRE DE RÉPONDANTS	TAUX DE RÉPONSE
Ministères et organismes	122	81	66,4
Municipalités	75	61	81,3
Organismes et sociétés de transport	32	14	43,8
TOTAL	229	156	68,1

1.2.3 Consultation du milieu associatif

Deux stratégies ont été utilisées pour consulter le milieu associatif :

1. rencontres auprès de représentants de regroupements de cinq organismes nationaux (Association du Québec pour l'intégration sociale [AQIS], Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées [AQRIPH], Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec [COPHAN], Réseau communautaire en santé mentale [COSME] et Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec [AGIDD-SMQ]). Au total, neuf représentants de ces regroupements ont été consultés;
2. sondages Web :
 - un sondage Web auprès des regroupements régionaux d'organismes de personnes handicapées (ROP et autres organismes régionaux);
 - un sondage Web auprès des organismes nationaux de personnes handicapées.

Au total, 32 représentants d'organismes du milieu associatif ont participé au sondage Web, ce qui correspond à un taux de réponse de 55,2 % (voir tableau 2). Les personnes identifiées pour répondre au sondage ont reçu jusqu'à cinq rappels. Le MSSS a également transmis un courriel à l'ensemble des organismes pour les informer de la démarche évaluative et les inciter à participer au sondage.

⁵ Le taux de réponse obtenu auprès des organismes et sociétés de transport est inférieur à celui obtenu auprès des autres groupes consultés. Ce taux de réponse n'est que de 43,8 %, comparativement à 66,4 % pour les ministères et organismes publics et 81,3 % pour les municipalités. Nous ne sommes pas en mesure d'expliquer cet écart, mais des mesures particulières ont été prises pour ce groupe afin de s'assurer que les personnes qui ont reçu le courriel d'invitation pour participer au sondage Web étaient bien celles qui étaient responsables de l'élaboration du plan de développement en transport.

TABLEAU 2**Taux de réponse obtenu dans le cadre des sondages Web auprès du milieu associatif**

GROUPE	POPULATION TOTALE	NOMBRE DE RÉPONDANTS	TAUX DE RÉPONSE
Regroupements régionaux incluant les ROP	39	20	51,3
Organismes nationaux	19	12	63,2
TOTAL	58	32	55,2

Deuxième partie : Analyse descriptive

L'analyse descriptive nous permet de rapporter les faits tels que nous les avons observés ou recueillis dans le cadre de notre démarche de collecte de renseignements. Cette partie décrit donc la loi en présentant ses fondements, son fonctionnement, sa production et ses résultats.

2.1 Fondements de la Loi

2.1.1 Raison d'être

Le 17 décembre 2004, l'Assemblée nationale du Québec a adopté le projet de loi n° 56, soit la *Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives* (L.Q., 2004, c. 31). Ce projet de loi constituait une révision majeure de la Loi de 1978.

La note explicative du projet de loi n° 56 et le chapitre 1 de la Loi actuelle nous en apprennent peu sur le contexte qui justifiait à l'époque la révision de la Loi. Cependant, il apparaît que le législateur voulait moderniser la Loi afin de l'adapter aux nouvelles réalités de l'administration publique et de lui permettre de poursuivre les avancées enregistrées depuis 1978 à l'égard de l'intégration des personnes handicapées à la société québécoise.

Nouvelles réalités administratives

En révisant la Loi, le législateur a redéfini la mission, les devoirs et les pouvoirs de l'OPHQ en fonction de nouvelles réalités administratives. En effet, à la fin des années 1980, l'OPHQ avait entrepris le transfert, à différents ministères et organismes, des programmes d'aide matérielle qu'il avait développés. Il devenait donc essentiel d'ajuster les devoirs de l'OPHQ à cette nouvelle réalité⁶.

Bien que l'OPHQ se soit départi de la gestion de la majorité de ses programmes, la Loi de 2004 a permis de renforcer son rôle de coordination des actions gouvernementales à l'égard des personnes handicapées. Il est ainsi spécifié à l'article 1.1 que la Loi vise « ...à permettre à l'Office de s'acquitter efficacement de son rôle en matière d'évaluation de l'intégration des personnes handicapées, de veiller au respect des principes et des règles que la loi édicte et de jouer un rôle déterminant en matière de conseil, de coordination et de concertation en vue d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées ».

Lors de la présentation du projet de Loi, le ministre parlait d'un rôle de vigie :

Le projet de loi entend conférer à l'Office un véritable rôle transversal de vigie avec des pouvoirs en conséquence. L'Office sera en mesure de vérifier sur une base continue les

⁶ THIBAUT, Micheline, *Un OPHQ à la mesure des exigences de la Loi, L'INTÉGRATION*, printemps 2005, vol. 14, n° 2, p. 7.

progrès et les obstacles sur le chemin de l'intégration des personnes handicapées. Il disposera de pouvoirs adéquats pour intervenir auprès des personnes handicapées et de tous les partenaires⁷.

Poursuite des avancées obtenues depuis 1978

À l'époque du dépôt du projet de loi n° 56, il était généralement reconnu que la situation des personnes handicapées au Québec avait beaucoup évolué depuis 1978 et que des gains importants avaient été enregistrés. De nombreux programmes et services avaient été développés dans tous les secteurs afin de permettre aux personnes handicapées d'accomplir plus librement leurs activités et de leur donner une voix au chapitre social, et la Loi de 1978 y avait contribué⁸.

Par ailleurs, l'objectif d'une pleine participation sociale des personnes handicapées était loin d'être réalisé et le gouvernement demeurait conscient des défis qu'il restait à relever.

L'évolution des mentalités et des normes légales et administratives, jointe à l'essor du mouvement associatif des personnes handicapées qui leur a donné une voix de plus... sur la place publique, a permis des progrès importants sur le chemin de leur intégration scolaire, sociale et professionnelle. Malgré cela, beaucoup reste à faire et c'est ce qui a motivé ce gouvernement, en continuité d'ailleurs avec le précédent, à revoir la loi en profondeur pour l'adapter aux besoins et réalités d'aujourd'hui⁹.

Il y avait donc une volonté de la part du gouvernement à poursuivre les efforts d'intégration des personnes handicapées et, pour ce faire, il fallait moderniser la Loi afin de l'adapter aux réalités actuelles et ainsi intervenir plus efficacement.

2.1.2 Cibles d'intervention

Dans le cas de la Loi, il semble que le législateur cherchait à court terme à **responsabiliser les partenaires publics et privés à l'égard de l'exercice des droits des personnes handicapées**. Cette responsabilisation devait prendre la forme d'actions concrètes se traduisant par « (...) diverses mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard » (article 1.1). C'est dans ce sens que les observateurs de l'époque parleront d'approche « responsabilisante », puisque l'OPHQ n'est plus le seul

⁷ COUILLARD, Philippe, *Projet de loi n° 56*, Journal des débats de l'Assemblée nationale, Version finale, 37^e législature, 1^{re} session (4 juin 2003 au 10 mars 2006), le mercredi 15 décembre 2004 - Vol. 38, n° 121, réf. du 13 avril 2017, http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/assemblee-nationale/37-1/journal-debats/20041215/2703.html#_Toc90975356.

⁸ THIBAUT, Micheline, *Une loi qui responsabilise*, L'INTÉGRATION, printemps 2005, vol. 14, n° 2, p 3.

⁹ COUILLARD, Philippe, *Opt. cit.*

organisme à assumer l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées¹⁰. La Loi accorde donc une importance indéniable à la responsabilisation de l'ensemble des partenaires publics et privés face aux besoins particuliers des personnes handicapées.

C'est cette responsabilisation des partenaires publics et privés qui, à moyen terme, devait permettre aux personnes handicapées d'avoir **accès aux services** (programmes, services, documents publics, transport, bâtiments, etc.). Il est important de préciser que la Loi ne cherche pas à remplacer la charte des droits et libertés du Québec. En effet, la charte énonce des droits et libertés et prévoit l'interdiction d'en compromettre l'exercice par discrimination ainsi que des recours en cas d'atteintes à ces droits et libertés, alors que la Loi, quant à elle, ne contient pas d'énoncé de droits au sens strict. Il s'agit plutôt d'une loi « cadre » qui vise à procurer des outils qui vont favoriser l'intégration.

Finalement, à long terme, la Loi vise **l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées**. Ainsi, c'est en assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, notamment par l'accès aux services, que ceux-ci seront en mesure d'intégrer à part entière la société québécoise.

2.1.3 Objectifs

Comme l'avait souligné l'évaluation du CREXE de 2012, la Loi n'est pas pourvue d'objectifs précis et mesurables¹¹. Ainsi, la Loi ne définit pas l'état souhaité des cibles visées, soit les cibles directe, intermédiaire et ultime. Par ailleurs, certains articles de la Loi définissent les attentes du législateur. Il ne s'agit pas d'objectifs précis, mais les libellés des articles sont suffisamment détaillés pour identifier les résultats attendus.

Comme il est indiqué au tableau 3, la cible directe de la Loi (responsabilisation des partenaires) est relativement bien documentée en termes d'attentes du législateur. En effet, plusieurs articles de la Loi visent à encadrer l'implication des partenaires en précisant les actions qu'ils doivent poser et les délais qu'ils ont pour le faire. Par exemple, la Loi indique que des mesures d'accommodement doivent être prévues, que des plans d'action doivent être produits, que des plans de développement sur le transport doivent être mis en œuvre, etc.

Dans le cas de la cible intermédiaire (accès aux services), la Loi est plus imprécise. Elle ne fixe pas d'attentes à l'égard des actions posées par les partenaires. Par exemple, pour les plans d'action, l'article 61.1 indique que les ministères, les organismes et les municipalités visés doivent en produire un avant le 17 décembre 2005 et que ce plan d'action doit faire l'objet d'une mise à jour annuelle. Cependant, l'article de Loi ne précise pas les résultats attendus par ces plans d'action en matière de mise en œuvre des mesures, d'effets sur les services et d'impacts sur les personnes handicapées. Ceci fait en sorte que,

¹⁰ VELCHE, Dominique, *Qu'apporte la modification de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées du Québec ?*, dans Santé, Société et Solidarité, n°2, 2005. Handicaps et personnes handicapées, p. 71-81; http://www.persee.fr/doc/oss_1634-8176_2005_num_4_2_1055.

¹¹ CREXE, *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 1, Bilan factuel*, 15 mars 2012, p. 2.

dans le processus d'évaluation actuelle, on ne peut juger de la réussite des plans d'action qu'en fonction de la proportion des organismes qui en font un et qui le renouvellent.

Dans le cas de la cible ultime (l'intégration), la Loi est encore plus imprécise. D'une part, elle ne définit pas ce que l'on entend par intégration scolaire, professionnelle et sociale et, d'autre part, elle n'indique pas les attentes à cet égard en termes d'effets concrets sur les personnes handicapées ni le type d'indicateurs qui pourraient être utilisés pour en mesurer la progression.

TABEAU 3
Objectifs de la Loi selon les cibles visées

CIBLES	OBJECTIFS OU ORIENTATION À L'ÉGARD DE LA LOI
Responsabilisation des partenaires publics et privés à l'égard de l'exercice des droits des personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> • (Article 26.5) « ...que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnable permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public ». • (Article 61.1) « Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. » • (Article 61.4) « Les ministères et les organismes publics nomment, au plus tard le 17 décembre 2005, un coordonnateur de services aux personnes handicapées au sein de leur entité respective et transmettent ses coordonnées à l'OPHQ. » • (Article 63) « Le ministre responsable du chapitre III de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail doit favoriser l'intégration au marché du travail des personnes handicapées par l'élaboration, la coordination, le suivi et l'évaluation d'une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi de ces personnes et par la mise en place d'objectifs de résultats. » • (Article 67) « Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport [...] doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert. » • (Article 69) « Le ministre du Travail doit, au plus tard le 17 décembre 2006, faire un rapport au gouvernement sur l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles assujettis à la Loi sur la sécurité dans les édifices publics ou à la Loi sur la santé et la sécurité du travail et qui ne sont pas assujettis au Code du bâtiment. »
Accès aux services	<ul style="list-style-type: none"> • (Article 45) « Toute personne handicapée (admissible) qui réside au Québec [...] peut demander à l'OPHQ de voir à la préparation d'un plan de services afin de faciliter son intégration scolaire, professionnelle et sociale. » • L'article 26.5 suggère que la Loi devrait permettre de rendre accessibles, pour l'ensemble des personnes handicapées, les documents et les services offerts au public dans tous les ministères et organismes publics. • (Article 61.3) « Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. » • L'article 63 suggère que les personnes handicapées qui le désirent devraient avoir accès à des services d'aide à l'intégration et au maintien en emploi. • L'article 67 indique que les plans de développement visent à « ...assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert ». • L'article 69 sous-entend que les bâtiments ciblés deviendront accessibles.
Intégration scolaire, professionnelle et sociale	<ul style="list-style-type: none"> • L'article 61.1 suggère que l'application des plans d'action des ministères, des organismes publics et des municipalités réduira les obstacles à l'intégration. • L'article 63 suggère qu'il y aura une amélioration de la situation à l'égard de l'intégration et du maintien en emploi.

2.2 Fonctionnement de la Loi

2.2.1 Nature de l'intervention

La nature de l'intervention, soit le moyen choisi par le législateur pour atteindre les cibles visées, consiste d'une part à revoir la mission, les devoirs et les pouvoirs de l'OPHQ afin que celui-ci puisse jouer un rôle de coordination et, d'autre part, à solliciter la participation des partenaires dans la mise en œuvre d'actions visant à rendre accessibles les services aux personnes handicapées.

Revoir la mission, les devoirs et les pouvoirs de l'OPHQ

Il est spécifié à l'article 1.1 de la Loi qu'elle vise « ...à permettre à l'OPHQ de s'acquitter efficacement de son rôle en matière d'évaluation de l'intégration des personnes handicapées, de veiller au respect des principes et des règles que la loi édicte et de jouer un rôle déterminant en matière de conseil, de coordination et de concertation en vue d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées ». Comme nous l'avons mentionné, c'est en quelque sorte un rôle de coordination des différentes mesures qui concernent les personnes handicapées qui est dévolu à l'OPHQ. L'OPHQ passe ainsi d'un rôle de dispensateur de services à un rôle de vigie auprès des partenaires publics et privés¹².

La Loi définit avec précision la mission, les devoirs et les pouvoirs de l'OPHQ.

Mission : Veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi et 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. L'Office veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leurs familles, et favorise et évalue, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. L'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective. (Article 25)

Devoirs :

- coordonner et promouvoir, auprès des partenaires publics et privés, des services répondant aux besoins des personnes handicapées en vue de faciliter leur accès à des logements et à des biens et services, leur déplacement, leur intégration au marché du travail, leur accès aux services d'éducation et leur participation à des activités socioculturelles et de loisirs (Article 25.a);
- préparer des plans de services pour des personnes qui en font la demande et qui sont admissibles (Article 25.b);
- préparer des inventaires établissant les besoins des personnes handicapées et les ressources existantes (Article 25.c);
- préparer, réunir et diffuser la documentation ou l'information relative à l'amélioration de la situation des personnes handicapées et aux services et avantages qui leur sont disponibles (Article 25.d);
- favoriser la mise sur pied de programmes de prévention pour assurer l'intégrité physique et mentale des personnes par les établissements et les organismes (Article 25.e);
- s'assurer de la mise en œuvre de moyens facilitant aux personnes handicapées la recherche de logements accessibles (Article 25.f);
- organiser des campagnes d'information auprès des employeurs et des salariés afin de favoriser l'embauche des personnes handicapées (Article 25.g);

¹² VELCHE, Dominique, *Opt. cit.*

- effectuer des recherches et études sur l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, la protection de leurs droits et la promotion de leurs intérêts (Article 25.h);
- préparer et publier périodiquement des statistiques sur la population des personnes handicapées du Québec (Article 25.i).

Pouvoirs : Dans le cas des pouvoirs, la Loi octroie à l'OPHQ quatre types, soit des pouvoirs en lien avec son rôle de coordination, des pouvoirs en lien avec son rôle de soutien aux personnes handicapées, des pouvoirs d'expérimentation et des pouvoirs pour sa gestion interne.

- POUVOIRS À L'ÉGARD DE SON RÔLE DE COORDINATION DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES
 - demander à un ministère, une municipalité, une commission scolaire, un établissement d'enseignement, un établissement ou un organisme public qu'il lui transmette, dans les 90 jours de la réception de la demande, un renseignement ou un document qu'il détient, qui a une incidence particulière sur l'intégration des personnes handicapées (Article 21);
 - conclure des ententes avec un autre gouvernement au Canada, un gouvernement étranger ou avec un ministère ou un organisme de l'un de ces gouvernements, en vue de l'application de la présente loi (Article 26.d);
 - conclure des ententes avec tout établissement ou organisme en vue de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées (Article 26.e);
 - donner son avis au ministre, à tout ministère et à son réseau, aux municipalités et à tout organisme public ou privé sur toute question reliée à l'application de la présente loi et, s'il y a lieu, recommander toute mesure qu'il estime appropriée (Article 26.1.);
 - demander que dans les 90 jours de la réception d'une recommandation qu'un ministère, une municipalité ou un organisme public l'informe par écrit des suites qu'il entend donner à la recommandation et, s'il n'entend pas y donner suite, l'informe des motifs justifiant sa décision (Article 26.2.);
 - prêter assistance à quiconque est tenu de préparer et de produire un plan d'action ou un document en vertu de la présente loi (Article 26.3.);
 - former des comités consultatifs spéciaux pour l'étude de questions particulières et charger ces comités de recueillir les renseignements pertinents et de faire rapport à l'OPHQ de leurs constatations et recommandations (Article 28.).
- POUVOIRS DE SOUTIEN OU DE REPRÉSENTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES
 - faire des représentations et assister une personne handicapée dans ses démarches, notamment auprès des ministères, des organismes publics, des municipalités, des commissions scolaires, des établissements d'enseignement, des établissements et des compagnies d'assurances pour lui assurer l'exercice de ses droits (Article 26.a);
 - préparer un plan de services d'une personne handicapée admissible conformément à l'article 47, et ce, notamment, en faisant directement appel aux ressources existantes et aux organismes locaux et régionaux (Article 49).
- POUVOIRS D'EXPÉRIMENTATION
 - effectuer ou faire effectuer l'expérimentation de solutions novatrices en matière de biens et de services qu'il croit susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et, à cette fin, conclure des ententes, accorder des subventions et fournir une assistance technique ou professionnelle (Article 44.1).
- POUVOIRS À L'ÉGARD DE SON FONCTIONNEMENT ET DE SA GESTION INTERNE
 - désigner des représentants régionaux et déterminer leurs fonctions, pouvoirs et devoirs (Article 26.a);
 - autoriser, par écrit, une personne, un établissement ou un organisme à exercer, en tout ou en partie, les pouvoirs et devoirs qui lui sont confiés par la présente loi (Article 27);
 - accorder des subventions aux organismes de promotion en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées (Article 34).

Solliciter la participation des partenaires par la réalisation d'actions concrètes

Comme nous l'avons déjà indiqué, la Loi vise une implication et une responsabilisation des partenaires publics et privés. Cette implication et cette responsabilisation se traduit par une série de mesures :

- identification de mesures d'accommodement raisonnable permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public (Article 26.5.);
- élaboration d'un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité (Article 61.1.);
- consultation du ministre lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées (Article 61.2.);
- tenir compte dans le processus d'approvisionnement, lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de l'accessibilité aux personnes handicapées (Article 61.3.);
- nomination d'un coordonnateur de services aux personnes handicapées dans les ministères et les organismes publics (Article 61.4.);
- élaboration, coordination, suivi et évaluation d'une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (Article 63);
- élaboration d'un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert (Article 67);
- rédiger un rapport au gouvernement sur l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles assujettis (Article 69).

2.2.2 Activités de coordination

Pour que la Loi puisse être mise en application, il est nécessaire que des activités de coordination soient réalisées. Ces activités de coordination sont prévues dans la Loi et consistent essentiellement à soutenir les partenaires publics et privés dans leurs activités visant à rendre accessibles les services aux personnes handicapées.

Pour l'essentiel, c'est l'OPHQ qui a la responsabilité des activités de coordination. Cependant, pour certains articles de Loi, d'autres ministères sont impliqués.

Activités de coordination réalisées par l'OPHQ

Les responsabilités de l'OPHQ sont essentielles à la mise en œuvre de la Loi et à l'application des mesures prévues par certains articles de la Loi. Comme l'indique l'OPHQ sur son site Web, l'organisme a un rôle de vigie, de coordination, de concertation et d'évaluation, de même qu'un rôle de soutien-conseil, notamment auprès du gouvernement, de ses ministères et de leur réseau¹³. Ce rôle est formellement reconnu par la Loi, notamment dans la définition de sa mission, de ses devoirs et de ses pouvoirs, comme nous l'avons décrit dans la partie précédente (2.2.1).

¹³ OPHQ, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, réf. du 15 avril 2017, <https://www.ophq.gouv.qc.ca/IOPHQ/loi-et-politiques/loi-assurant-l'exercice-des-droits-des-personnes-handicapees.html>.

Au cours de la période à l'étude (2011-2015), les activités de coordination de l'OPHQ ont pris plusieurs formes et correspondent pour l'essentiel à la mission, aux devoirs et aux pouvoirs tels que définis dans la Loi et principalement à l'article 25 de celle-ci. Le tableau 4 présente un résumé des principales activités de coordination réalisées par l'OPHQ au cours de la période à l'étude.

TABLEAU 4**Activités de coordination réalisées par l'OPHQ¹⁴**

<p>Participation à des comités ou lieux de concertation nationale ou régionale avec des partenaires publics, privés ou du mouvement associatif</p> <ul style="list-style-type: none"> En 2014-2015 et 2015-2016, l'OPHQ a participé à 342 comités ou lieux de concertation. Les rencontres avec le milieu associatif ont pour principal objectif de connaître ses revendications. Avec les partenaires publics et privés, la présence de l'OPHQ a pour principal objectif de rappeler aux partenaires les problématiques des personnes handicapées et la nécessité de tenir compte de celles-ci dans l'élaboration de politiques ou de services à la population. Dans ces comités et ces lieux de concertation, la principale contribution de l'OPHQ est de sensibiliser les acteurs et de démythifier l'adaptation et l'accessibilité des services en indiquant que des solutions existent.
<p>Participation à un comité interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services</p> <ul style="list-style-type: none"> Le mandat du comité est de clarifier, préciser et harmoniser les pratiques relatives aux plans de services entre les différents ministères et leurs réseaux respectifs afin de favoriser la généralisation de la planification individualisée et coordonnée des services pour les personnes qui le requièrent. Dans le cadre des travaux du comité, l'OPHQ a mis au point un rapport intitulé « Enquêtes dans les réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation en 2012-2013 - Évaluation de la mise en œuvre de la planification individualisée et coordonnée des services » (2014) et a produit un avis sur la généralisation de la planification individualisée et coordonnée des services (2015).
<p>Production d'un mémoire présenté à l'Office des professions du Québec</p> <ul style="list-style-type: none"> Le mémoire de l'OPHQ a proposé à l'Office des professions du Québec (OPQ) un ensemble de recommandations qui visaient à souligner dans le Code des professions le droit à l'égalité des personnes handicapées et l'obligation d'accommodements qui en découle. Des pistes sont fournies pour en soutenir l'application dans une approche préventive et inclusive auprès des membres des ordres professionnels. Elles concernent notamment la formation, l'adaptation des pratiques et des moyens de communication, ainsi que l'accessibilité des lieux de pratique et des documents.
<p>Poursuite des travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ</p> <ul style="list-style-type: none"> L'OPHQ a poursuivi sa collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) dans le cadre des travaux du comité directeur OPHQ-RBQ. Ce comité travaille à améliorer la réglementation québécoise de construction afin d'améliorer l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées. Il a comme principal mandat d'analyser les demandes portées à son attention et de proposer, le cas échéant, des ajustements réglementaires ou d'entreprendre toute autre action susceptible de favoriser l'accès, en toute sécurité, des personnes handicapées aux bâtiments. L'OPHQ a notamment collaboré à diverses actions portant sur l'adaptabilité des logements et sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments. À la suite du retrait des premières dispositions sur l'adaptabilité des logements du projet de règlement modifiant le chapitre I Bâtiment du Code de construction (chapitre B-1.1, r. 2), l'OPHQ a également produit, en août 2014, un avis préliminaire faisant état des impacts économiques et sociaux qu'un tel retrait risque d'entraîner pour le gouvernement et la population québécoise. Finalement, l'OPHQ a transmis un avis à la RBQ, en octobre 2014, qui recommandait notamment que les travaux déjà réalisés par le Comité directeur OPHQ-RBQ soient actualisés afin de procéder dans les meilleurs délais à des modifications réglementaires favorisant l'adaptabilité des nouveaux logements. En ce sens, l'OPHQ et la RBQ ont entrepris des travaux en 2015 en vue d'élaborer une proposition de nouvelles mesures d'accessibilité pour l'intérieur des logements répondant à la fois aux orientations ministérielles et aux attentes des acteurs concernés.
<p>Participation au Comité intersectoriel sur l'accessibilité universelle en habitation (CISAUH)</p> <ul style="list-style-type: none"> Ce comité réunissait la SHQ, l'OPHQ et des organismes du milieu associatif des personnes handicapées. Ce comité a effectué un suivi des travaux financés par l'OPHQ sur les besoins réels des usagers, la définition et l'offre de logements accessibles ou adaptés ainsi que la contribution potentielle des partenaires en habitation. À la suite de ces travaux, deux engagements ont été inscrits au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) sous la responsabilité

¹⁴ Les renseignements et les données présentées dans ce tableau proviennent de documents de l'OPHQ et d'une entrevue qui a été réalisée avec la direction de l'OPHQ.

<p>de la SHQ, soit d'évaluer d'ici 2018 l'opportunité de mettre en place, au sein du réseau des logements sociaux et communautaires, une approche de gestion des attributions de logements adaptés/adaptables disponibles afin de faciliter la recherche de logements pour les personnes handicapées (PEG 60); et d'évaluer d'ici 2019 diverses options afin d'inciter les propriétaires privés ayant des logements adaptés/adaptables à faire appel au réseau de logements sociaux lorsque ces logements se libèrent (PEG 61).</p>
<p>Mesures de l'OPHQ prises dans le cadre du plan d'action de la Politique sur la sécurité civile</p> <ul style="list-style-type: none"> L'OPHQ a transmis en 2014 ses commentaires au ministère de la Sécurité publique sur la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024 : vers une société québécoise plus résiliente aux catastrophes, en vue de l'élaboration et du suivi du plan d'action national visant à assurer sa mise en œuvre. L'OPHQ a également offert sa contribution dans le cadre de la mise en œuvre de cette politique. Il a entre autres recueilli et compilé en 2015 des données relatives aux mesures d'urgence adaptées aux personnes handicapées en milieu municipal en vue de la publication d'un article dans l'Express-O et dans le bulletin « Inter-Action » du MSP, ainsi que la production d'un aide-mémoire à l'intention des municipalités. Des suggestions de mesures de sécurité civile adaptées aux personnes handicapées ont également été intégrées aux lettres d'analyse des plans d'action municipaux à l'égard des personnes handicapées afin de favoriser la planification de telles mesures.
<p>Participation à la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> L'OPHQ a collaboré à la mise en œuvre de la première phase de la Stratégie nationale (2008-2013) en étant impliqué dans 9 des 61 actions prévues, soit à titre de responsable, de partenaire ou de collaborateur. L'OPHQ est également actif aux tables régionales de concertation sur l'emploi, étant responsable ou coresponsable d'une dizaine d'entre elles. Dans le cadre de la consultation en vue de la deuxième phase de la Stratégie nationale, l'OPHQ a produit un avis. Il y propose 26 recommandations qui portent notamment sur la transition de l'école vers la vie active, le financement de la mesure CIT, la mise à jour du Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées et le financement du PDEIPH. Dans le cadre de la Stratégie, l'OPHQ a pris l'engagement d'organiser et de soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées. De 2009 à 2013, une journée thématique « jour de paye » consacrée à l'emploi a été tenue afin de créer un événement à travers le Québec.
<p>Élaboration d'un site Web « Services accessibles »</p> <ul style="list-style-type: none"> Le 8 février 2013, l'OPHQ a mis en ligne un site Web (Services accessibles) qui vise à offrir aux personnes qui œuvrent auprès du public des renseignements favorisant l'acquisition des connaissances de base permettant d'adapter aux personnes handicapées les services généralement offerts au public.
<p>Suivi sur la mise en œuvre de l'article 26.5 concernant les mesures d'accommodement raisonnable et l'accessibilité aux documents et aux services</p> <ul style="list-style-type: none"> L'OPHQ réalise, dans le cadre des bilans annuels sur la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i>, un suivi du respect des obligations relatives à la politique <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>. Les MO comptant au moins 50 employés doivent en rendre compte dans le cadre de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.
<p>Suivi de la mise en œuvre de l'article 61.3 concernant le processus d'approvisionnement des ministères et des organismes publics</p> <ul style="list-style-type: none"> L'OPHQ a participé à plusieurs activités de soutien-conseil et de promotion auprès des différentes organisations assujetties. L'OPHQ a, entre autres, fait une présentation en octobre 2010 lors de la Journée des acquisitions organisée par le CSPQ. Cette rencontre réunissait plus de 200 spécialistes du domaine des acquisitions et des technologies de l'information et des communications (TIC) des MO et des municipalités. Depuis l'automne 2011, un bulletin semestriel intitulé <i>L'Approvisionnement accessible</i> est publié par l'OPHQ. En mai 2011, l'OPHQ et la Direction générale des acquisitions du CSPQ ont formé un comité bipartite spécifiquement dédié à la promotion de cette disposition de la Loi. Parmi les activités réalisées par le comité, il y a eu, en janvier 2012, une étude menée auprès d'un groupe cible composé d'une demi-douzaine de personnes ayant différents types d'incapacité. L'OPHQ a également offert son soutien et son expertise dans le cadre de la Journée municipalités accessibles qui s'est tenue le 3 novembre 2011 à Montréal. Un article traitant de l'approvisionnement en biens accessibles et en services adaptés a été publié dans <i>Express-O</i>, le cyberbulletin de l'OPHQ, en novembre 2011. Des sondages ont également été menés auprès des ministères, organismes publics et municipalités afin de mesurer la mise en œuvre de l'article 61.3.

Suivi de la mise en œuvre de l'article 67 sur la production d'un plan de développement

- L'OPHQ travaille en collaboration avec le ministère des Transports, de la MTMDET dans le cadre du suivi de cette disposition de la Loi. Il analyse et produit des avis pour le MTMDET sur tous les plans de développement en transport.

Suivi de la mise en œuvre de l'article 69 sur l'accessibilité des immeubles assujettis

- L'OPHQ collabore depuis le début aux différents travaux et discussions entourant la mise en œuvre de cet article.

Activités de coordination réalisées par d'autres partenaires

Comme nous l'avons déjà indiqué, d'autres ministères ont également un rôle de coordination. Ce rôle est cependant beaucoup moins large que celui de l'OPHQ, puisqu'il se limite à un ou deux articles de la Loi. Ces ministères sont :

- **Le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) :** Dans le cadre de l'article 63, ce ministère doit favoriser l'intégration au marché du travail des personnes handicapées par l'élaboration, la coordination, le suivi et l'évaluation d'une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi de ces personnes, mais aussi par la mise en place d'objectifs de résultats. En juin 2013, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ministre du Travail et ministre responsable de la Condition féminine, Mme Agnès Maltais, a rendu public le Bilan 2008-2013 de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Ce bilan dressait un portrait des actions entreprises lors de la première phase de la Stratégie et soulevait certains enjeux relatifs à la deuxième phase. Afin de susciter des réflexions autour des orientations qui guideront la deuxième phase de la Stratégie nationale prévue au printemps 2018, une consultation en ligne a eu lieu à l'automne 2013. Cette consultation portait sur trois thèmes spécifiques, soit l'augmentation du bassin des personnes handicapées actives sur le marché du travail, l'accompagnement des employeurs pour favoriser le recrutement et la rétention en emploi des personnes handicapées, puis la réponse aux enjeux spécifiques entourant l'emploi des personnes présentant un trouble mental grave ou un trouble envahissant du développement. Dans le cadre de l'article 69, le ministère (ministre du Travail de l'époque) a déposé à l'Assemblée nationale le 13 juin 2007 un rapport sur l'accessibilité aux personnes handicapées des immeubles assujettis à la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (chapitre S-3) ou à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1) et qui ne sont pas assujettis au Code du bâtiment (arrêté en conseil n° 3326 du 29 septembre 1976). La première recommandation de ce rapport obligeait les ministères et les organismes publics concernés à déposer au ministre du Travail une planification visant à accroître, sur une période de dix ans, l'accessibilité de leurs immeubles ou de ceux appartenant à leur réseau. Ces planifications décennales ont été produites entre 2008 et 2011. L'analyse de celles-ci, réalisée en juin 2011 par la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), démontrait que la majorité de ces MO procède à des travaux de mise aux normes de leur parc immobilier et que plusieurs planifications sont appuyées par des budgets importants. Cependant, il n'y a pas eu de suivi réalisé depuis sur la mise en œuvre de la planification des ministères et des organismes.
- **Le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET) :** Dans le cadre de l'article 67, le Ministère approuve les plans de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées des sociétés de transport en commun ou des organismes de transport municipaux dans le territoire qu'ils desservent. Le ministre des Transports peut approuver ces plans ou, le cas échéant, demander qu'ils soient modifiés. Les plans sont également transmis à l'OPHQ pour avis.

2.3 Production

La mise en œuvre de la Loi amène les partenaires publics et privés à générer deux types de production ou d'actions (extrants), soit des stratégies de services de même que de l'information et des connaissances.

2.3.1 Élaboration de stratégies de services

Les stratégies de services constituent les principales actions réalisées dans le cadre de la Loi. Ces actions ont porté sur la production de :

- plans de services (Article 25 b);
- mesures d'accommodement raisonnable (Article 26.5.);
- plans d'action sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées (Article 61.1);
- processus d'approvisionnement (Article 61.3);
- stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (Article 63);
- plans de développement de transport (Article 67);
- planification sur l'accessibilité des immeubles assujettis (69).

Plan de services

L'OPHQ a la responsabilité de voir à la préparation de plans de services. Toute personne handicapée qui réside au Québec au sens de la Loi sur l'assurance maladie (chapitre A-29) peut demander à l'OPHQ de voir à la préparation d'un plan de services afin de faciliter son intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette demande doit être présentée suivant la procédure prescrite par le règlement de l'OPHQ.

La personne handicapée est tenue de fournir tout renseignement nécessaire à l'étude de sa demande. L'OPHQ statue ensuite sur l'admissibilité d'une personne handicapée à un plan de services selon des critères et des normes fixés par règlement, dans les soixante jours suivant la réception de la demande. L'OPHQ voit ensuite à la préparation du plan de services d'une personne handicapée qu'il déclare admissible en faisant directement appel aux ressources existantes et aux organismes locaux et régionaux.

Un plan de services peut comprendre un ou plusieurs des éléments suivants :

- un programme de réadaptation fonctionnelle, médicale et sociale;
- un programme d'intégration sociale;
- une orientation scolaire et professionnelle;
- un programme de formation générale et professionnelle;
- un travail rémunérateur.

RÉSULTATS SUR LES PLANS DE SERVICES

- Au cours de la période à l'étude, le nombre de demandes de plans de service a augmenté de façon significative. Il est passé de 86 en 2011-2012 à 133 en 2014-2015. En 2014-2015, l'OPHQ avait donc reçu 133 demandes de personnes qui souhaitaient être accompagnées par son personnel lors de rencontres de plans de service.

Nombre de demandes de plans de service faites à l'OPHQ

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de demandes formulées par des personnes handicapées qui souhaitent être accompagnées par le personnel de l'Office lors de rencontres de plans de service	86	72	97	133

Source : OPHQ

Mesures d'accommodement raisonnable

Dans le cadre de la Loi, le gouvernement du Québec a adopté, en décembre 2006, la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Cette politique s'adresse à l'ensemble des ministères et des organismes publics. Cette politique vise à mettre en place toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public. Celle-ci vise également à réduire les obstacles auxquels font face les personnes handicapées pour l'accès aux documents et aux services, par la mise en place de mesures d'accommodement dans les différentes organisations visées par cette politique.

Comme l'indique l'OPHQ, l'obligation d'accommodement raisonnable émane de la perspective suivant laquelle un traitement identique n'équivaut pas toujours à l'égalité de traitement. L'égalité suppose, en certaines occasions, un traitement différent, c'est-à-dire la mise en œuvre de mesures d'accommodement. Ainsi, traiter ses clients de façon identique ne constituerait pas une défense valable à une plainte pour discrimination¹⁵.

Les ministères et les organismes publics assujettis à l'article 61.1 (qui emploient 50 personnes et plus) doivent rendre compte dans leur plan d'action du nombre de plaintes reçues et traitées ainsi que des mesures d'accommodement dont ils se sont dotés, par exemple des mesures visant l'accès aux communications, l'accessibilité des immeubles, la formation des employés, la sensibilisation des employés de même que l'accès aux documents et aux services. Pour les ministères et les organismes publics de moins de 50 employés, la reddition de compte doit être effectuée dans leur rapport annuel de gestion.

¹⁵ OPHQ DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, édition 2011, p. 16, réf. du 20 avril 2017, https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/DD2658_Guide_Production_V13_23-09.pdf.

RÉSULTATS SUR L'IMPLANTATION DES MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

- L'analyse que fait l'OPHQ des plans d'action permet d'avoir une idée de l'ampleur des actions prises en termes d'accommodement raisonnable dans les ministères et organismes.
- En 2014-2015, moins de la moitié des plans d'action produits par les ministères et les organismes mentionnait que des mesures d'accommodement raisonnable avaient été prises. En moyenne, trois mesures par plan d'action étaient identifiées.
- Bien qu'il y ait peu de mesures d'accommodement identifiées, près des trois quarts des ministères et des organismes font une reddition de compte sur au moins un indicateur de la politique d'accès aux documents et aux services dans leur plan d'action annuel.
- Une majorité de ministères et d'organismes indiquent également le nombre de plaintes reçues ou traitées en lien avec l'accessibilité des documents et des services. En 2014-2015, le nombre de plaintes était de 90 pour les 62 ministères et organismes qui les avaient répertoriées dans leur plan d'action.

Renseignements recueillis dans les plans d'action des ministères et des organismes (50 employés et plus) sur certains indicateurs en lien avec les mesures d'accommodement raisonnable

	2012-2013 (n=87)		2013-2014 (n=80)		2014-2015 (n=89)	
	n	%	n	%	n	%
Indique si des mesures d'accommodement ont été prises	31	35,6	23	28,8	36	40,4
Nombre de mesures d'accommodement (moyenne)	36		1		3	71,9
Fait une reddition de compte sur au moins un indicateur de la politique	60	69,0	61	76,3	64	71,9
Indique le nombre de plaintes reçues et traitées	61	70,1	59	73,8	62	69,7
Nombre de plaintes reçues	27	--	15	--	90	--

Source : OPHQ, Bilans annuels, Mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*.

Plan d'action sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants doivent produire un plan d'action annuel. Ce plan d'action identifie les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de leurs attributions et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine de même que les mesures envisagées pour l'année qui débute, et ce, dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité donné.

L'OPHQ, dans son Guide pour la production du plan d'action, recommande les éléments suivants pour la préparation et la réalisation des plans d'action :

- 1) la présence d'un portrait de l'organisation et la description des secteurs d'activité;
- 2) la constitution d'un groupe de travail et la consultation de personnes handicapées ou de leurs représentants lors de l'élaboration du plan d'action;
- 3) la planification des mesures prévues pour l'année à venir prévoyant des responsables de leur réalisation, des échéances et des indicateurs de résultats;
- 4) la prise en compte d'un approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées en lien avec l'article 61.3 de la Loi;
- 5) le respect des obligations relatives à la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*;
- 6) l'inscription de mesures en lien avec l'accessibilité des sites Web;

- 7) l'inscription de mesures en lien avec la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et avec le Plan d'embauche du gouvernement du Québec pour les personnes handicapées;
- 8) l'inscription de mesures relatives à l'accessibilité du transport pour les personnes handicapées.

RÉSULTATS SUR L'IMPLANTATION DES PLANS D'ACTION

- Une majorité de ministères, d'organismes et de municipalités assujettis à l'article 61.1 de la Loi produisent des plans d'action. En 2014-2015, 89 (90 %) ministères et organismes publics et 51 (74 %) municipalités ont produit un plan d'action.
- La proportion de ministères et d'organismes publics produisant des plans d'action est à la hausse. Cette proportion est passée de 70 % en 2011-2012 à 90 % en 2014-2015.
- Dans le cas des municipalités, la proportion de celles ayant produit des plans d'action est demeurée stable. Elle était de 73 % en 2011-2012 et de 74 % en 2014-2015.
- Le nombre de mesures inscrites dans les plans d'action était en moyenne de 14 pour les ministères et organismes publics et de 36 pour les municipalités.
- Plus de la moitié des ministères, des organismes publics et des municipalités produisent également des bilans indiquant si les mesures de l'année précédente ont été réalisées. Ces bilans indiquent que, de façon générale, plus de 60 % des mesures inscrites dans les plans d'action sont réalisées.

Ministères, organismes (MO) et municipalités assujettis à l'article 61.1 de la Loi

	2011-2012		2012-2013		2013-2014		2014-2015	
	n		n		n		n	
Proportion de MO ayant produit un plan d'action	71	70 %	87	87 %	80	83 %	89	90 %
Nombre moyen de mesures inscrites - MO	73	14 mesures	89	14 mesures	83	14 mesures	90	14 mesures
Proportion de municipalités ayant produit un plan d'action	49	73 %	55	81 %	55	80 %	51	74 %
Nombre moyen de mesures inscrites - Municipalités	51	33 mesures	57	34 mesures	56	36 mesures	52	36 mesures
Proportion de MO ayant produit un bilan de l'année antérieure	48	48 %	56	59 %	63	69 %	68	69 %
Proportion de mesures réalisées - MO	--	68 %	--	69 %	--	78 %	--	--
Proportion de municipalités ayant produit un bilan - Municipalités	24	36 %	41	61 %	46	69 %	40	58 %
Proportion de mesures réalisées - Municipalités	--	60 %	--	61 %	--	57 %	--	--

Source : OPHQ, Bilans annuels, Mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*.

Processus d'approvisionnement

L'ensemble des ministères, organismes publics et municipalités est assujéti à l'article 61.3 de la Loi. Cet article vise à inciter les organisations à prendre des mesures pour acheter et louer des biens et des services qui tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Par exemple, l'achat de matériel de bureau qui tient compte des incapacités des employés, l'adaptation des infrastructures destinées au grand public telles que les parcs et les piscines municipales, l'adoption d'une politique de gestion des approvisionnements assurant l'accessibilité pour tous ou encore l'adaptation des moyens de communication et des documents. Généralement, les mesures d'approvisionnement sont énumérées dans les plans d'action.

RÉSULTATS SUR LE PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

- En 2014-2015, il y avait 65 (73 %) ministères et organismes et 33 (65 %) municipalités qui, dans leur plan d'action, ont tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services aux personnes handicapées.
- D'autres ministères, organismes publics ou municipalités qui ne produisent pas de plan d'action peuvent également tenir compte des personnes handicapées dans leur approvisionnement. Cependant, nous ne connaissons pas la proportion de ces ministères et organismes publics qui tiennent compte de l'accessibilité des personnes handicapées lors de l'achat et de la location de biens et de services.
- Depuis le début de la Stratégie, le nombre de participants est passé de 19 309 en 2007-2008 à 31 736 en 2014-2015, soit une progression de 64 %, principalement dans les services génériques.

Ministères, organismes et municipalités assujéti à l'article 61.3 qui ont produit un plan d'action

	2013-2014		2014-2015	
	n	%	n	%
Proportion de MO ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services aux personnes handicapées	61	76	65	73
Proportion de municipalités ayant tenu compte de l'approvisionnement en biens et en services aux personnes handicapées	35	64	33	65

Source : OPHQ, Bilans annuels, Mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*.

Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

La Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées vise à assurer aux personnes handicapées l'égalité en emploi et à augmenter leur participation au marché du travail. Elle propose un équilibre entre ce qui relève de la responsabilité proprement dite des acteurs du marché du travail, notamment en matière d'embauche et d'adaptation dans les milieux de travail, et ce qui nécessite la contribution ou l'intervention de l'État. La phase 1 de cette stratégie comprend 61 actions qui visent à mobiliser et à impliquer les acteurs du marché du travail dans les efforts qui doivent être consentis pour que les personnes handicapées s'intègrent davantage au marché du travail et puissent y poursuivre plus longtemps leur participation¹⁶.

¹⁶ MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE, Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, présentation, réf. du 20 avril 2017, https://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/strategie_nationale/.

RÉSULTATS SUR LA STRATÉGIE NATIONALE

- En 2013, au moment de la réalisation du bilan sur les 61 actions de la Stratégie, 25 étaient en réalisation en continu, 21 avaient été réalisées et étaient terminées, 7 étaient en cours de réalisation, 3 n'avaient pas encore débuté, 3 avaient été abandonnées et 2 avaient été réorientées.
- Le MTESS n'a pas publié de données sur le nombre de personnes handicapées touchées par ces actions.
- Par ailleurs, selon le MTESS, un des principaux effets de la Stratégie est d'avoir favorisé une plus grande utilisation des mesures d'emploi par les personnes handicapées. À ce titre, le nombre de personnes handicapées considérées comme participantes actives à une mesure d'emploi est passé de 28 174 en 2011-2012 à 31 736 en 2014-2015, soit une augmentation de 13 %. Depuis le début de la Stratégie, le nombre de participants est passé de 19 309 en 2007-2008 à 31 736 en 2014-2015, soit une progression de 64 %, principalement dans les services génériques.

Suivi des actions identifiées dans la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

	2008-2013
Actions réalisées en continu	25
Actions réalisées	21
Actions en cours de réalisation	7
Actions à venir	3
Actions abandonnées	3
Actions réorientées	2

Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Bilan 2008-2013.

Nombre de participants actifs aux mesures d'emploi

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Personnes handicapées	28 174	29 988	31 564	31 736

Source : MTESS

Plan de développement en transport

Le plan de développement en transport vise à rendre accessible aux personnes handicapées le transport en commun régulier. L'accessibilité du transport en commun vise à rendre accessibles non seulement les infrastructures, mais également l'ensemble des étapes menant au déplacement de la personne : la recherche de l'information, l'achat d'un titre de transport, etc. Par conséquent, les plans de développement incluent, entre autres, les mesures sur la communication aux usagers (site Web, affichage), la formation des chauffeurs, le service à la clientèle et l'accessibilité des infrastructures, etc.

Le plan de développement est une obligation de la Loi à laquelle sont assujetties les autorités organisatrices des transports (AOT), c'est-à-dire l'ensemble des organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport ainsi que les sociétés de transport. Le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports est responsable de l'approbation des plans de développement soumis par les AOT.

Il est proposé dans le guide du MTMDET que le plan de développement contienne les éléments suivants :

- Une brève description de l'AOT, des services de transport collectif, des services de transport adapté et un bilan des réalisations en matière d'accessibilité (services offerts, infrastructures, partenaires);
- Un portrait de la clientèle cible vivant sur votre territoire;

- Un portrait de la clientèle du réseau de transport collectif régulier et du réseau de transport adapté;
- Une description des ressources qui ont contribué à l'élaboration du plan (le coordonnateur de la démarche, les acteurs du milieu associatif et le mécanisme de concertation choisi et les autres instances publiques intervenant sur le territoire et le mécanisme de collaboration choisi);
- La liste des obstacles recensés, en précisant la méthodologie utilisée;
- La liste des obstacles priorisés, en précisant la méthodologie utilisée;
- Un tableau indiquant les interventions retenues, avec échéancier, ressources requises et indicateurs de résultats;
- La période de mise en œuvre et l'échéancier d'ajustement et de révision, y compris les modalités de suivi prévues durant la mise en œuvre;
- La confirmation de l'adoption du plan de développement par les autorités de l'AOT.¹⁷

RÉSULTATS SUR LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT DE TRANSPORT

- En 2015, 27 AOT avaient produit un plan de développement, soit 73 % de l'ensemble des AOT assujetties à l'article 67 de la Loi.
- La proportion d'AOT qui produit un plan de développement est en forte hausse depuis 2012.
- Le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports ne compile pas de renseignements sur le contenu des plans de transport. Par ailleurs, le Ministère travaille présentement avec l'OPHQ afin d'établir une base commune de collaboration afin d'améliorer le suivi des plans de développement de transport.

AOT ayant produit un plan de développement en transport

	2012		2013		2014		2015	
	n	%	n	%	n	%	n	%
AOT ayant produit un plan de développement en transport	13	38 %	19	56 %	19	51 %	27	73 %

Source : OPHQ.

Planification sur l'accessibilité des immeubles assujettis

L'article 69 de la Loi a pour objectif d'améliorer l'accessibilité des immeubles construits avant 1976 qui sont assujettis à la Loi sur la sécurité dans les édifices publics (chapitre S-3) ou à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1) et qui ne sont pas assujettis au Code du bâtiment (arrêté en conseil n° 3326 du 29 septembre 1976).

¹⁷ MINISTÈRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS, Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport, 2010, réf. du 23 avril 2017, http://www.bv.transports.gouv.qc.ca/mono/1067439/01_Guide.pdf.

RÉSULTATS SUR L'ACCESSIBILITÉ DES IMMEUBLES ASSUJETTIS

- En juin 2011, la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) a analysé les planifications décennales des ministères et organismes publics sur l'accessibilité de leurs immeubles. Cette analyse a démontré que la majorité de ces MO procède à des travaux de mise aux normes de leur parc immobilier et que plusieurs planifications sont appuyées par des budgets importants. Par exemple, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) a dédié un budget de 100 M\$ étalé sur dix ans qui permet aux commissions scolaires d'obtenir du financement pour améliorer l'accessibilité de leurs établissements d'enseignement aux personnes handicapées (écoles primaires et secondaires, centres de formation professionnelle et pour adultes, centres administratifs).
- Actuellement, il n'existe aucun mécanisme permettant de suivre et de rendre compte des résultats qui sont obtenus par la mise en œuvre de la planification décennale des ministères et des organismes publics.

2.3.2 Production d'information et de connaissance

Dans le cadre de son rôle-conseil et de son devoir d'évaluation, de recherche et de production de statistiques, l'OPHQ produit de l'information qui peut être utile pour ses partenaires, les organismes représentant les personnes handicapées, les personnes handicapées et leurs proches de même que le public. Dans le cadre de son programme de subvention à l'expérimentation, il finance également des projets et des recherches dont l'objectif est d'identifier des solutions novatrices susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

RÉSULTATS SUR LA PRODUCTION D'INFORMATION ET DE CONNAISSANCE

- De 2011 à 2015, l'OPHQ a produit 36 mémoires et avis visant à conseiller le ministre, le gouvernement, ses ministères et leurs réseaux, les municipalités ou tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées.
- De 2011 à 2015, l'OPHQ a produit 11 guides visant à fournir aux personnes handicapées, à leur famille, aux organismes de promotion ainsi qu'aux milieux d'intégration, notamment les services de garde, les écoles et les milieux de travail, des outils d'intervention et d'information pour réaliser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.
- Par l'entremise de son programme de subventions à l'expérimentation, l'OPHQ a financé en partie ou en totalité des projets d'expérimentation et des recherches susceptibles d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. Ce programme a deux volets. Pour la période 2011-2012 à 2015-2016, le volet « études et recherches » a financé 20 projets. Pour ce qui est du volet « expérimentation », il a permis de financer 6 projets. Deux projets ont également été financés dans un volet qui a été aboli en 2014, soit le volet « innovation communautaire ».
- Dans le cadre de son devoir d'évaluation, de recherche et de production de statistiques, l'OPHQ publie des documents, dont certains sur une base annuelle. Il y a entre autres un portrait annuel des programmes destinés aux personnes handicapées, un bilan annuel de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*. L'OPHQ publie également l'estimation de la population avec incapacité qui est produite à partir des données de chaque recensement canadien.

Principales contributions à l'information et à la connaissance

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de mémoires et d'avis	7	1	11	11	6
Nombre de guides destinés aux personnes handicapées et à leur famille	5	1	3	1	1
Nombre de projets financés et de programmes de subvention à l'expérimentation	7	3	10	3	5
Nombre de publications réalisées en vertu du devoir d'évaluation, de recherche et de production de statistiques	6	2	4	8	6

Source : OPHQ.

2.4 Résultats

Nous présentons dans cette partie les principaux résultats de la Loi. Ces résultats proviennent soit de compilations de l'OPHQ ou du MTMDET sur le suivi des actions posées dans le cadre d'articles de Loi ou des sondages Web réalisés auprès de représentants de partenaires ou de représentants du mouvement associatif. Dans le cas des sondages Web, il s'agit évidemment de perception.

Les résultats de la Loi sont présentés en fonction des cibles visées par la Loi, soit :

- Responsabiliser les partenaires publics et privés à l'égard de l'exercice des droits des personnes handicapées par diverses mesures visant les personnes handicapées et leur famille, leur milieu de vie, ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard;
- Favoriser l'accès aux services;
- Favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

2.4.1 Responsabiliser les partenaires publics et privés

Pour déterminer les effets de la Loi sur la responsabilisation des partenaires, nous utilisons trois types de renseignements, soit la proportion de partenaires qui se conforment à la Loi, la connaissance de la Loi de la part des partenaires et finalement le taux de satisfaction des partenaires à l'égard du soutien reçu de l'OPHQ dans le cadre des plans d'action et du soutien reçu du MTMDET dans le cadre des plans de développement en transport¹⁸.

Conformité à l'égard de la Loi

Les données disponibles indiquent que les partenaires publics et privés se conforment de plus en plus aux directives de la Loi. En effet, conformément aux années où les données sont disponibles, le tableau 5 présente l'évolution de ces indicateurs, de l'année la plus ancienne de la période à l'étude (année 1) à l'année la plus récente de cette même période (année 2). Ce tableau permet de constater que, à l'exception de la proportion de ministères et d'organismes ayant tenu compte de l'accessibilité dans leur processus d'approvisionnement, tous les autres indicateurs sont à la hausse. La progression des indicateurs de conformité est particulièrement importante pour les plans de développement en transport et les plans d'action dans les ministères et les organismes publics. Dans les plans de développement en transport, le taux de conformité des AOT est passé de 38 % en 2012 à 73 % en 2015. Dans le cas des plans d'action dans les ministères et les organismes publics, le taux de conformité est passé de 70 % en 2011-2012 à 90 % en 2014-2015.

Dans le cas des plans d'action, il existe un écart significatif entre le taux de production observé auprès des MO (90 %) et celui des municipalités (74 %). Les renseignements recueillis dans le cadre du sondage

¹⁸ Le MTESS a un rôle de coordination dans le cas de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi, mais ce rôle de coordination ne se fait qu'auprès d'un nombre restreint de ministères. Pour cette raison, nous n'avons pas questionné les partenaires sur le rôle de coordonnateur du MTESS.

Web nous indiquent que les municipalités ont davantage de difficulté à se conformer au délai de réalisation des plans d'action. Changement de responsable, volonté d'intégrer le plan d'action à ceux sur les familles et les aînés, difficulté de coordonner les différents services de la municipalité pour élaborer le plan d'action sont autant de facteurs qui ont été mentionnés par les représentants de municipalités pour expliquer le retard de leur plan d'action (renseignements non présentés dans un tableau).

L'indicateur qui obtient le taux de conformité à la Loi le moins élevé est celui portant sur la proportion des ministères et des organismes sur les mesures d'accommodement raisonnable. En 2014-2015, moins de la moitié (40 %) des ministères et des organismes avaient identifié des mesures d'accommodement raisonnable dans leur plan d'action.

TABLEAU 5**Taux de conformité des partenaires à l'égard de certains articles de la Loi**

ARTICLE DE LA LOI	PREMIÈRE ANNÉE DE LA MESURE	DERNIÈRE ANNÉE DE LA MESURE
Article 26.5. – 2012-2013 et 2014-2015	%	%
MO ayant identifié des mesures d'accommodement raisonnable dans leur plan d'action	36 ¹	40 ¹
Article 61.1. – 2011-2012 et 2014-2015	%	%
MO ayant produit un plan d'action	70	90
Municipalités ayant produit un plan d'action	73	74
Article 61.3. – 2013-2014 et 2014-2015	%	%
MO ayant tenu compte dans le processus d'approvisionnement de l'accessibilité aux personnes handicapées	76 ¹	73 ¹
Municipalités ayant tenu compte dans le processus d'approvisionnement de l'accessibilité aux personnes handicapées	64 ¹	65 ¹
Article 61.4 – 2014 et 2015	%	%
MO ayant nommé un coordonnateur de services aux personnes handicapées	100	100
Article 67 – 2012 et 2015	%	%
Proportion d'AOT ayant produit un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées	38	73
Article 69		
Proportion de ministères et d'organismes procédant à des travaux de mise aux normes	Aucune donnée compilée	
1) Données basées uniquement sur les partenaires produisant un plan d'action		

Source : OPHQ.

Perception des partenaires quant à leur connaissance de la Loi

Nous avons demandé aux représentants des partenaires consultés¹⁹ d'évaluer leur niveau de connaissance de la Loi et des principaux articles qui les concernent. Nous leur avons également demandé d'évaluer le niveau de connaissance de leur supérieur à l'égard de la Loi.

Les résultats obtenus indiquent que les partenaires considèrent qu'ils ont un niveau de connaissance mitigé de la Loi. Lorsque nous leur avons demandé d'évaluer leur niveau de connaissance sur une échelle de 0 à 10, le score moyen obtenu a varié entre 6,6 et 6,7 sur 10. Fait à noter, bien que les personnes

¹⁹ Les représentants des MO consultés étaient soit des coordonnateurs de services aux personnes handicapées ou des responsables de plans d'action. Dans le cas des municipalités, il s'agissait des responsables de plans d'action. Finalement, dans le cas des AOT, il s'agissait des responsables du plan de développement en transport.

consultées soient responsables du dossier des personnes handicapées dans leur organisation, elles considèrent que leur niveau de connaissance de la Loi n'est guère plus élevé que celui de leur supérieur, à qui elles attribuent un niveau de connaissance variant entre 5,8 et 6,1 sur 10.

Un des facteurs qui pourrait expliquer la méconnaissance de la Loi est le roulement de personnel chez les personnes qui sont responsables du dossier des personnes handicapées. En effet, près de la moitié (48 %) des personnes consultées ont indiqué avoir des responsabilités à l'égard des personnes handicapées depuis moins de trois ans (données non présentées dans un tableau).

Les représentants de MO et des municipalités ont par ailleurs indiqué avoir une meilleure connaissance de l'article 61.1 portant sur les plans d'action. Le score obtenu pour cet article est de 7,7 sur 10. Pour ce qui est du niveau de connaissance des principaux objectifs de la politique d'accès aux documents et aux services, les représentants de MO qui y sont assujettis évaluent leur niveau de connaissance à 6,6 sur 10.

TABLEAU 6
Niveau de connaissance des partenaires à l'égard de la Loi et de certains articles

	MO (N = 81)	MUNICIPALITÉ (N = 61)	AOT (N = 14)
Sur une échelle de 0 à 10, comment évalueriez-vous...	Score moyen sur 10		
⇒ votre niveau de connaissance des principaux objectifs de la Loi et des obligations qu'elle impose à votre organisation?	6,7	6,7	6,6
⇒ le niveau de connaissance de vos supérieurs hiérarchiques à l'égard des objectifs de la Loi et des obligations qu'elle impose à votre organisation?	6,1	5,9	5,8
⇒ votre niveau de connaissance des principales obligations liées à l'article 61.1 (plan d'action) et des obligations qu'il impose à votre organisation?	7,7	7,7	--
⇒ votre niveau de connaissance des principaux objectifs de la politique d'accès aux documents et aux services et des obligations qu'elle impose à votre organisation?	6,6	--	--

Sources : Sondage Web, Sogémap inc.

Nous avons également demandé aux représentants des partenaires d'évaluer le degré d'engagement de leurs supérieurs à l'égard des plans d'action et des plans de développement en transport. Ce degré d'engagement est relativement élevé dans les MO et les AOT (7,8 et 7,9 sur 10), alors qu'il est plus faible dans les municipalités (6,9 sur 10).

TABLEAU 7
Niveau d'engagement à l'égard de la Loi

	MO (N = 81)	MUNICIPALITÉ (N = 61)	AOT (N = 14)
Sur une échelle de 0 à 10, comment évalueriez-vous...	Score moyen sur 10		
⇒ le niveau d'engagement de vos supérieurs hiérarchiques à réaliser le plan d'action pour les personnes handicapées?	7,8	6,9	--
⇒ le niveau d'engagement de vos supérieurs à la mise en œuvre du plan de développement?	--	--	7,9

Sources : Sondage Web, Sogémap inc.

Satisfaction des partenaires à l'égard des organismes ayant un rôle de coordination

Soixante-dix-sept pour cent (77 %) des représentants des MO et 96 % des représentants des municipalités consultés avaient déjà reçu du soutien de l'OPHQ pour l'élaboration de leur plan d'action²⁰. De façon générale, ces personnes se disent satisfaites du soutien reçu. Les scores obtenus sur la disponibilité du personnel de l'OPHQ, la qualité et la pertinence du soutien reçu, ainsi que la pertinence de la documentation sont élevés. Fait à noter, le taux de satisfaction demeure inférieur chez les représentants des municipalités pour chacun des énoncés qui leur ont été soumis.

Nous avons également demandé aux représentants des partenaires (renseignements non présentés dans un tableau) quel autre type de soutien pourrait offrir l'OPHQ. Dans le cas des représentants des MO, les propositions qui reviennent le plus souvent portent sur l'élaboration de modèles de plan d'action, la sensibilisation de leur direction à l'importance des plans d'action et l'organisation des lieux d'échanges entre responsables de plans d'action.

Dans le cas des représentants des municipalités, une plus grande présence régionale ou, à tout le moins, une meilleure connaissance des réalités locales demeure la principale amélioration souhaitée. Plusieurs mentionnent également que du financement serait nécessaire pour la mise en œuvre de leur plan d'action.

TABLEAU 8

Taux de satisfaction des représentants des partenaires à l'égard du soutien reçu de l'OPHQ

	MO (N = 81)	MUNICIPALITÉ (N = 61)
Proportion de représentants des MO ayant reçu des services de soutien-conseil de la part de l'OPHQ pour l'élaboration ou la mise en œuvre d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées	77 %	96 %
Sur une échelle de 0 à 10, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard...	Score moyen sur 10	
⇒ de la disponibilité du personnel de l'OPHQ?	9,0	8,2
⇒ de la qualité et de la pertinence du soutien-conseil reçu?	8,7	7,7
⇒ de la pertinence des documents de référence mis à votre disposition par l'OPHQ?	8,5	7,4
À votre avis, est-ce que le soutien-conseil de l'OPHQ est utile aux [QGROUPE] pour leur permettre de préparer leur plan d'action?	8,2	7,5

Sources : Sondage Web, Sogémap inc.

Dans le cas des représentants des AOT, 73 % avaient déjà reçu des services de soutien-conseil de la part du MTMDET pour l'élaboration ou la mise en œuvre d'un plan de développement en transport. Les

²⁰ Il faut préciser que l'OPHQ a offert à tous les ministères et organismes publics du soutien-conseil. Toutefois, 23 % des personnes consultées indiquent ne pas avoir reçu de soutien de l'OPHQ. Cela peut s'expliquer par le fait qu'elles sont responsables du dossier des personnes handicapées depuis peu ou que le soutien a été reçu par un collègue.

représentants des AOT consultés demeurent peu satisfaits du soutien reçu. Le score de satisfaction obtenu à l'égard du soutien-conseil du MTMDET n'est que de 5,7 sur 10²¹.

Lorsque nous leur avons demandé d'indiquer ce que le Ministère pourrait offrir comme soutien aux organismes de transport et ce qui pourrait les aider à l'élaboration ainsi qu'au suivi du plan d'action, ils ont majoritairement répondu « du financement » (renseignements non présentés dans un tableau). Par ailleurs, les programmes de soutien aux immobilisations du Ministère²² prévoient déjà de l'aide financière pour améliorer l'accès au service régulier de transport en commun pour les personnes à mobilité réduite, ce qui peut permettre de soutenir la réalisation des plans de développement. Cependant, il semble que les répondants trouvent cette aide insuffisante pour réaliser leur plan de développement.

TABLEAU 9

Taux de satisfaction des représentants des partenaires à l'égard du soutien reçu du MTMDET

	AOT (N = 14)
Proportion de représentants des AOT ayant reçu des services de soutien-conseil de la part du MTMDET pour l'élaboration ou la mise en œuvre d'un plan de développement en transport?	73 %
	Score moyen sur 10
De façon générale, est-ce que le soutien reçu du Ministère a répondu aux attentes de votre organisation?	5,7

Sources : Sondage Web, Sogémap inc.

2.4.2 Accès aux services

Nous constatons qu'il n'y a pas de données précises compilées par l'OPHQ ou par les partenaires sur l'accessibilité des services. Par exemple, nous connaissons le nombre de plans d'action produits et le nombre de plans de développement en transport, mais aucune compilation des résultats n'a été faite de ces plans en termes de pourcentage de services accessibles ou de nombre de personnes handicapées les ayant utilisés. Il faut préciser que ce n'est que certains plans qui produisent ce type d'information. Actuellement, l'OPHQ œuvre pour que les organismes assujettis aux plans d'action produisent des bilans.

Pour déterminer l'accès aux services, nous avons donc demandé aux personnes consultées, dans le cadre des sondages Web, leur perception à l'égard de l'accès aux services. Le tableau 10 présente les résultats obtenus. Ainsi, selon l'avis des personnes consultées, 74 % des ministères et des organismes publics rendent accessibles l'ensemble ou une partie des documents écrits qu'ils produisent. Cette proportion

²¹ Moins de la moitié (44 %) des AOT ont accepté de participer aux sondages Web, la marge d'erreur pour ce groupe est donc élevée.

²² Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes (PAGTCP) et Programme d'aide aux immobilisations en transport en commun de la Société de financement des infrastructures locales du Québec (SOFIL) et du MTMDET.

est de 29 % dans les municipalités et de 21 % dans les AOT²³. Pour ce qui est des documents audiovisuels, moins du quart des partenaires (ministères, organismes publics et AOT) qui en produisent les rendent accessibles en format adapté.

Plus des deux tiers des partenaires se disent être en mesure de répondre aisément par communication électronique avec les personnes handicapées. Cette proportion est inférieure à 40 % pour une communication par contact direct (en personne) et varie entre 25 % et 54 % pour une communication électronique.

Un peu moins de la moitié des partenaires indiquent que leur organisation a prévu un service d'assistance pour permettre aux personnes handicapées d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service.

Plus de 85 % des partenaires indiquent que leur organisation a rendu accessibles tous les locaux ou la majorité des locaux les plus importants.

Environ la moitié des partenaires indiquent que leur organisation s'est donné une politique ou une stratégie visant à favoriser l'embauche des personnes handicapées.

Finalement, dans le cas des plans de développement en transport, nous avons demandé aux représentants des AOT de nous donner leur appréciation sur le niveau d'amélioration de l'accès au transport en commun pour les personnes handicapées. Le score d'appréciation obtenu est de 7 sur 10.

TABLEAU 10
Accès aux services

	MO (N = 81)	MUNICIPALITÉ (N = 61)	AOT (N = 14)
Partenaires rendant accessibles tous leurs documents imprimés ou une partie de ceux-ci	74 %	29 %	21 %
Partenaires produisant des documents audiovisuels et qui les rendent tous accessibles ou qui en rendent accessible une partie	20 %	12 %	8 %
Partenaires étant en mesure d'offrir aux PH de communiquer aisément par...			
Téléphone	45 %	25 %	54 %
Contact direct	37 %	37 %	39 %
Communications électroniques	69 %	80 %	69 %
Partenaires ayant prévu des services d'assistance pour permettre aux personnes handicapées d'accomplir les démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service	46 %	48 %	54 %
Partenaires ayant rendu accessibles tous les locaux ou la majorité des plus importants en matière de fréquentation publique	86 %	90 %	85 %
Partenaires s'étant donné une politique ou une stratégie visant à favoriser l'embauche des personnes handicapées	51 %	48 %	46 %
Appréciation du répondant sur le niveau d'amélioration de l'accès au transport en commun pour les personnes handicapées depuis que le plan de développement est en vigueur	--	--	7/10

Source : Sondage Web, Sogémap inc.

²³ Il est important de préciser que seuls les MO sont assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Pour ce qui est des représentants du mouvement associatif, ils ont été questionnés sur leur perception à l'égard des effets de la Loi sur l'accès à certains services publics. Comme l'indique le tableau 11, ils demeurent très critiques. Que ce soit pour l'accès aux services et aux documents, l'accessibilité des édifices, l'efficacité des plans d'action ou l'efficacité de la Stratégie nationale pour l'intégration en emploi, les résultats obtenus sont inférieurs à 5 sur 10. Ils sont même inférieurs à 4 sur 10 pour l'efficacité des plans d'action produits par les ministères, pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées (3,7 sur 10) et pour l'efficacité de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (3,4 sur 10).

TABLEAU 11

Perception des représentants du mouvement associatif à l'égard de certains effets de la Loi sur l'accès à certains services

Sur une échelle de 0 à 10...	SCORE SUR 10 (N = 32)
⇒ quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services et des documents publics pour les personnes handicapées?	4,7
⇒ quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des édifices publics aux personnes handicapées? Pour des exemples d'édifices publics?	4,4
⇒ quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'efficacité des plans d'action produits par <u>les ministères</u> pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées?	3,7
⇒ quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'efficacité des plans d'action produits par <u>les organismes publics</u> pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées?	4,0
⇒ quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'efficacité des plans d'action produits par <u>les municipalités</u> pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées?	4,7
⇒ quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de l'efficacité de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées?	3,4

Sources : Sondage Web, Sogémap inc.

Les représentants du mouvement associatif sont également très critiques à l'égard de la capacité de l'OPHQ à s'acquitter de ses différents devoirs comme stipulé dans la Loi (tableau 12). Ainsi, pour chacun des devoirs mentionnés, des résultats de 5 et moins sur 10 ont été attribués à l'OPHQ par les représentants du mouvement associatif. La plus faible note (3,4 sur 10) a été obtenue pour le devoir portant sur « la mise en œuvre de moyens facilitant aux personnes handicapées la recherche de logements accessibles ».

TABLEAU 12
Perception des représentants du mouvement associatif à l'égard du rôle de l'OPHQ

Pour chacun des devoirs mentionnés, indiquez sur une échelle de 0 à 10 si l'OPHQ s'acquitte de ce devoir.	SCORE SUR 10 (N = 32)
⇒ Favoriser la coordination et la promotion, auprès des ministères, des municipalités et des organismes publics, de services répondant aux besoins des personnes handicapées en vue de faciliter leur accès à des logements et à des biens et services, leur déplacement, leur intégration au marché du travail, leur accès aux services d'éducation et leur participation à des activités socioculturelles et de loisirs.	5,3
⇒ Effectuer des travaux d'évaluation, des recherches et des études sur l'évolution de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées ainsi que préparer et publier des statistiques sur la population des personnes handicapées du Québec.	5,9
⇒ Recommander la mise en place de solutions visant l'abolition des obstacles à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.	5,3
⇒ Promouvoir la planification individuelle des services, notamment par des plans de services et des plans d'intervention, auprès des ministères, des municipalités et de tout autre organisme public.	5,3
⇒ Promouvoir l'utilisation d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap auprès des ministères et de leurs réseaux, des municipalités, des organisations syndicales et patronales et des autres organismes publics ou privés.	5,3
⇒ Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement (universitaire, collégial et secondaire) ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion dans les programmes de formation d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées.	4,9
⇒ Promouvoir, auprès des ministères et des organismes publics et privés concernés, l'amélioration continue des normes d'accès sans obstacle aux bâtiments et aux lieux publics.	5,1
⇒ S'assurer de la mise en œuvre de moyens facilitant aux personnes handicapées la recherche de logements accessibles.	3,4

Sources : Sondage Web, Sogémap inc.

Finalement, nous avons demandé aux représentants du mouvement associatif si les devoirs et pouvoirs qu'accorde la Loi à l'OPHQ étaient suffisants. Dans le cas des devoirs, 60 % indiquent que la Loi n'en accorde pas assez à l'OPHQ. Pour ce qui est des pouvoirs, 87 % indiquent que la Loi n'en accorde pas suffisamment à l'OPHQ.

Nous avons également demandé aux représentants du mouvement associatif d'indiquer quels devoirs et pouvoirs supplémentaires devraient être accordés à l'OPHQ (renseignement non présenté dans un tableau). Que ce soit pour les devoirs ou les pouvoirs, les répondants ont surtout mentionné que la Loi devait permettre à l'OPHQ de s'assurer que les personnes handicapées reçoivent les services dont elles ont besoin et auxquels elles ont droit. Elle doit également donner tous les pouvoirs nécessaires afin que l'OPHQ puisse imposer le respect de la Loi à l'ensemble des ministères, organismes publics, municipalités et AOT. À ce titre, plusieurs proposent que l'OPHQ définisse et impose des objectifs de résultats. Plusieurs commentaires visent également à donner une plus grande indépendance à l'OPHQ et à ce que celui-ci puisse relever directement de l'Assemblée nationale.

TABLEAU 13

Perception des représentants du mouvement associatif à l'égard des devoirs et des pouvoirs que la Loi accorde à l'OPHQ

À votre avis, la Loi québécoise accorde-t-elle suffisamment de <u>devoirs</u> (ou responsabilités) à l'OPHQ pour assurer l'exercice des droits des personnes handicapées?	% (N=32)
⇒ Oui, la Loi accorde suffisamment de devoirs à l'OPHQ	33 %
⇒ Non, la Loi n'accorde pas suffisamment de devoirs à l'OPHQ	60 %
⇒ La Loi accorde trop de devoirs à l'OPHQ	3 %
⇒ Je ne suis pas en mesure de répondre	3 %
À votre avis, la Loi québécoise accorde-t-elle suffisamment de <u>pouvoirs</u> à l'OPHQ pour assurer l'exercice des droits des personnes handicapées?	
⇒ Oui, la Loi accorde suffisamment de pouvoirs à l'OPHQ	7 %
⇒ Non, la Loi n'accorde pas suffisamment de pouvoirs à l'OPHQ	87 %
⇒ La Loi accorde trop de pouvoirs à l'OPHQ	0 %
⇒ Je ne suis pas en mesure de répondre	7 %

Sources : Sondage Web, Sogémap inc.

2.4.3 Intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées

Comme stipulé dans son libellé, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées constitue la finalité de la Loi. L'OPHQ analyse et détient de nombreuses données sur l'intégration des personnes handicapées. Toutefois, les différents suivis des actions réalisées dans le cadre de la Loi ne permettent pas d'établir un lien entre ces actions et l'intégration des personnes handicapées.

Les renseignements recueillis par le sondage Web réalisé auprès des représentants du mouvement associatif nous renseignent par ailleurs sur leur perception générale à l'égard de l'efficacité de la Loi.

Les représentants du mouvement associatif se montrent très critiques à l'égard de la Loi. Lorsque nous leur avons demandé d'évaluer sur une échelle de 0 à 10 si la Loi, dans sa forme actuelle, est en mesure d'assurer les conditions permettant l'exercice du droit à l'égalité des personnes handicapées, le résultat moyen obtenu est de 4 sur 10. Par ailleurs, moins de 10 % de ces personnes considèrent que la Loi québécoise est parmi les moins bonnes au Canada et dans le monde. Une majorité (59 %) considère que la Loi québécoise se situe dans la moyenne et 9 % prétendent même qu'elle est parmi les meilleures.

Quelques représentants du mouvement associatif ont mentionné que la loi américaine, la loi ontarienne et certaines lois scandinaves pourraient servir de modèles pour le Québec (renseignement non représenté dans un tableau). Ce que nous apprécions de ces lois, c'est leur précision (résultats à atteindre), leur caractère coercitif (obligation) et les moyens mis en place pour protéger les droits des personnes handicapées. Par ailleurs, les personnes consultées ne sont pas en mesure d'indiquer si ces lois ont de réels effets sur l'intégration des personnes handicapées.

TABLEAU 14
Perception générale des représentants du mouvement associatif à l'égard de la Loi

	(N=32)
Dans sa forme actuelle, la Loi permet-elle d'assurer les conditions permettant l'exercice du droit à l'égalité des personnes handicapées?	4/10
À votre avis, sur les plans canadien et international, comment se compare la Loi québécoise assurant l'exercice des droits des personnes handicapées?	
⇒ La Loi québécoise est parmi les meilleures lois existantes au Canada et dans le monde pour assurer l'exercice des droits des personnes handicapées	9 %
⇒ La Loi québécoise se situe dans la moyenne des lois existantes au Canada et dans le monde pour assurer l'exercice des droits des personnes handicapées	59 %
⇒ La Loi québécoise est parmi les moins bonnes lois existantes au Canada et dans le monde pour assurer l'exercice des droits des personnes handicapées	9 %
⇒ Je ne suis pas en mesure de répondre à cette question	23 %

Sources : Sondage Web, Sogémap inc.

Troisième partie : Analyse de la Loi québécoise dans une perspective comparative avec des lois d'autres juridictions canadiennes et internationales

L'analyse comparative réalisée dans cette section permet de mettre en perspective la Loi québécoise et ses effets sur les personnes handicapées. Pour ce faire, quatre critères d'analyse ont été utilisés afin de comparer la Loi québécoise avec ceux d'autres lois. Ces critères d'analyse sont :

1. la définition de personnes handicapées;
2. certaines des dispositions à portée inclusive de la Loi québécoise;
 - a. L'accès aux documents et aux services (article 26.5) (élaboration d'une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnable permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public)
 - b. Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (article 61.1) (adoption par chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants d'un plan d'action annuel identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de leurs attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité)
 - c. Le développement du transport en commun (article 67) (développement et mise en œuvre par une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport d'un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert)
3. les responsabilités particulières relatives à l'intégration professionnelle des personnes handicapées de la Loi québécoise (article 63);
4. les effets des lois en termes d'accès à la formation, d'accès aux documents et aux services, d'accès au transport en commun et d'accès à l'emploi.

Pour chacun des critères, nous présentons une analyse sommaire de chacune des lois et identifions les points de divergence et de convergence avec la Loi québécoise.

3.1 Présentation des lois à l'étude

Six lois ont été retenues aux fins de cette analyse comparative, soit :

- La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains;
- L'Americans with disabilities Act des États-Unis;
- La Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées de France;
- L'Equality Act 2010 du Royaume-Uni;
- La Disability Discrimination Act 1992 de l'Australie.

Il est important de préciser que les lois québécoise, ontarienne et manitobaine sont des lois provinciales qui s'appliquent à l'intérieur du système fédéral canadien. Cela implique que ces lois provinciales doivent respecter le partage des compétences entre le gouvernement fédéral et les provinces. Certains éléments qui sont couverts dans les lois des autres pays peuvent ne pas l'être dans les lois provinciales, n'étant pas de leurs compétences. Par exemple, au Canada, le transport ferroviaire interprovincial est de compétence fédérale et les lois provinciales ne peuvent donc toucher ce secteur, ce qui n'est pas nécessairement le cas dans les autres législations.

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)²⁴

La loi ontarienne a été adoptée en 2005 et remplace la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario qui la précédait. Le but de cette loi consiste en « (...) l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025 » (Article 1 de la Loi).

La Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains²⁵

La loi manitobaine a été adoptée en décembre 2013 et a été grandement inspirée par la loi ontarienne. Comme celle-ci, elle vise à garantir « (...) l'accessibilité en supprimant les barrières qui bloquent les personnes dans leur accès à différentes sphères (emploi, logement, cadre bâti, transport en commun, services et renseignements, etc.) et en empêchant la création de telles barrières » (Article 2(1) de la Loi).

²⁴ GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO, *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, réf. du 19 mai 2017, <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a111> .

²⁵ GOUVERNEMENT DU MANITOBA, *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, Réf. du 19 mai 2017, <https://web2.gov.mb.ca/bills/40-2/pdf/b026.pdf>.

L'Americans with disabilities Act (États-Unis)²⁶

Adoptée en 1990, la loi américaine vise l'élimination de la discrimination envers les personnes handicapées en établissant des normes (standards) permettant de réduire ou d'éliminer les obstacles potentiels pouvant créer de la discrimination, que ce soit à l'emploi, aux études, dans les transports, les télécommunications, les services gouvernementaux ainsi que les lieux publics ou privés qui sont ouverts au grand public (restaurants, commerces, etc.). La loi a été modifiée en 2009 afin de revoir et de préciser la définition des personnes handicapées qui sont visées par la Loi.

La Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (France)²⁷

La loi française a été adoptée en 2005 et vient réformer la Loi du 30 juin 1975. Elle a pour objectif de garantir l'égalité des droits et des chances pour les personnes handicapées et d'assurer à chacun la possibilité de choisir son projet de vie. Différents objectifs sont poursuivis par la loi : création d'un droit à la compensation financière du handicap; obligation de l'intégration scolaire en milieu ordinaire et assurance des aménagements nécessaires pour une scolarité continue; renforcement législatif pour faire respecter l'obligation légale (introduite en 1987) faite aux employeurs publics et privés d'un quota de 6 % de personnes handicapées en emploi; renforcement de l'accessibilité aux espaces publics, aux systèmes de transport et au cadre bâti neuf.

L'Equality Act 2010 (Grande-Bretagne)²⁸

Adoptée par le Parlement britannique en 2010, la loi regroupe en une seule loi différentes lois anglaises déjà existantes portant sur l'égalité et la lutte à la discrimination. Parmi les lois ainsi réunies, on retrouve la Disability Discrimination Act de 1995, une loi visant spécifiquement les personnes handicapées. Le choix de regrouper ces lois en une seule visait à renforcer et à harmoniser la législation dans le domaine. Cette loi ne concerne donc pas seulement les personnes handicapées, mais vise l'ensemble de la population qui pourrait être confrontée à de la discrimination. La plupart des éléments de cette loi se retrouvent dans la loi de 2010. L'obligation d'accommodement, l'accès à l'emploi, l'accessibilité des transports font partie, entre autres, des éléments de la loi qui visent spécifiquement les personnes handicapées.

²⁶ https://www.ada.gov/2010_regs.htm

²⁷ <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000809647&dateTexte=20170519>

²⁸ <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/contents>

La Disability Discrimination Act 1992 (Australie)²⁹

L'Australie a adopté sa loi en 1992 avec pour objectifs : 1. d'éliminer autant que possible la discrimination envers les personnes handicapées, que ce soit en emploi, dans les milieux éducatifs, dans l'accès à un logement, dans la fourniture de biens et services, etc.; 2. d'assurer aux personnes handicapées qu'elles aient les mêmes droits devant la loi que les personnes sans handicap; 3. de promouvoir la reconnaissance dans la communauté du principe que les personnes handicapées ont les mêmes droits fondamentaux que le reste de la communauté (Article 3 de la loi).

²⁹ <https://www.legislation.gov.au/Details/C2010C00023>

3.2 Premier critère d'analyse : Définition de personnes handicapées

L'analyse comparative des lois démontre que la définition même de personne handicapée constitue un premier élément distinctif. Dans le cas de la Loi québécoise, la définition de personne handicapée repose sur une approche non catégorielle. Cette approche vise à définir une personne handicapée sans la lier à la présence ou non d'une déficience spécifique. La Loi québécoise définit une personne handicapée comme étant « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ». La Loi ne précise pas quels types de déficience (physique, intellectuelle ou autres) sont visés. Les autres lois, quant à elles, à l'exception de celle du Manitoba (qui n'intègre aucune définition de personne handicapée), adoptent une approche où on catégorise les déficiences selon le type (physique, intellectuelle, sensorielle, etc.), de manière plus large ou plus détaillée, selon la loi³⁰.

Parmi les lois les plus précises à l'égard de la définition de personne handicapée, il y a celles de l'Ontario, de l'Australie et des États-Unis, où l'on retrouve une définition du terme « handicap » et où sont énumérés différents types de déficiences.

Bien que la définition ou la précision de la définition de personne handicapée puisse varier, toutes les lois définissent (à l'exception de celle du Manitoba) la personne handicapée comme ayant une déficience substantielle et persistante, sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement des activités courantes. Dans certaines lois (celle des États-Unis, notamment), on a défini plus précisément le sens à donner aux termes « substantielle et persistante », de manière à ce que l'interprétation qu'on peut leur donner soit plus claire.

³⁰ Les définitions de personne handicapée pour les différentes lois à l'étude sont présentées au tableau 1 à l'annexe A.

3.3 Deuxième critère d'analyse : Comparaison avec certaines des dispositions à portée inclusive de la Loi québécoise

3.3.1 Dispositions relatives à l'accès aux documents et aux services

On retrouve des mesures concernant l'accès aux documents et aux services dans toutes les lois analysées³¹. À la différence du Québec, l'obligation d'assurer l'accessibilité est inscrite directement dans les lois et dans les règlements accompagnant ces lois. Néanmoins, la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, découlant de l'article 26.5 de la Loi québécoise, est un engagement gouvernemental formel, auquel les organismes assujettis ne peuvent se soustraire sans conséquence.

Le Manitoba et l'Ontario ont également clairement indiqué dans leurs lois que les services offerts au public et les moyens de communication (documents, sites Web, etc.) doivent être accessibles aux personnes handicapées. Pour ce faire, des normes concernant le service à la clientèle, les documents et les sites Web ont été élaborées. Ces normes peuvent s'apparenter à celles de la Politique québécoise (ainsi qu'aux standards Web définis par le Conseil du Trésor³²) en fournissant un cadre afin que les organisations assujetties développent leurs politiques et leurs plans d'accessibilité pour se conformer aux exigences.

Les lois américaine, anglaise et australienne mettent, quant à elles, l'accent sur l'importance d'éviter de créer des situations où les personnes peuvent subir de la discrimination en étant empêchées d'avoir accès aux services et aux documents, que ce soit en créant des obstacles physiques ou autres, en adoptant des critères différents pour les personnes, en introduisant des règles défavorisant les personnes, etc. Les organisations assujetties se doivent d'offrir les accommodements nécessaires, au besoin (à moins de démontrer une contrainte excessive), pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs services et à leurs moyens de communication.

La différence majeure entre ces lois et la Loi québécoise porte sur l'étendue des organisations assujetties. Dans les autres juridictions, non seulement les ministères et organismes publics sont visés, mais aussi les organisations privées offrant des services au public en général, tels les commerces, les restaurants, les hôtels, les salles de cinéma, de spectacle ou de sport, les banques, les cliniques privées, etc. Les lois peuvent viser les organisations selon leur nombre d'employés ou les obligations de conformité peuvent faire l'objet d'un calendrier progressif. Les organisations peuvent aussi avoir à démontrer leur conformité par la production de rapports ou autres (comme en Ontario ou en France). Cela dit, la Charte québécoise des droits et libertés de la personne indique, à l'Article 15, que *Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels*

³¹ Les dispositions relatives à l'accès aux documents et aux services pour les différentes lois à l'étude sont présentées au tableau 2 de l'annexe A.

³² Voir au <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/>.

les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravanning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. Le Québec n'est donc pas dépourvu d'assise légale pour assurer l'accès aux services, mais les autres législations sont plus directives à cet égard.

3.3.2 Dispositions relatives à l'accès au transport en commun

Les lois canadiennes et internationales à l'étude comportent toutes, comme la Loi québécoise, des obligations en matière d'accessibilité des transports. Ces obligations peuvent être définies dans les articles de lois ou encore incluses dans les règlements accompagnant les lois³³.

En Ontario et au Manitoba, les lois visent à assurer l'accessibilité des différents services et lieux, incluant notamment le transport en commun. Les normes d'accessibilité qui mettent en application ces lois comportent des volets concernant le transport. Si celle du Manitoba est encore à venir, celle de l'Ontario est en vigueur. Elle décrit avec précision quelles sont les obligations des fournisseurs de transport public assujettis (autobus urbain, autocar interurbain, métro, tramway, train, taxi, transport adapté, autobus scolaire, traversier) quant à divers éléments : adaptation des équipements, accessibilité et aménagement des véhicules, accompagnement par des personnes de soutien, admissibilité au transport adapté, signalisation, formation du personnel, aménagement des arrêts et abribus, obligations des municipalités, etc.

La législation américaine comporte, quant à elle, un chapitre très détaillé sur les obligations faites aux opérateurs de services de transport public afin d'éviter des situations discriminatoires pour les personnes handicapées dans leur usage du transport, que ce soit en termes d'accessibilité minimale du matériel roulant (autobus, autocar, train, métro, tramway, autobus scolaire), d'accessibilité des stations, d'obligation d'achat de matériel roulant accessible, etc. La loi fixe aussi des dates limites pour la conformité. Toutefois, contrairement au Québec et à l'Ontario, la loi américaine vise également les services de transport exploités par des entités privées (autobus, autocar, train). Ceux-ci ont des obligations analogues à celles des services publics en termes d'accessibilité de leurs services.

Le Royaume-Uni a une législation semblable à celle des États-Unis en interdisant la discrimination envers les personnes handicapées dans leur usage des services de transport. La loi anglaise vise les autobus, les autocars et les trains, mais aussi les taxis. Des règlements (*regulations*) ont été adoptés afin de préciser de quelle manière les différents services de transport visés par la loi doivent se conformer à l'obligation d'accessibilité.

L'Australie, pour sa part, n'a pas d'articles précis dans sa loi concernant les transports. Toutefois, il y a une interdiction de discrimination envers les personnes handicapées dans leur usage des biens et services. Le transport faisant partie de ces biens et services, une norme (*standard*) a été conçue, comme

³³ Les dispositions relatives au transport en commun pour les différentes lois à l'étude sont présentées au tableau 3 de l'annexe A.

en Ontario, afin d'assurer l'accessibilité des transports, incluant les taxis, les traversiers et même les petits avions.

Finalement, la loi française comporte des obligations en termes d'accessibilité de ce qui est désigné par la chaîne de déplacement, qui inclut le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics et les systèmes de transport (autobus, train, métro, traversier, autobus scolaire, etc.). C'est par des articles du Code des transports qu'est défini de quelle manière cette chaîne de déplacement doit être aménagée pour en assurer l'accessibilité. Cette accessibilité devait être effective pour 2015, mais le gouvernement a repoussé l'échéance de quelques années.

À la lumière de cette analyse, nous constatons que l'accessibilité des transports est un élément important dans chacune des lois. Plusieurs d'entre elles (celles des États-Unis et du Royaume-Uni, notamment) ont intégré dans leur texte de loi des articles, souvent détaillés, précisant les obligations d'accessibilité. De plus, la plupart des juridictions ont défini, dans des règlements ou des normes accompagnant les lois, de quelle manière les organismes de transport doivent se conformer à la loi. Plusieurs se sont aussi donné des échéances pour atteindre leur objectif quant à l'accès au transport.

Plusieurs juridictions ont donc adopté des approches différentes de celle du Québec. Au Québec, on ne définit pas dans la Loi québécoise ou dans des règlements les actions qui devraient être mises en œuvre pour assurer l'accessibilité. Les AOT ont une obligation de se doter d'un plan, mais la Loi est muette sur ce que doit contenir ce plan, sinon que celui-ci doit viser à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire desservi par l'AOT. La Loi québécoise n'impose pas de date limite pour que les AOT rendent accessibles leurs services, mais on indique seulement un délai raisonnable. Il faut préciser que le MTMDET a élaboré un guide pour soutenir les AOT dans la préparation de leur plan de développement. Ce guide permet de préciser davantage les attentes à l'égard du plan de développement, mais il n'a pas force de loi. De plus, la Loi québécoise vise uniquement les services publics. Les services privés et les taxis ne sont pas concernés, ni même le transport scolaire. On peut donc constater que la Loi québécoise se veut moins directive et moins ambitieuse que les autres lois analysées en ce qui a trait à l'accessibilité des transports. Par ailleurs, bien que la Loi québécoise soit moins directive, certaines mesures ont été mises en place pour favoriser l'accès au transport :

- La mise en place de programmes d'aide financière favorisant le transport collectif des personnes handicapées :
 - Programme d'aide financière aux immobilisations qui inclut des subventions visant l'accessibilité des réseaux de transport en commun (PAGTCP et SOFIL);
 - Programme de subvention au transport adapté;
 - Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles (taxis, véhicules de location et autocars).
- Le versement d'aides financières à l'exploitation des services de transport en commun lié au dépôt et à la mise en œuvre d'un plan de développement;
- La Politique d'admissibilité au transport adapté qui permet de définir les clientèles admissibles;
- La Loi sur les transports, qui comporte des dispositions obligeant les municipalités à assurer aux personnes handicapées l'accès à des moyens de transport adaptés à leurs besoins (Article 48.39).

3.3.3 Obligation de planifier des actions visant à réduire les obstacles

Plusieurs des lois à l'étude ont, comme la Loi québécoise, des dispositions législatives obligeant les organisations assujetties à produire des plans d'action (ou des plans semblables au plan d'action de la Loi québécoise)³⁴.

C'est le cas de l'Ontario et du Manitoba, où l'on retrouve l'obligation de produire des plans d'accessibilité qui visent, comme au Québec, les ministères et organismes du secteur public, incluant les municipalités. Les grandes organisations (OBNL ou privées) de 50 employés et plus en Ontario et les établissements d'enseignement au Manitoba y sont aussi assujettis. Ces plans peuvent être pluriannuels, mais ils doivent être revus annuellement. Ces plans ont comme objectif de décrire sommairement les stratégies des organisations assujetties pour identifier, prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité.

La loi australienne dispose également d'articles obligeant l'élaboration d'un plan d'action (le Disability Action Plan) visant à identifier et à éliminer les pratiques discriminatoires qui peuvent être présentes dans les organisations assujetties qui offrent des services (*service provider*). Ces organisations peuvent aussi bien être les ministères et organismes publics (incluant le secteur scolaire) que les municipalités ou le secteur privé.

Les autres lois ne comportent pas, quant à elles, de dispositions obligeant la production de plans d'action à proprement parler. Toutefois, on retrouve divers éléments qui s'apparentent à l'obligation de planifier des actions et des redditions de compte. La loi anglaise, par exemple, indique que les organisations publiques assujetties doivent préparer et publier un ou plusieurs objectifs qu'elles pensent devoir accomplir pour se conformer à leurs obligations. Ces organisations doivent aussi publier des rapports faisant état de leurs réalisations et de leur conformité.

L'obligation de produire un plan d'action annuel est l'un des éléments majeurs et distinctifs de la Loi québécoise. Par ailleurs, si on la compare avec les autres législations, le plan d'action, tel que décrit dans la Loi québécoise, vise une clientèle plus restreinte, puisqu'il ne s'adresse qu'aux ministères et aux organismes publics d'au moins 50 employés, de même qu'aux municipalités de 15 000 habitants et plus. Comme nous l'avons déjà mentionné, plusieurs des lois à l'étude s'adressent également aux entreprises privées et aux établissements d'enseignement.

³⁴ Les dispositions relatives à la production de plans d'action pour les différentes lois à l'étude sont présentées au tableau 4 de l'annexe A.

3.4 Troisième critère d'analyse : Dispositions relatives à l'intégration au marché du travail

Les lois à l'étude, tout comme la Loi québécoise, comportent également divers articles visant à assurer un meilleur accès au marché du travail pour les personnes handicapées. Ces articles sont toutefois fort différents de celui que l'on retrouve dans la Loi québécoise³⁵.

Par exemple, les lois ontarienne et manitobaine visent davantage les employeurs en les obligeant à s'assurer que leurs pratiques liées au recrutement, à l'embauche, au maintien et à l'avancement en emploi ne comportent pas de barrières ou d'obstacles contribuant à exclure les personnes handicapées. À cet égard, des normes sur l'emploi ont été élaborées dans lesquelles sont décrites les obligations des employeurs, telles que :

- information aux candidats sur la possibilité d'accommodement durant le processus de recrutement;
- disponibilité de matériel d'évaluation et de sélection dans des formats accessibles aux candidats;
- mise en place de processus pour le développement de plans individuels d'accommodement;
- formation sur les normes d'accessibilité à tous les employés;
- etc.

En ce qui concerne les lois américaine, anglaise et australienne, elles mettent l'accent sur l'interdiction faite aux employeurs d'avoir des pratiques discriminatoires envers les personnes handicapées, que ce soit lors du recrutement ou dans l'emploi. Les employeurs ont une obligation d'accommodement raisonnable envers les personnes handicapées afin de leur assurer l'accès, le maintien et l'avancement en emploi. À cet égard, il y a ici une grande similitude avec les obligations d'accommodement induites par la Charte des droits et libertés auxquelles sont assujettis les employeurs québécois.

Pour ce qui est de la France, sa loi est très différente des autres lois. C'est la seule loi qui oblige les employeurs des secteurs privés et publics ayant 20 employés et plus à respecter un quota de personnes handicapées à leur service, sous peine de sanctions. Fixé à 6 % des effectifs totaux de l'employeur, ce quota existe depuis 1987, ayant été introduit dans le Code du travail par la Loi du 10 juillet 1987. En cas de non-respect, des sanctions administratives sont appliquées, sous forme de contribution financière à un fonds dédié à l'emploi des personnes handicapées. La Loi de 2005 a renforcé certains éléments du Code du travail, en lien avec les obligations déjà en place. Afin de garantir le respect du principe d'égalité de traitement à l'égard des travailleurs handicapés, les employeurs français ont aussi l'obligation légale de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer l'embauche et le maintien en emploi de ces travailleurs, dans la mesure où cela n'entraîne pas une contrainte excessive.

La Loi québécoise ne comporte pas d'article concernant les obligations des employeurs, mais elle a modifié la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics en incluant les personnes

³⁵ Les dispositions relatives à l'accès à l'emploi selon les lois à l'étude sont présentées au tableau 5 de l'annexe A.

handicapées comme groupe visé. Cela oblige l'ensemble des organismes publics qui emploient 100 personnes ou plus dans le secteur municipal, dans les réseaux de l'éducation ainsi que dans le secteur de la santé et des services sociaux, et d'autres organismes comme les sociétés d'État à assurer une certaine proportion de personnes handicapées parmi leurs employés.

Nous constatons donc que, contrairement à d'autres lois, la Loi québécoise ne comporte pas d'obligations à l'égard des employeurs. La seule obligation qui existe est celle d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie visant l'emploi des personnes handicapées. Cependant, d'autres lois ou dispositions législatives québécoises mettent de l'avant des obligations pour les employeurs concernant l'emploi des personnes handicapées (Charte des droits et libertés et Loi sur l'accès à l'égalité en emploi, notamment), mais elles ne sont pas aussi directives et proactives que certaines lois à l'étude.

3.5 Quatrième critère d'analyse : Effet des lois

Les différentes juridictions à l'étude poursuivent une finalité commune, soit d'améliorer la situation des personnes handicapées en regard de leur intégration scolaire, sociale et professionnelle. Les lois visent donc à permettre que davantage de personnes handicapées poursuivent leurs études, aient accès aux services publics, puissent se déplacer, aient accès au marché du travail, bref qu'elles soient des citoyens à part entière dans la société.

Dans cette section, nous tentons, avec les renseignements disponibles, de dresser un portrait qualitatif et quantitatif de l'effet des lois à l'étude sur la formation, l'accès aux documents et aux services, le transport en commun et l'emploi.

3.5.1 Accès à la formation

L'accès à la formation, particulièrement aux études postsecondaires, est un enjeu important, car il permet aux personnes handicapées d'augmenter leur possibilité d'intégrer le marché du travail. Bien qu'il soit hasardeux de faire un lien de cause à effet avec les lois en vigueur, il n'en demeure pas moins que le fait d'introduire dans les lois des obligations ou des politiques qui visent la mise en place des services permettant aux personnes handicapées d'obtenir du soutien pour la réussite de leurs études peut avoir un effet significatif sur l'accès à la formation. Cette offre de service plus importante et répondant mieux aux besoins peut contribuer à attirer davantage d'étudiants vers les études postsecondaires.

De façon générale, la présence des personnes handicapées en formation s'est accentuée dans les pays à l'étude. Aux États-Unis, des hausses de la clientèle étudiante en situation de handicap ont été observées au baccalauréat (*undergraduate*). En 1995-1996, elle représentait 6 % de la population étudiante et 11 % en 2011-2012³⁶.

En France, le nombre d'étudiants en situation de handicap recensés dans les universités est passé de 10 300 étudiants en 2010 à 23 000 en 2015, soit une progression annuelle de 13 %. La totalité des universités s'est dotée d'une « mission handicap » dédiée à l'accueil et à l'accompagnement des étudiants en situation de handicap tout au long de leur parcours (<http://handi-u.fr/>).

Du côté de l'Ontario, on constate également une hausse du nombre d'étudiants s'inscrivant auprès des bureaux offrant des services de soutien aux personnes handicapées sur les campus. Les inscriptions dans

36 Données du National Center for Education Statistics, réf. du 26 avril 2017, https://nces.ed.gov/programs/digest/d15/tables/dt15_311.10.asp?referrer=report et <https://nces.ed.gov/pubs99/1999187.pdf>.

les universités ont augmenté de 69 % entre 2003-2004 et 2010-2011, et de 63 % dans les collèges au cours de la même période, ce qui représente une hausse moyenne de 66 %³⁷.

Au Québec, la Loi n'a pas d'article spécifique interpellant nommément le ministre de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur afin qu'il mette en place des actions visant l'intégration scolaire. Toutefois, le ministère de l'Éducation, comme les autres ministères, a une obligation par la Loi de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Dans les plans produits entre 2010 et 2015, des actions étaient prévues visant à hausser le financement pour le soutien aux étudiants handicapés au postsecondaire et à assurer des services à davantage d'étudiants (ceux ayant des troubles de santé mentale, par exemple). La Loi québécoise donne également le devoir à l'OPHQ de promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveaux universitaire, collégial et secondaire, ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées.

Sans prétendre qu'il existe un lien de cause à effet, force est de constater que la présence des personnes handicapées aux études supérieures s'est également grandement accentuée au Québec. En effet, les cégeps et les collèges ont vu leur nombre d'étudiants en situation de handicap fortement augmenter ; ils sont passés de 1303 étudiants en 2007 à 11 618 en 2014, ce qui représente une hausse de 792 % en sept ans³⁸. À l'université, le nombre d'étudiants en situation de handicap est passé de 5194 en 2011-2012 à 12 226 en 2015-2016³⁹.

3.5.2 Accès aux documents et aux services

Bien qu'étant un élément très important dans leur intégration sociale, l'accès aux services et aux documents semble, encore aujourd'hui, s'avérer difficile pour les personnes handicapées. L'Internet est de plus en plus utilisé par les services gouvernementaux et les entreprises privées pour donner de l'information et interagir avec la population. L'accessibilité du Web est donc de plus en plus un enjeu important.

Au Royaume-Uni, une étude gouvernementale sur les impacts de la loi⁴⁰ souligne un « (...) manque de communication et d'information en format accessible, y compris en provenance du gouvernement. Cela comprend le manque d'informations EasyRead et le défaut de fournir des interprètes en langue des

³⁷ *Les personnes handicapées en Ontario : Taux de participation à des études postsecondaires, expérience des étudiants et résultats sur le marché du travail*. Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur, p. 9, <http://www.heqco.ca/fr-ca/Research/ResPub/Pages/Rapport-En-question-no-14-Les-personnes-handicapees-en-Ontario-Taux-de-participation-a-des-etudes-postsecondaires.aspx>.

³⁸ Fédération des cégeps, *Rapport annuel 2015-2016*, p. 20, <http://www.fedecegeps.qc.ca/wp-content/uploads/2016/12/F%C3%A9d%C3%A9ration-des-c%C3%A9geps-Rapport-annuel-2015-2016.pdf>.

³⁹ Ces données représentent les étudiantes et les étudiants en situation de handicap qui ont contacté le service responsable de ces dossiers dans leur institution universitaire.

⁴⁰ *The Equality Act 2010: the impact on disabled people*, p. 51, <https://www.publications.parliament.uk/pa/ld201516/ldselect/ldseqact/117/117.pdf>.

signes britanniques ». Cette même étude indique aussi que l'accessibilité des sites Web est également problématique. À titre d'exemple, le Business Disability Forum, à l'occasion de recherches sur les processus de recrutement en ligne auprès des entreprises FTSE100, a constaté que seulement une entreprise sur quatre avait des fonctionnalités d'accessibilité du site Web simples à repérer.

En France, l'accessibilité des sites Web, notamment ceux de l'administration publique, pose aussi problème. Selon une étude BrailleNet, seuls 4 % des sites Web de l'administration publique en 2014 affichaient une déclaration de conformité, alors que cette déclaration était obligatoire depuis 2012.

Dans le *Deuxième examen législatif de la Loi ontarienne*, publié en 2014, on souligne la lenteur de la mise en œuvre de la Loi, notamment dans les domaines du respect des normes du service à la clientèle. Pour illustrer cette lenteur, on fait état de plusieurs exemples où les personnes handicapées ont eu de la difficulté à accéder aux services :

- Un centre de Service Ontario a remis à un client muni d'une canne blanche un morceau de papier comportant un numéro en lui disant de surveiller l'écran vidéo.
- Un magasin de Windsor a refusé de laisser entrer deux femmes en fauteuil roulant, alors que de nombreux commerces continuent de refuser l'accès aux chiens-guides.
- Les personnes présentant une perte d'audition constatent souvent qu'on s'attend à ce qu'elles fournissent leurs propres interprètes ou facilitateurs, même lorsque le fournisseur de services est responsable de la communication bilatérale.⁴¹

Enfin, au Québec, on dispose de peu de données précises sur la situation de l'accès aux services et aux documents. Toutefois, l'OPHQ a fait un premier bilan en 2011 de la Politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, qui vise particulièrement les ministères et les organismes publics (MO). Ce bilan faisait ressortir qu'en 2009-2010, peu de demandes avaient été faites auprès des MO de la part de personnes handicapées pour obtenir, en format adapté, des documents ou encore pour obtenir des services d'assistance pour leur permettre d'accomplir des démarches administratives. Cette faible demande pouvait peut-être s'expliquer par une méconnaissance de la Politique des personnes elles-mêmes. Par ailleurs, ce bilan soulignait que, selon l'analyse des plans d'action réalisés, les MO sont proactifs en ce qui concerne la mise en place de mesures liées à la politique surtout en ce qui a trait à l'accès aux documents et aux services⁴².

Du côté de l'accessibilité des documents et du Web, trois standards ont été adoptés par le gouvernement du Québec au mois de mai 2011 :

⁴¹ *Deuxième examen législatif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, novembre 2014, p. 22, <https://dr6j45jk9xcmk.cloudfront.net/documents/4020/final-report-second-legislative-review-of-the.pdf>.

⁴² Mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Bilan 2009-2010*, OPHQ 2011, https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Bilans/Mise_en_oeuvre_de_la_politique_gouvernementale_L_acces_aux_documents_et_aux_services_offerts_au_public_pour_les_personnes_handicapees_Bilan_2009-2010.pdf

- Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01)
- Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02)
- Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SGQRI 008-03)

Ces standards visent l'administration publique québécoise et énoncent les règles permettant à tout site Web, à tout document téléchargeable, à toute animation Web et à tout contenu audio ou vidéo dans un site Web d'être plus accessible afin de faciliter leur utilisation par toute personne, handicapée ou non⁴³.

Concernant l'accès aux services, l'OPHQ a mis de l'avant le site Web *Je veux accueillir et servir tout le monde* (<http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/>). Cette initiative vise à promouvoir la mise en application de principes et d'actions visant à ce que les personnes handicapées puissent mieux avoir accès aux services, qu'ils soient offerts par une organisation publique ou privée. Cela dit, il n'est pas possible de mesurer si cela a produit les effets escomptés.

Bien que le portrait ne soit pas complet, nous constatons que l'accès aux services et aux documents n'est pas acquis et demeure complexe, à tout le moins dans plusieurs des juridictions examinées. Bien que les lois existent, qu'elles aient des exigences de conformité, les organismes assujettis tardent souvent à se conformer ou le font de manière partielle. Il peut y avoir de la mauvaise volonté de la part des organisations ou de son personnel, mais la complexité à comprendre les exigences, le manque de ressources pour appuyer les organismes dans leur processus à se conformer ou l'insuffisance de personnel pour faire la surveillance quant au respect des exigences sont souvent nommés pour expliquer cette lenteur.

3.5.3 Accès au transport en commun

L'accès aux moyens de transport est un domaine où l'on peut observer les plus grands avancements en termes d'accessibilité. Il reste certes plusieurs obstacles (pensons à l'accès au métro), mais globalement, les services de transport sont assurément plus accessibles qu'il y a 10 ou 20 ans, et ce, dans plusieurs des juridictions examinées.

Aux États-Unis, pour les autobus urbains (*transit buses*), le pourcentage accessible (avec une rampe d'accès) est passé de 52,2 % en 1994 à 98,7 % en 2011. Les stations de trains urbains (*transit trains*), qui incluent les trains ou métros haute capacité (*heavy rail*), les systèmes légers sur rail (*light rail*) et les trains de banlieue (*commuter rail*) sont largement accessibles, sauf pour le *heavy rail*, qui compte encore de nombreuses stations non accessibles dans plusieurs villes (pouvant aller jusqu'à 50 %)⁴⁴.

⁴³ Voir les détails au <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-informationnelles/architecture-dentreprise-gouvernementale/standards-et-normes/standards-sur-laccessibilite-du-web/>.

⁴⁴ Voir le tableau au https://www.rita.dot.gov/bts/sites/rita.dot.gov/bts/files/publications/national_transportation_statistics/html/table_01_09.html.

En France, la progression est également forte. Dans le rapport *Campion Réussir 2015*, publié en 2013, on indique que « 90 % des autobus étaient à plancher bas, 69 % étaient équipés d'une palette rétractable, 65 % des véhicules guidés disposaient d'un système d'annonce sonore des arrêts et 72 % d'un système d'annonce visuelle des arrêts. Pour la RATP, ces pourcentages sont respectivement de 89 %, 97 % et 85 %. Ainsi, les avancées sont perceptibles dans les grandes villes, grâce au renouvellement du parc d'autobus et à la réalisation de lignes de tramway, en général accessibles. De multiples arrêts d'autobus ont également été aménagés pour les voyageurs à mobilité réduite⁴⁵ ». S'il y a progression, celle-ci n'est par ailleurs pas aussi rapide qu'escomptée. Les services de transport devaient être accessibles au plus tard en 2015, ce qui n'a pas été le cas. Un report d'échéance a été adopté par le gouvernement, accordant aux organisations quelques années supplémentaires pour se conformer.

Au Royaume-Uni, on constate là aussi une meilleure accessibilité des transports. En 2011, 61 % des taxis, 41 % des trains et 65 % des autobus étaient accessibles (source : Department for Transport, Taxi statistics, December 2011; Rail vehicles - Department for Transport, May 2012; Bus Operator Survey, October 2010/11). Pour 2015, c'est 58 % des taxis du Royaume-Uni qui sont accessibles, mais ce taux est de 100 % pour les taxis londoniens⁴⁶. Quarante-deux pour cent (42 %) des autobus urbains (*local buses*) ont une certification d'accessibilité⁴⁷. Du côté du transport par train, plus de 60 % du matériel roulant (*rolling stock*) est accessible⁴⁸.

Pour le Québec, les données sur l'accès au transport en commun ne permettent pas de présenter un portrait global de l'ensemble du territoire québécois. Cependant, certaines données existent :

- Depuis 1996, tous les autobus acquis par les neuf sociétés de transport en commun du Québec bénéficiant du financement gouvernemental doivent être accessibles, c'est-à-dire munis de plancher surbaissé et de rampe d'accès. Le MTMDET estime que la presque totalité des autobus des sociétés de transport est accessible.
- À l'heure actuelle, 11 stations de métro sur 68 sont accessibles par ascenseurs. Il est prévu qu'au total, 31 stations soient accessibles d'ici 2022.
- Pour le train de banlieue, 11 gares sont accessibles, dont 10 gares sur la ligne de Mascouche.
- Toutes les lignes interurbaines exploitées par des titulaires de permis de transport par autobus interurbain délivré par la CTQ peuvent être considérées comme étant accessibles, puisqu'en cas de demande pour un service accessible, un transporteur ne possédant pas de véhicule adapté peut en louer un à un autre transporteur.
- On compte 667 taxis adaptés, soit 8 % du parc actuel de taxis (8 050).

45 *Réussir 2015 (Rapport Champion, mars 2013)*, section 1,1,2,4, p. 22, <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/134000147.pdf>.

46 Voir au <https://www.gov.uk/government/statistics/taxi-and-private-hire-vehicles-statistics-england-2015>.

47 Voir au <https://cbwmagazine.com/downward-trend-continues-dft-bus-statistics/>.

48 Voir au http://orr.gov.uk/data/assets/pdf_file/0014/23045/rail-infrastructure-assets-environmental-2015-16.pdf.

3.5.4 Accès à l'emploi

L'intégration professionnelle demeure le plus grand défi pour les personnes handicapées. Peu importe les juridictions, les personnes handicapées sont encore sous-représentées sur le marché du travail, même si on enregistre des améliorations. Il semble que convaincre les employeurs reste encore un obstacle malgré la présence des lois et des obligations d'accommodement.

En Ontario, les exigences de la norme d'accessibilité à l'emploi sont entrées progressivement en vigueur à partir de 2013 et, depuis le 1^{er} janvier 2017, elles s'appliquent à tous les employeurs, publics et privés, petits ou grands. La norme veut que tous les organismes rendent leurs pratiques d'embauche plus ouvertes aux personnes handicapées. Malgré cette norme, la situation de l'emploi demeure difficile et les personnes handicapées sont encore sous-représentées sur le marché du travail. Dans un rapport publié en 2016, le Conseil de partenariat pour les perspectives d'emploi des personnes handicapées soulignait « que les personnes handicapées représentent l'un des groupes démographiques les plus importants et diversifiés en Ontario. Il y a 1,9 million d'Ontariennes et d'Ontariens handicapés. En 2012 (année de publication des données les plus récentes), le taux de chômage parmi les Ontariennes et les Ontariens handicapés s'élevait à 16 %, comparativement à 7,6 % pour les Ontariennes et les Ontariens sans handicap déclaré⁴⁹ ».

Conscient de la situation, le gouvernement ontarien, dans son budget 2016, a indiqué qu'une stratégie provinciale d'emploi pour les personnes handicapées serait élaborée. Cette stratégie doit :

- établir une vision cohérente propre à l'Ontario comprenant des objectifs, des priorités et des résultats escomptés afin que la population de la province ait accès à un continuum de services d'emploi et de formation;
- fournir une meilleure expérience client grâce à un accès simplifié aux services d'emploi et de formation, ceux-ci tenant compte des besoins variés et des objectifs d'emploi des clients individuels;
- encourager les employeurs, à titre de partenaires actifs, à éliminer les obstacles à l'emploi pour les personnes handicapées et à rendre les lieux de travail plus inclusifs.

En France, les ministères, les organismes publics et les entreprises privées ont l'obligation d'avoir 6 % de personnes handicapées parmi leur personnel. Actuellement, cet objectif n'est toujours pas atteint malgré le fait que la loi soit en place depuis 30 ans. En 2014, seulement 41 % des employeurs assujettis atteignent le quota des 6 %⁵⁰. En 2015, le taux de chômage des personnes handicapées en France était de 18 % (10 % pour l'ensemble de la population) et le taux d'emploi était de 36 %.

Au Royaume-Uni, le taux d'emploi a atteint 48,3 %, soit le taux d'emploi le plus élevé depuis que des statistiques sur le sujet sont compilées (1998). Chez les personnes sans handicap, ce taux d'emploi est de

49 Voir au https://www.ontario.ca/fr/page/rapport-du-conseil-de-partenariat-pour-les-perspectives-demploi-des-personnes-handicapees?_ga=1.90576154.1650384842.1474854866.

50 Données extraites des Tableaux de bord sur l'emploi 2016 publiés par l'Agefiph, [https://www.agefiph.fr/Actus-Publications/Publications-et-etudes/Tous-les-documents/\(type\)/4608](https://www.agefiph.fr/Actus-Publications/Publications-et-etudes/Tous-les-documents/(type)/4608).

80,5 %. Malgré la progression, l'écart reste donc important. Le gouvernement souhaite d'ailleurs une hausse de la présence des personnes handicapées sur le marché du travail. À la fin de l'année 2016, il a publié un livre vert sur la question afin d'entreprendre des consultations (<https://consultations.dh.gov.uk/workandhealth/consult/>) pour voir comment cette présence peut être plus importante⁵¹.

En Australie, depuis la mise en place de la loi en 1992, le taux d'emploi des personnes handicapées stagne autour de 54 % et 55 %⁵². Le taux de chômage a toutefois diminué, ce qui signifie que moins de personnes handicapées sont en recherche active d'emploi. Cependant, si moins de personnes cherchent un emploi, est-ce à dire qu'un plus grand nombre de personnes sont devenues inactives (ni en emploi ni à la recherche d'un emploi)? Diverses stratégies ont été mises de l'avant, mais sans résultat. En 2015, le gouvernement a lancé des consultations afin d'élaborer une autre stratégie ou approche : le National Disability Employment Framework. Cette nouvelle approche devrait être mise de l'avant pour 2017 ou 2018⁵³.

Finalement, dans le cas du Québec, la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (article 63 de la Loi québécoise) avait comme principal objectif de réduire de 50 % d'ici 2018 l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des personnes sans incapacité. Cet objectif n'a pu être mesuré dans le cadre du bilan qu'a produit le MTESS en 2013. Le Bilan 2008-2013 de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées souligne qu'il y a encore une faible présence des personnes handicapées sur le marché du travail. Selon les données sur la participation au marché du travail des personnes handicapées tirées de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu réalisée par Statistique Canada en 2009 et citée dans le Bilan, le taux d'emploi des personnes handicapées se situait à 53 %. Ce taux étant nettement inférieur à celui des personnes sans incapacité, qui était de 77 %. D'autres données ont été publiées, mais elles sont difficilement comparables à celles du Bilan, étant donné l'utilisation de méthodologies différentes. Ainsi, on fait état, dans une étude publiée par l'Institut de la statistique du Québec⁵⁴ en 2013, d'un taux d'emploi de près de 64 % chez les personnes avec incapacité, comparativement à 72 % chez les personnes sans incapacité (données de 2010).

51 Les données statistiques proviennent du livre vert : <https://www.gov.uk/government/consultations/work-health-and-disability-improving-lives>.

52 Données pour 1993 et 2009 provenant de *Australian Social Trends / Disability and Work 2012*, <http://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/Lookup/4102.0Main+Features40March+Quarter+2012#lfp>. Données de 2012 tirées du *National Disability Employment Framework - Issues Paper - May 2015*, https://engage.dss.gov.au/wp-content/uploads/2015/05/issues_paper.pdf.

53 Voir au <https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/disability-and-carers/programmes-services/disability-employment-services/disability-employment-framework-consultation>.

54 *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 : Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité – Volume 2*, p. 72, <http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/sante/services/incapacites/limitations-maladies-chroniques-utilisation.html>.

Quatrième partie : Analyse évaluative

L'analyse évaluative permet de porter un jugement évaluatif sur la Loi de façon à répondre aux objectifs des trois volets du mandat d'évaluation. Cette analyse est réalisée à partir des renseignements recueillis dans le cadre de l'évaluation. Ces résultats ont été, pour la plupart, présentés dans les parties précédentes. Par ailleurs, l'analyse évaluative s'enrichit également des renseignements recueillis auprès d'acteurs clés, soit des représentants de l'OPHQ, du MTMDDET, du MTESS et des regroupements du mouvement associatif. L'information recueillie dans le cadre de ces entrevues nous a permis d'approfondir l'analyse de la Loi et de mettre en perspective les renseignements précédemment présentés.

4.1 Volet 1 : La mise en œuvre de la Loi

4.1.1 Dresser un portrait global de la mise en œuvre de la Loi pour la période s'échelonnant de janvier 2011 à décembre 2015

L'évaluation a permis de documenter la mise en œuvre de la Loi en décrivant les actions des partenaires qui y sont assujettis, soit l'OPHQ, les ministères, les organismes publics, les municipalités et les AOT. À cet égard, la Loi est relativement précise. Elle décrit les devoirs et les responsabilités des partenaires qu'elle cible en précisant les actions qu'ils doivent réaliser et, dans bien des cas, en fixant un délai de réalisation.

L'évaluation constate qu'aucun des articles de loi à l'étude n'a été abandonné ou est tombé en désuétude, faute de pertinence ou de volonté des partenaires assujettis à les mettre en œuvre. Dans l'ensemble, la mise en œuvre de la Loi progresse, dans la mesure où la majorité des partenaires assujettis s'y conforment et ceux qui ont des responsabilités particulières, notamment l'OPHQ, le MTESS, le MTMDDET, réalisent ou sont en voie de réaliser les responsabilités qui leur sont prescrites.

À cet égard, des résultats concrets s'observent dans la réalisation des plans d'action et des plans de développement de transport.

Plan d'action : Dans le cas de la production de plans d'action annuels visant à identifier les obstacles d'intégration des personnes handicapées, des gains importants sont observés auprès des ministères et des organismes publics. En effet, la proportion de ministères et d'organismes publics de 50 employés et plus ayant produit un plan d'action est passée de 70 % en 2011-2012 à 90 % en 2014-2015. Dans le cas des municipalités de 15 000 habitants et plus, la mise en œuvre de la Loi a été plus lente. La proportion de municipalités ayant produit un plan d'action est demeurée relativement stable au cours de la période à l'étude (73 % en 2011-2012 à 74 % en 2014-2015). Cependant, il faut préciser que dans le cas des municipalités, des données qui seront publiées prochainement par l'OPHQ indiquent que pour l'année 2015-2016, la proportion de municipalités ayant produit un plan d'action est passée à 88 %.

Plan de développement en transport : Dans le cas des plans de développement en transport, la proportion d'AOT qui en a produit un est en forte hausse. Cette proportion est passée de 38 % en 2012 à 73 % en 2015. Actuellement, les données du MTMDET indiquent qu'il n'y aurait que 3 AOT sur 37 (8 %) qui n'auraient jamais produit de plan d'action. Il faut souligner qu'un des facteurs ayant contribué à l'augmentation des plans de développement est l'action prise en 2014 de lier le versement des aides financières de certains programmes au dépôt et à l'approbation des plans de développement.

Les données sur le taux de production de plans d'action et de plans de développement en transport indiquent donc qu'une minorité de ministères, d'organismes publics, de municipalités ou d'AOT ne se sont pas encore conformés à la Loi en produisant un tel plan. Les raisons expliquant la non-conformité de ces organisations sont diverses. Certaines personnes consultées nous indiquent qu'il existe encore de la « résistance » dans les organisations, d'autres expliquent la non-conformité par un concours de circonstances, par exemple une réorganisation interne pour expliquer le retard dans l'élaboration des plans, d'autres encore, par le manque de demandes pour des services accessibles.

Outre les constats à l'égard des plans d'action et des plans de développement en transport, l'évaluation constate qu'il y a des articles de loi dont la mise en œuvre a pris du retard. Il y a, entre autres, la révision de la Stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (article 63) et le règlement sur les catégories d'immeubles qui doivent être rendus accessibles (article 69). Dans le cas de l'article 63, une révision de la Stratégie devait être proposée au plus tard le 17 décembre 2009. Cependant, il n'y a actuellement qu'un seul bilan de cette stratégie qui a été produit. Pour ce qui est de l'article 69, un rapport a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2007 sur l'accès des bâtiments à caractère public construits avant 1976. Cependant, contrairement à ce que prescrit l'article de Loi, il n'y a jamais eu de réglementation qui a été adoptée concernant les catégories d'immeubles qui doivent être rendus accessibles, de même que les normes d'accessibilité qui doivent être respectées par les propriétaires.

4.1.2 Identifier les écarts qui existent entre les réalisations prévues par la Loi et celles mises en œuvre par l'OPHQ, les ministères, les organismes publics, les municipalités et les organismes de transport concernés par les articles de la Loi

Comme nous l'avons mentionné précédemment, la Loi identifie les devoirs et les responsabilités des partenaires qu'elle cible. Par exemple, elle précise que ceux-ci doivent produire des plans d'action, réaliser des plans de développement de transport et établir des mesures d'accommodement raisonnable. Par ailleurs, la Loi est beaucoup moins précise quant au contenu et à la qualité de ces actions. L'évaluation constate ainsi qu'il est difficile de juger si les actions réalisées par les partenaires assujettis sont conformes aux attentes du législateur, puisque ces attentes sont peu ou pas précisées. De plus, dans le cas des plans d'action et des plans de développement, la Loi laisse à l'OPHQ et au MTMDET la responsabilité de juger de la qualité des plans et de leur conformité.

Malgré la difficulté de déterminer si les actions sont conformes aux attentes du législateur, l'évaluation est en mesure d'effectuer certains constats en regard des responsabilités des principaux partenaires :

OPHQ : L'OPHQ a un rôle de vigie, de coordination, de concertation et d'évaluation, de même qu'un rôle de soutien-conseil, notamment auprès du gouvernement, de ses ministères et de leur réseau. Ce rôle est formellement reconnu par la Loi, notamment dans la définition de sa mission, de ses devoirs et de ses pouvoirs. L'évaluation a passé en revue les activités de l'OPHQ des dernières années et constate qu'elles sont conformes à la Loi. L'OPHQ fait d'ailleurs un travail important de suivi des actions posées dans le cadre de la Loi par les ministères, les organismes publics et les municipalités en analysant annuellement les plans d'action produits.

Ministères et organismes publics : Les ministères et les organismes publics (MO) se conforment de plus en plus à la Loi, notamment par la production d'un plan d'action. Pour ce qui est de déterminer si ces plans d'action correspondent aux attentes du législateur, l'évaluation constate qu'à la lumière des analyses réalisées par l'OPHQ sur le contenu des plans d'action, ceux-ci paraissent de qualité et suffisamment précis pour répondre aux attentes du législateur. Il s'avère que la majorité des MO produisent des plans d'action depuis plusieurs années. Ils ont donc acquis une bonne connaissance des critères de production d'un plan d'action. Selon une analyse de l'OPHQ⁵⁵, la presque totalité des mesures prévues au plan d'action concorde avec la politique *À part entière*. De plus, 90 % des plans d'action produits en 2014-2015 incluent un bilan des mesures prises pour l'année antérieure en indiquant si les mesures ont été réalisées. Ces bilans indiquent d'ailleurs que plus des trois quarts (78 %) des mesures inscrites aux plans d'action se sont réalisés.

Les propos recueillis auprès de certains représentants de MO indiquent que, malgré la présence de plans d'action, le « réflexe » personnes handicapées n'est pas toujours présent lorsque vient le temps d'élaborer des politiques ou de mettre en place des services. Il arrive encore que la clientèle des personnes handicapées soit oubliée. Dans les MO, la préoccupation à l'égard des personnes handicapées est encore trop souvent limitée aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées ou aux membres du personnel responsable des services spécifiques à cette clientèle. De plus, le recours à l'expertise de l'OPHQ n'est pas suffisamment répandu. Certains MO n'ont pas encore bien compris le rôle de l'OPHQ et craignent que celui-ci ne tienne pas compte de leur réalité budgétaire et opérationnelle dans ses recommandations à l'égard des services aux personnes handicapées.

De plus, le suivi de l'OPHQ sur les plans d'action permet de constater qu'il y a de plus en plus de plans d'action pluriannuels, ce qui contrevient à l'article 61.1 de la Loi. L'OPHQ constate qu'à moins que les MO mettent à jour annuellement les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, qu'elles actualisent les mesures qui doivent être prises afin de les réduire et dressent le bilan des mesures réalisées au cours de la dernière année, elles ne respectent pas la Loi. La proportion de MO produisant un plan d'action pluriannuel est passée de 23 % en 2010-2011 à 45 % en 2014-2015.

⁵⁵ OPHQ, Mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées, février 2016, 84 pages.

Municipalités : La Loi s'applique principalement auprès des municipalités de 15 000 habitants et plus qui ont l'obligation de produire un plan d'action. La proportion de municipalités produisant un plan d'action a stagné durant quelques années, mais elle est maintenant à la hausse. Il semble que de plus en plus de municipalités ont compris l'utilité d'un plan d'action qui vise à rendre accessibles leurs services à l'ensemble de la population. Comme pour les MO, les municipalités ont maintenant acquis de l'expérience dans la production de leur plan d'action. Ces plans d'action tendent à se bonifier avec les années. Selon les données de l'OPHQ, 94 % des mesures inscrites dans les plans d'action des municipalités sont en concordance avec au moins un défi de la politique *À part entière* et 90 % des plans d'action produits en 2014 incluaient un bilan des mesures prises en 2013.

Comme pour les MO, le suivi de l'OPHQ sur les plans d'action permet de constater que les municipalités produisent de plus en plus de plans d'action pluriannuels. Cette proportion est passée de 20 % en 2010-2011 à 37 % en 2014-2015. Autre tendance observée : l'élaboration de plan d'action « multIClientèle ». Bien que nous n'ayons pas de données précises à ce sujet, quelques municipalités ont élaboré des plans d'action qui ne visent pas exclusivement les personnes handicapées, mais également les familles et les personnes âgées. L'accessibilité peut effectivement être une problématique qui s'adresse à d'autres clientèles, mais il y a également le danger que ces plans d'action « multIClientèle » ne répondent plus à l'esprit de la Loi et délaissent des problématiques liées à des déficiences spécifiques. Ce type de plan d'action est encore peu répandu, mais des personnes consultées nous rapportent que des municipalités souhaiteraient élaborer de tels plans d'action.

Autorités organisatrices de transport (AOT) : Le suivi des actions posées par les AOT est plus difficile parce qu'aucune compilation n'est effectuée sur le contenu des plans de développement produits par ces organismes. Comme stipulé par l'article 67 de la Loi, le ministre des Transports a la responsabilité d'approuver les plans de développement et de s'assurer, une fois approuvés, de leur respect et de leur exécution. Ce ministère analyse donc chacun des plans au fur et à mesure que ceux-ci lui sont soumis et en recommande l'acceptation ou propose des ajustements le cas échéant aux AOT. Cependant, le Ministère ne produit aucune analyse globale de ces plans en termes de contenu et de suivi des activités réalisées. Il est donc difficile de statuer sur la conformité de ces plans à l'égard des orientations de la Loi. La seule donnée disponible est la proportion d'AOT qui produit un plan de développement. Cette proportion est en forte hausse, passant de 38 % en 2012 à 73 % en 2015. Plusieurs propos recueillis dans le cadre de nos consultations tendent à indiquer que l'accès au transport en commun n'est pas considéré comme une priorité, et ce, autant par les AOT que par les groupes de défense des droits des personnes handicapées. Les groupes de défense des droits des personnes handicapées vont le plus souvent militer pour l'amélioration du transport adapté et les AOT ne semblent pas être conscientes que l'accès au transport en commun pourrait être une façon de réduire la pression et le temps d'attente du transport adapté.

4.1.3 Identifier les effets et les retombées engendrés par la mise en application des articles 25, 26.5, 44.1, 61.4, 63, 67 et 69

Comme l'avait souligné l'évaluation du CREXE de 2012, la Loi n'est pas pourvue d'objectifs précis et mesurables. Ainsi, la Loi ne définit pas les effets souhaités. Par ailleurs, certains articles de la Loi définissent les attentes du législateur. Il ne s'agit pas d'objectifs précis, mais les libellés de ces articles sont suffisamment précis pour identifier les résultats attendus.

Nous avons défini les effets attendus de la Loi en trois grandes cibles d'intervention, soit :

- Responsabiliser les partenaires publics et privés à l'égard de l'exercice des droits des personnes handicapées par diverses mesures visant les personnes handicapées et leur famille, leur milieu de vie, ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard;
- Favoriser l'accès aux services;
- Favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

Responsabiliser les partenaires publics et privés à l'égard de l'exercice des droits des personnes handicapées

Depuis son application en 2014, la Loi a permis de responsabiliser en partie les partenaires publics et privés à l'égard de l'exercice des droits des personnes handicapées. La mise en œuvre de la Loi amène les partenaires publics et privés à produire des stratégies de services, à produire de l'information sur les personnes handicapées et, dans une moindre mesure, à dispenser des services directs aux personnes handicapées.

Les **stratégies de services** ont mené à produire des mesures d'accommodement raisonnable (article 26.5.), des plans d'action sur les obstacles à l'intégration des personnes handicapées (article 61.1), des processus d'approvisionnement (article 61.3), une Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (article 63), des plans de développement de transport (article 67.), et elles ont finalement permis de débiter des travaux de planification sur l'accès des immeubles assujettis (article 69.).

La **production d'information** a, quant à elle, permis à l'OPHQ, dans le cadre de son devoir d'évaluation, de recherche et de production de statistiques, de même que dans son rôle-conseil, de produire bon nombre de documents visant à informer le public et ses partenaires sur les besoins des personnes handicapées, sur les résultats obtenus par les mesures gouvernementales, sur des résultats de recherche et tout autre sujet pouvant servir à mieux intervenir pour les besoins des personnes handicapées. L'OPHQ est également appelé à produire, au besoin, des avis ou des recommandations afin de soutenir les partenaires dans l'élaboration de politiques, de mesures ou de services qui peuvent toucher les personnes handicapées.

Dans le cas des **services aux personnes handicapées**, l'OPHQ a mis en œuvre des plans de services (article 25 b) et produit des guides et des outils d'intervention qui peuvent s'adresser, entre autres, aux familles, aux personnes handicapées ou à leurs proches (article 25 g.2).

Favoriser l'accès aux services publics

L'évaluation n'est pas en mesure de quantifier avec précision les effets de la Loi sur l'accès aux services publics pour les personnes handicapées. Les données présentées sur l'accès aux services sont basées sur des perceptions. Ainsi, bien que nous puissions émettre l'hypothèse que l'implantation d'un plan d'action, d'un plan de service ou d'un plan de développement en transport a un effet certain sur l'accès aux services, il y a trop peu de résultats compilés par les partenaires pour quantifier cet effet. Certes, les personnes consultées s'entendent pour indiquer qu'il y a eu des améliorations depuis 2004, mais l'ampleur de ces améliorations demeure difficile à quantifier. Nous ne sommes donc pas en mesure de déterminer ni même d'estimer le nombre de personnes handicapées réellement touchées par l'application de la Loi, la proportion de services accessibles ni le niveau d'accessibilité des services.

Une chose est certaine, les effets et les retombées de la Loi sont tributaires de son degré d'implantation et de sa mise en œuvre. L'observation quant à l'évolution des indicateurs sur le taux de réalisation des plans d'action et des plans de développement doit donc être suivie de très près puisque, sans production de ces plans ni leur application, il ne peut y avoir une amélioration sur l'accès aux services.

Favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées

Il est encore plus difficile de mesurer les effets de la Loi sur la cible ultime, soit sur l'intégration scolaire, professionnelle et sociale. Dans le cas de l'intégration scolaire, certains indicateurs sur la fréquentation des cégeps et des universités nous indiquent que la situation s'améliore de façon significative, mais ces données demeurent générales et il est difficile d'établir des liens entre l'évolution de ces indicateurs et la Loi.

Pour ce qui est de l'intégration professionnelle, l'évaluation déplore le fait que le bilan de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi n'ait pas pu présenter de données à cet effet. Pourtant, cette stratégie s'était donné un objectif de résultats qui était de réduire de 50 % l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des personnes sans incapacité.

Lors des consultations menées dans le cadre de l'évaluation auprès des représentants de ministères, d'organismes publics, de municipalités, d'organismes du mouvement associatif et d'AOT, les personnes consultées ont indiqué que la Loi est nécessaire. Encore aujourd'hui, beaucoup reste à faire en matière d'accessibilité et d'intégration. Les représentants des ministères, des organismes publics, des municipalités et des AOT qui ont des responsabilités à l'égard de la Loi constatent que les personnes handicapées ne représentent pas toujours une clientèle priorisée et qu'il faut constamment rappeler les besoins de celle-ci et les obligations légales à respecter.

Pour ce qui est du mouvement associatif, le jugement est très dur à l'égard des résultats obtenus par la Loi. Les représentants du mouvement associatif consultés soulignent les retards d'application de certains articles de la Loi (articles 63 et 69), le manque de mesures coercitives pour les partenaires qui ne se conforment pas à la Loi et le manque de résultats concrets quant à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Ils ont également des attentes non comblées vis-à-vis de l'OPHQ. Par ailleurs, ces attentes ne sont pas nécessairement en lien avec les devoirs et responsabilités définis

par la Loi. Elles portent principalement sur l'indépendance de l'OPHQ à l'égard du gouvernement, le peu de pouvoir qu'il a pour forcer l'application de la Loi et un manque de sensibilité à l'égard des demandes du mouvement associatif.

4.1.4 Formuler des recommandations en lien avec les ajustements requis pour assurer une application optimale de la Loi

Le mandat reçu est un mandat de mise en œuvre de la Loi. Pour cette raison, il n'y a pas de recommandations visant à modifier la Loi. Les recommandations interpellent plutôt les partenaires ayant des responsabilités particulières à l'égard de la Loi.

Les recommandations ont trois grands objectifs :

- Favoriser une culture de suivi et de reddition de compte auprès des partenaires assujettis. Pour ce faire, le rapport d'évaluation identifie les manques à l'égard du suivi et de la reddition de compte quant aux actions réalisées par les partenaires assujettis, et des recommandations sont proposées à cet égard.
- S'assurer que les retards observés dans la mise en œuvre de certains articles de la Loi puissent être corrigés.
- S'assurer que les mesures réalisées dans le cadre de la Loi correspondent aux véritables besoins des personnes handicapées.

Ces recommandations, nous les présentons en conclusion du présent rapport.

4.2 Volet 2 : La portée de la Loi québécoise par rapport à celle d'autres juridictions

4.2.1 Documenter les différences qui existent entre certains articles de la Loi québécoise et ceux des lois adoptées par d'autres juridictions canadiennes et internationales

La Loi québécoise a été comparée avec celles de l'Ontario, du Manitoba, des États-Unis, de la France, de l'Australie et du Royaume-Uni.

Nous avons identifié, dans les différentes lois à l'étude, les éléments sur lesquels nous souhaitons établir des comparatifs. Les lois ont été comparées à partir de quatre critères, soit la définition de la population visée (personnes handicapées), certaines dispositions à portée inclusive de la Loi québécoise (Accès aux documents et aux services, plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et développement du transport en commun), les responsabilités relatives à l'intégration professionnelle des personnes handicapées et, finalement, les effets des lois.

Nous avons par la suite identifié les convergences et les différences entre la Loi québécoise et les autres lois à l'étude.

Les principaux constats à l'égard des différences qui existent entre la Loi québécoise et les lois que nous avons étudiées sont :

- Dans la Loi québécoise, la définition de personne handicapée repose sur une approche non catégorielle. Cette approche vise à définir une personne handicapée sans la lier à la présence ou non d'une déficience spécifique. En ce sens, la Loi québécoise est moins limitative dans la définition de ce que peut être une personne handicapée.
- La Loi québécoise est en premier lieu la loi constitutive de l'OPHQ. Les lois à l'étude ne traitent pas de la constitution et du fonctionnement des organismes de surveillance existants. Ces organismes relèvent habituellement directement d'un ministère et n'ont pas nécessairement le degré d'autonomie de l'OPHQ.
- La Loi québécoise s'adresse essentiellement au secteur public et parapublic, soit les ministères, les organismes publics, les municipalités et les AOT. Bien que le préambule de la Loi mentionne les organismes privés, il semble faire référence à des organismes non gouvernementaux, mais sans plus. Les autres lois à l'étude ont généralement un champ d'intervention beaucoup plus large en incluant l'entreprise privée. Par exemple, pour l'accès aux bâtiments, les lois vont inclure les bâtiments des entreprises privées dans leur réglementation⁵⁶.
- La majorité des lois à l'étude sont plus descriptives à l'égard des attentes sur l'accès des services aux personnes handicapées. Par exemple, là où la Loi québécoise demande aux AOT de produire des plans de développement en transport, les lois à l'étude vont décrire les attentes à l'égard de l'accès au transport. Par exemple, tel type de véhicule devrait être adapté à partir d'une date prédéterminée.

⁵⁶ Il faut préciser que le Code de construction du Québec prévoit des normes de conception sans obstacles qui s'appliquent lors de la construction ou de la transformation de tout bâtiment assujéti au Code (peu importe le propriétaire, qu'il soit public ou privé). Les bâtiments suivants sont toutefois exemptés du Code : les maisons et les petits bâtiments d'habitation; les établissements industriels; les édifices à bureaux de 2 étages ou moins; et les commerces dont la superficie totale est inférieure à 300 m². Des consultations sont actuellement en cours (travaux menés par la RBQ) en vue d'une révision de la Loi sur le bâtiment, qui incluent notamment la proposition d'établir une norme unique de construction.

- Comme la Loi québécoise, les lois à l'étude prévoient réaliser des évaluations ou des bilans sur les réalisations. Certains articles de loi sont également pourvus d'objectifs spécifiques, de stratégies de suivi et l'organisme responsable de ce suivi est identifié.
- Par ailleurs, dans plusieurs lois, des objectifs de résultats sont identifiés, par exemple le pourcentage de bâtiments accessibles, le pourcentage de véhicules accessibles, le niveau d'embauche de personnes handicapées, etc. Ces objectifs sont donc quantifiés et définis dans le temps en indiquant également l'année où ils doivent être atteints.

4.2.2 Analyser la portée de ces différentes lois ainsi que la capacité de leur législateur à les mettre en application

À l'égard de la portée des lois, le fait que plusieurs des articles importants de la Loi québécoise ne s'adressent pas à l'entreprise privée limite grandement sa portée. En effet, les articles sur les accommodements raisonnables (26.5), les plans d'action (61.1), les plans de développement en transport (67), l'accès aux immeubles (69), limitent leurs obligations aux ministères, organismes publics, municipalités ou au AOT, alors que les autres lois à l'étude étendent à certains égards et dans une certaine mesure leur juridiction à l'entreprise privée.

Pour ce qui est de la capacité du législateur à mettre les lois en application, nous constatons dans un premier temps que les lois à l'étude, comme la Loi québécoise, identifient un organisme qui a pour responsabilité de s'assurer que la loi ou certains articles de loi soient appliqués, que les plans d'action soient produits et que des actions soient posées. Cependant, ce qui distingue les autres lois à l'étude de la Loi québécoise, c'est qu'elles sont beaucoup plus directives. Ainsi, on retrouve des dates cibles pour atteindre des résultats en termes d'accessibilité, comme en Ontario et en France, avec des calendriers de mise en application progressive. Des normes ou des standards sont présentés et décrits de manière relativement précise (ou même très précise dans certaines juridictions) avec les éléments à respecter (normes sur le matériel roulant, sur les aménagements, sur les obligations des employeurs, etc.). Ces normes sont intégrées dans les textes de loi ou dans les règlements d'application des lois. Des mécanismes de plaintes sont également intégrés dans les lois et des pénalités peuvent être imposées en cas de non-respect des obligations.

Pour la Loi québécoise, c'est à l'OPHQ et, dans le cas du transport, au MTMDET de préciser les attentes du législateur en définissant ce qui doit se retrouver dans les plans d'action ou les plans de développement en transport. Dans le cas de la formation, la Loi québécoise s'avère encore moins directive en termes d'obligations faites aux établissements d'enseignement en se limitant à donner un devoir de promotion et de conseil à l'OPHQ.

Dans le cadre de notre mandat, nous n'avons pas vérifié l'application de chacune des lois à l'étude, mais il va de soi qu'il peut devenir plus facile pour le législateur de mettre en application un article de loi ou un règlement que pour l'OPHQ ou le MTMDET d'imposer leur modèle de plan d'action ou de plan de développement en transport.

4.2.3 Documenter les impacts et les retombées de ces lois

Il est difficile d'établir un lien direct entre les lois en vigueur et les avancées des personnes handicapées en matière d'intégration scolaire, professionnelle et sociale. Par ailleurs, les études répertoriées indiquent que la situation au Québec est comparable à celle observée dans les juridictions à l'étude. Ainsi, nous avons analysé l'impact potentiel des lois par thèmes, soit l'accès à la formation, l'accès aux documents et aux services, l'accès au transport en commun et l'accès à l'emploi.

L'accès à la formation constitue, à notre avis, le principal gain obtenu par les personnes handicapées au cours des vingt dernières années. Les indicateurs de fréquentation d'établissement postsecondaire sont en forte hausse partout, y compris au Québec. Ainsi, bien que la Loi québécoise soit moins précise à l'égard de l'accès à l'éducation, cela ne semble pas avoir limité l'intégration scolaire des personnes handicapées.

L'accès aux transports constitue également un gain important pour les personnes handicapées. Sur ce plan, les lois à l'étude semblent avoir joué un rôle important. Leur caractère prescriptif a fait en sorte que les taux d'accessibilité sont connus et sont en progression. Dans certains pays, les taux d'accessibilité du transport en commun sont supérieurs à 90 %. En Angleterre, où la loi inclut les taxis, c'est actuellement 100 % des taxis qui sont accessibles aux personnes handicapées. Au Québec, l'absence de données exhaustives sur l'accès au transport rend plus difficile la comparaison avec les autres juridictions à l'étude. Il semble par ailleurs que le Québec soit en retard par rapport à certaines juridictions.

Là où les résultats sont le moins probants, c'est en termes d'emploi. Bien que plusieurs lois à l'étude obligent les employeurs à rendre accessibles les lieux de travail et le processus de recrutement et à éliminer toute discrimination due à un handicap, l'intégration en emploi a fait peu de gain au cours des dernières années. En France, la loi prescrit même des quotas d'emploi (6 %). Cependant, les résultats obtenus en termes d'emploi demeurent mitigés et les objectifs de ces lois ne sont pas encore atteints. La situation observée au Québec semble donc être comparable à celle observée dans les autres juridictions à l'étude.

Dans le cas de l'accès aux documents et aux services, les lois qui visent également les entreprises privées ont davantage de difficulté à atteindre leur objectif. En effet, pour les entreprises privées, il n'y a pas nécessairement de financement qui leur est offert pour rendre accessibles leurs documents et leurs services. Pour ce qui est des ministères et des organismes publics, les différentes juridictions à l'étude ont, comme au Québec, certaines difficultés à garantir un accès complet aux documents et aux services. L'accès peut varier en fonction de l'organisme ou du ministère.

4.3 Volet 3 : Les pratiques novatrices et prometteuses

4.3.1 Répertoire et documenter un certain nombre de pratiques novatrices et prometteuses

Notre devis d'évaluation prévoyait identifier les bonnes pratiques réalisées dans le cadre des articles 26.5, 61.1 et 67. Ces articles visent de nombreux organismes (ministères, organismes publics, municipalités ou organismes de transport) dont la responsabilité est de réaliser des actions (mesures d'accommodement, plans de développement, plans d'action, etc.). Ces actions étant généralement peu normées, nous tenions pour acquis qu'il pouvait exister des différences importantes dans la nature, les modalités et le fonctionnement de ces actions selon l'acteur qui les met en place. Les travaux du volet 3 devaient donc permettre d'identifier les bonnes pratiques, soit celles qui font consensus, celles qui ont donné de bons résultats et celles qui peuvent être généralisées à d'autres milieux.

Dans les faits, nous constatons que la majorité des organismes se conforment aux différents articles de la Loi, que d'autres sont en voie de le faire et qu'une faible proportion ne s'y conforme pas. Plusieurs organismes se sont donné les moyens de se conformer et de mettre en œuvre les articles de la Loi, mais la conformité ne constitue pas une pratique novatrice. Dans bien des cas, il s'est développé une « culture » ou un « réflexe » d'accessibilité aux services pour les personnes handicapées, sans plus.

Malgré la difficulté d'identifier des pratiques novatrices, il s'avère que certaines pratiques semblent contribuer à la réussite de la mise en œuvre de la Loi et de l'application de ses articles.

Consultation des personnes handicapées et de leurs représentants. L'OPHQ propose déjà, dans son *Guide pour la production du plan d'action*, la consultation de personnes handicapées ou de leurs représentants lors de la préparation de leur plan d'action. Cette pratique est principalement utilisée par les municipalités (61,5 % des municipalités avaient réalisé une consultation en 2014-2015), mais peu d'organismes publics (8,8 %) et aucun ministère (0 %) ne consultent des personnes handicapées ou leurs représentants lors de la préparation de leur plan d'action. Pour ce qui est des AOT, la majorité consulte les personnes handicapées ou leurs représentants lors de l'élaboration du plan de développement en transport. La consultation avec le milieu associatif, incluant les organismes représentant les personnes handicapées, est d'ailleurs mentionnée comme étant une condition de succès dans le Guide pratique développé pour l'élaboration d'un tel plan.

À notre avis, la consultation de personnes handicapées et de leurs représentants demeure le meilleur moyen pour connaître les besoins et les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Bien qu'il ne soit pas nécessaire de réaliser ce type de consultation sur une base annuelle, une consultation sur une base triennale nous apparaît essentielle pour identifier les priorités d'action.

Développement d'une expertise interne. Les données du sondage Web indiquent que près de la moitié (48 %) des personnes consultées ont mentionné avoir des responsabilités à l'égard des personnes handicapées depuis moins de trois ans. Il y a donc un roulement élevé chez les personnes qui ont la responsabilité des plans et, par le fait même, une moins bonne connaissance de la Loi et de la

problématique des personnes handicapées au regard de l'accès aux services et aux documents. Les entrevues réalisées dans le cadre du mandat nous démontrent qu'il devient alors plus difficile d'élaborer des pratiques novatrices. Les organisations deviennent alors plus dépendantes du soutien de l'OPHQ et du MTMDET et ont tendance à reconduire les plans antérieurs.

Un suivi des actions réalisées et une meilleure reddition de compte. Dans le cas des plans d'action, les MO ont aussi l'obligation de décrire les mesures prises au cours de l'année antérieure, ce qui constitue un suivi des actions prises et permet de déterminer le taux de réalisation des mesures inscrites au plan d'action. La majorité des MO se conforment à cette obligation. Toutefois, elles apparaissent insuffisantes pour qu'il y ait une réelle reddition de compte sur les résultats obtenus à l'égard des plans d'action. Par exemple, certaines organisations (principalement des AOT) vont réaliser des enquêtes auprès de leur clientèle afin de connaître la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus.

À cet égard, certaines lois à l'étude peuvent servir de modèles afin d'implanter une culture de suivi et de reddition de compte auprès des partenaires assujettis à la Loi québécoise. Ces lois sont constituées d'objectifs de résultats, de calendriers de réalisation et de stratégies de mesures et d'indicateurs. Les résultats obtenus par ces lois peuvent également servir de modèle afin de bonifier les plans d'action et les plans de développement en transport, en exigeant aux partenaires assujettis certaines actions en lien avec l'accessibilité.

Cinquième partie : Conclusion et recommandations

Le présent document constitue la deuxième évaluation de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (2004). La première évaluation avait fait le constat que la majorité des principaux articles de la Loi avait été mise en application par les organismes et ministères responsables. Cependant, il y avait encore un pourcentage élevé d'organismes, de ministères, de municipalités qui n'avaient pas encore produit leur plan d'action. Dans le cas des AOT, elles n'avaient pas produit de plans de développement en transport.

Dans le cas des plans d'action et des plans de développement, nous constatons que la situation s'est nettement améliorée. Il y a de plus en plus de ministères, d'organismes publics ou d'AOT qui se conforment à la Loi. Par ailleurs, nous constatons que la mise à jour de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées est en retard. La première évaluation avait également constaté que l'article 69 présentait un écart important entre les réalisations prévues par la Loi et celles mises en œuvre. De notre part, nous constatons que pour la période à l'étude (2011-2015), peu a été fait pour déterminer par règlement les catégories d'immeubles qui doivent être rendues accessibles aux personnes handicapées.

À la lumière des informations que nous avons colligées dans le cadre de cette évaluation, nous soumettons des recommandations au ministère de la Santé et des Services sociaux. Ces recommandations visent deux objectifs. Le premier objectif est de favoriser une culture de suivi et de reddition de compte auprès des partenaires assujettis. À cet effet, le rapport d'évaluation a identifié des manques à l'égard du suivi et de la reddition de compte quant aux actions réalisées par les partenaires assujettis et il est, à notre avis, important d'y remédier. Le deuxième objectif est de s'assurer que les mesures réalisées dans le cadre de la Loi correspondent aux véritables besoins des personnes handicapées.

Nos recommandations n'excluent pas le fait qu'il est important que les ministères concernés rattrapent le retard à l'égard de la poursuite des actions prévues aux articles 63 (Stratégie nationale) et 69 (règlements sur l'accès des immeubles).

- **PREMIÈRE RECOMMANDATION : L'OPHQ, le MTESS et le MTMDT se doivent de définir des objectifs précis à l'égard des effets attendus par les principaux articles de loi qui sont sous leur responsabilité, soit les articles 61.1 (plan d'action), 63 (Stratégie nationale) et 67 (plan de développement en transport).** L'évaluation a démontré que les ministères, les organismes publics, les municipalités et les AOT se conforment de plus en plus à la Loi. En effet, il existe une nette amélioration des indicateurs portant sur le taux de réalisation des plans d'action et sur le taux de réalisation des plans de développement en transport. Cependant, lorsque les taux de réalisation de ces plans seront supérieurs à plus de 95 %, il ne faudrait pas conclure que la Loi aura atteint sa finalité et qu'il n'est plus nécessaire de poursuivre les efforts pour favoriser l'accès aux services et permettre une intégration pleine et entière aux personnes handicapées. Il est donc nécessaire de fixer des objectifs qui vont permettre de baliser les attentes à l'égard de la Loi pour les cinq prochaines années. Ces objectifs devront être réalistes, quantifiés, mesurables et pourvus d'un délai de réalisation.
- **DEUXIÈME RECOMMANDATION : Les objectifs devront être accompagnés d'une stratégie de mesures et de suivi à la fois simple et précise.** Afin que la prochaine évaluation puisse suivre la progression des effets de la Loi, il est nécessaire qu'une stratégie de suivi soit définie afin que les ministères, organismes publics, municipalités et AOT soient eux-mêmes en mesure d'effectuer le suivi de leurs actions et la mesure des résultats obtenus. Pour ce faire, il est important que l'OPHQ, le MTESS et le MTMDT les incluent dans l'élaboration de la stratégie de mesures de la Loi. Cette stratégie de mesures devra identifier des indicateurs et une stratégie de collecte pour chacun d'eux de même

- qu'un responsable de la collecte et un échéancier. Il ne s'agit pas ici d'élaborer des stratégies complexes, mais simplement de s'en tenir à l'essentiel.
- **TROISIÈME RECOMMANDATION : La prochaine évaluation devra axer son mandat sur la mesure des effets (impacts) de la Loi sur l'accès aux services et sur l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.** La présente évaluation a décrit les fondements de la Loi, répertorié les actions posées par les partenaires et statué sur le niveau de mise en œuvre de la Loi. Dans la prochaine évaluation, il serait utile de passer à une deuxième étape évaluative, soit l'évaluation sommative qui consiste à mesurer les effets ou l'impact de la Loi sur l'accès aux services et les mesures d'intégration des personnes handicapées.
 - **QUATRIÈME RECOMMANDATION : La stratégie de mesures devra permettre de s'assurer que les actions réalisées dans le cadre de la Loi tiennent compte des différentes problématiques des personnes handicapées.** Les personnes handicapées ne constituent pas un groupe homogène. Actuellement, aucune donnée ou suivi de la Loi ne tient compte du type ou de la gravité de la déficience. Il faudra donc être en mesure de s'assurer dans les prochaines années que les actions posées dans le cadre de la Loi tiennent compte de cette diversité et obtiennent des résultats pour l'ensemble des personnes handicapées.
 - **CINQUIÈME RECOMMANDATION : Dans le cadre de la production des plans d'action et des plans de développement en transport, l'OPHQ et le MTMDET doivent rappeler aux municipalités et aux AOT la raison d'être de ce type de plan.** Les élus municipaux accordent de plus en plus d'importance aux personnes âgées et aux familles. Dans le cas des personnes âgées, il s'agit d'une clientèle en croissance, alors que dans le cas des familles, il y a une volonté de la part des élus d'en attirer davantage afin de vitaliser leur territoire. Dans ce contexte, les municipalités et les AOT semblent de plus en plus enclines à traiter l'accès aux services en termes d'accessibilité universelle. Cette orientation ne pose pas de problème en soi. Ainsi, une mesure visant l'accès pour personnes handicapées pourrait également servir à d'autres groupes. Cependant, si tout est d'abord pensé en termes de familles et de personnes âgées, seule une partie des personnes handicapées risque d'être touchée par les mesures mises en place.

ANNEXE A
(Tableaux comparatifs des lois)

Tableau 1
Définition de « personnes handicapées » selon les lois

Québec Art. 1 g)	Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.
Manitoba	Pas de définition.
Ontario Art. 2. Définitions	«handicap»: a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement; c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée; d) un trouble mental; e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la <i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</i> . («disability»)
États-Unis Sec. 12102	As used in this chapter : 1. Disability. The term "disability" means, with respect to an individual a) a physical or mental impairment that substantially limits one or more major life activities of such individual b) a record of such an impairment; or c) being regarded as having such an impairment (as described in paragraph (3)). 2. Major Life Activities a) In general. For purposes of paragraph (1), major life activities include, but are not limited to, caring for oneself, performing manual tasks, seeing, hearing, eating, sleeping, walking, standing, lifting, bending, speaking, breathing, learning, reading, concentrating, thinking, communicating, and working. b) Major bodily functions. For purposes of paragraph (1), a major life activity also includes the operation of a major bodily function, including but not limited to, functions of the immune system, normal cell growth, digestive, bowel, bladder, neurological, brain, respiratory, circulatory, endocrine, and reproductive functions. 3. Regarded as having such an impairment. For purposes of paragraph (1)(C): a) An individual meets the requirement of "being regarded as having such an impairment" if the individual establishes that he or she has been subjected to an action prohibited under this chapter because of an actual or perceived physical or mental impairment whether or not the impairment limits or is perceived to limit a major life activity. b) Paragraph (1)(C) shall not apply to impairments that are transitory and minor. A transitory impairment is an impairment with an actual or expected duration of 6 months or less

<p>France Code de l'Action sociale et des familles Art. L. 114</p>	<p>Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.</p>
<p>Grande-Bretagne Part 1, Chapter 2, article 6</p>	<p>Disability</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A person (<i>P</i>) has a disability if— <ol style="list-style-type: none"> a) <i>P</i> has a physical or mental impairment, and b) the impairment has a substantial and long-term adverse effect on <i>P</i>'s ability to carry out normal day-to-day activities
<p>Australie Art. 4 (1)</p>	<p>disability, in relation to a person, means :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) total or partial loss of the person's bodily or mental functions; or b) total or partial loss of a part of the body; or c) the presence in the body of organisms causing disease or illness; or d) the presence in the body of organisms capable of causing disease or illness; or e) the malfunction, malformation or disfigurement of a part of the person's body; or f) a disorder or malfunction that results in the person learning differently from a person without the disorder or malfunction; or g) a disorder, illness or disease that affects a person's thought processes, perception of reality, emotions or judgment or that results in disturbed behaviour; <p>and includes a disability that:</p> <ol style="list-style-type: none"> h) presently exists; or i) previously existed but no longer exists; or j) may exist in the future (including because of a genetic predisposition to that disability); or k) is imputed to a person. <p>To avoid doubt, a disability that is otherwise covered by this definition includes behaviour that is a symptom or manifestation of the disability.</p>

Tableau 2
Dispositions relatives à l'accès aux documents et aux services selon les lois

<p>Québec Art. 26.5</p>	<p>« Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. »</p>
<p>Manitoba Art. 2 (1)</p>	<p>« La présente loi a pour objet de garantir l'accessibilité en supprimant les barrières qui bloquent les personnes dans leur accès à ce qui est indiqué ci-dessous et en empêchant la création de telles barrières : (...) d) la façon dont les biens, les services et les renseignements sont fournis et reçus »</p>
<p>Ontario Art. 1 a)</p>	<p>« (...) a pour objet de favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant (...) l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025. »</p>
<p>États-Unis Sec. 12132</p> <p>Sec. 12182</p>	<p>« Subject to the provisions of this subchapter, no qualified individual with a disability shall, by reason of such disability, be excluded from participation in or be denied the benefits of services, programs, or activities of a public entity, or be subjected to discrimination by any such entity. »</p> <p>« Prohibition of discrimination by public accommodations (a) General rule No individual shall be discriminated against on the basis of disability in the full and equal enjoyment of the goods, services, facilities, privileges, advantages, or accommodations of any place of public accommodation by any person who owns, leases (or leases to), or operates a place of public accommodation. »</p>
<p>France Art. 47</p>	<p>« Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.</p> <p>L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.</p> <p>Un décret en Conseil d'État fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise, par référence aux recommandations établies par l'Agence pour le développement de l'administration électronique, la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des sites existants, qui ne peuvent excéder trois ans, et les sanctions imposées en cas de non-respect de cette mise en accessibilité. Le décret énonce en outre les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne. »</p>

Grande-Bretagne Art. 29 (1)	« A person (a “service-provider”) concerned with the provision of a service to the public or a section of the public (for payment or not) must not discriminate against a person requiring the service by not providing the person with the service. »
Australie Art. 24	« Goods, services and facilities It is unlawful for a person who, whether for payment or not, provides goods or services, or makes facilities available, to discriminate against another person on the ground of the other person’s disability: (a)by refusing to provide the other person with those goods or services or to make those facilities available to the other person; or (b)in the terms or conditions on which the firstmentioned person provides the other person with those goods or services or makes those facilities available to the other person; or (c)in the manner in which the firstmentioned person provides the other person with those goods or services or makes those facilities available to the other person. »

Tableau 3
Dispositions relatives au transport en commun selon les lois

<p>Québec Art. 67</p>	<p>Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (chapitre C-60.1), de la Loi sur les cités et villes (chapitre C-19) ou du Code municipal du Québec (chapitre C-27.1) doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert.</p> <p>Ce plan peut tenir compte du taux de renouvellement de son équipement et de la nature des services offerts.</p> <p>Le ministre des Transports peut approuver ce plan ou, le cas échéant, demander qu'il soit modifié ou qu'un nouveau plan lui soit soumis dans un délai qu'il détermine.</p> <p>Le ministre des Transports, après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution. Il peut, en tout temps, demander la mise en œuvre de mesures correctives, ou, le cas échéant, la modification d'un plan déjà approuvé de même que la production d'un nouveau plan dans un délai qu'il détermine.</p>
<p>Manitoba Art. 2 (1)</p>	<p>« La présente loi a pour objet de garantir l'accessibilité en supprimant les barrières qui bloquent les personnes dans leur accès à ce qui est indiqué ci-dessous et en empêchant la création de telles barrières :</p> <p>(...)</p> <p>c) le cadre bâti, y compris:</p> <p style="padding-left: 40px;">(i) les installations, les bâtiments, les constructions et les locaux;</p> <p style="padding-left: 40px;">(ii) les infrastructures de transport, notamment de transport en commun; »</p> <p><i>(N.B. : Une norme d'accessibilité au sujet des transports est à venir.)</i></p>
<p>Ontario</p>	<p>En lien avec l'Article 6 (3) de la Loi, qui concerne la mise en place de normes d'accessibilité, l'Ontario a adopté des normes pour le transport, incluses dans les Normes intégrées (voir au https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191#BK35).</p> <p>Ces normes concernent les obligations qu'ont les fournisseurs de transports publics assujettis à la Loi (autobus urbain, autocar interurbain, métro, tramway, train, taxi, transport adapté, autobus scolaire, traversier) quant à divers éléments : adaptation des équipements, accessibilité des véhicules, accompagnement par des personnes de soutien, admissibilité au transport adapté, signalisation, formation du personnel, aménagement des arrêts et abribus, obligations des municipalités, etc.</p>

États-Unis	<p>La Loi a défini les obligations qu'ont les organisations offrant des services de transport en regard de l'accessibilité de leurs véhicules et installations (SUBCHAPTER 2 - PUBLIC SERVICES, PART B). Afin de mettre en application ces obligations, le Department of Transports (DOT) a émis des normes d'accessibilité pour les véhicules de transport, les DOT's Accessibility Specifications for Transportation Vehicles (49 CFR Part 38). Ces exigences s'appliquent aux véhicules neufs ou remanufacturés couverts par la Loi, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • autobus • trains • véhicules à guidage automatisé • tramways et véhicules similaires
France Art. 45	<p>« La chaîne du déplacement, qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité, est organisée pour permettre son accessibilité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.</p> <p>En cas d'impossibilité technique avérée de mise en accessibilité de réseaux existants, des moyens de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite doivent être mis à leur disposition. Ils sont organisés et financés par l'autorité organisatrice de transport normalement compétente dans un délai de trois ans. Le coût du transport de substitution pour les usagers handicapés ne doit pas être supérieur au coût du transport public existant. (...) »</p> <p>-----</p> <p>Le Code des transports https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=8FBC82F68062906FF3F3C75CA9A7D1BF.tpdila20v_1?cidTexte=LEGITEXT000023086525&dateTexte=20170112) a défini dans les articles L-112-1 à L-112-10 comment l'accessibilité des transports (autobus, autocar, train, taxi, métro, traversier, avion) doit être assurée. La Loi donnait 10 ans (soit jusqu'en 2015) pour rendre effective cette accessibilité.</p> <p>En 2014, une Ordonnance a modifié le délai de 10 ans https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=LEGITEXT000029505535&dateTexte=20170112. Les transports urbains pourront bénéficier d'un délai de trois ans par rapport à l'échéance initiale de 2015, contre six ans pour les transports interurbains et neuf pour les transports ferroviaires.</p>
Grande-Bretagne	<p>Les articles de la Loi anglaise (Part 12, Chapter 1 (Taxi), 2 (Public service vehicles) et 3 (Rail vehicles)) concernant l'accessibilité des transports ont comme principal objectif de rendre accessibles tous les autobus, autocars, trains et métros d'ici le 1er janvier 2020. La loi oblige aussi l'accessibilité des taxis. Ces articles ont été mis en application par le biais de divers règlements (<i>regulations</i>) : le <i>Rail Vehicle Accessibility (Non-Interoperable Rail System) Regulations</i> et le <i>Public service vehicles accessibility regulations</i>,</p>

Australie	<p>Le transport fait partie des éléments de services qui sont visés par l'Article 24 de la Loi australienne, tel que le définit l'Article 4 de la Loi (<i>Interpretation</i>).</p> <p>En lien avec l'Article 31 (1) de la Loi, qui concerne la mise en place de normes (<i>standards</i>), l'Australie a adopté en 2002 le <i>Disability Standards for Accessible Public Transport 2002</i> (voir au https://www.legislation.gov.au/Details/F2011C00213/). Il définit de manière détaillée les normes en matière d'accessibilité que doivent suivre les organisations offrant un service de transport au public (<i>public transport service</i>), que ce soit sur terre, sur l'eau ou dans les airs (avion, autobus, autocar, train, métro, tramway, traversier, taxi).</p>
------------------	--

Tableau 4
Dispositions relatives à la production de plans d'action selon les lois

<p>Québec Art. 61.1</p>	<p>« Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. »</p>
<p>Manitoba Art. 33 (1) à (6)</p>	<p>« Plan annuel d'accessibilité 33(2) En ce qui a trait à l'année 2016 et tous les deux ans par la suite, les organismes du secteur public préparent un plan d'accessibilité qui traite de la reconnaissance et de la suppression des barrières, ainsi que de la prévention de leur création pour les personnes handicapées, dans leurs politiques, leurs programmes, leurs pratiques et leurs services.</p>
<p>Ontario</p>	<p>C'est dans le Règlement 191/11, Normes d'accessibilité intégrée que l'on retrouve les éléments concernant l'obligation de produire un plan d'accessibilité :</p> <p>PLAN D'ACCESSIBILITÉ</p> <p>4. (1) Le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative, les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations font ce qui suit :</p> <p>a) ils établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement;</p> <p>b) ils affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, s'ils en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible ;</p> <p>c) ils examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans. Règl. de l'Ont. 191/11, par. 4 (1).</p>
<p>États-Unis</p>	<p>La Loi ou ses règlements ne parlent pas nommément de plan d'action. Toutefois, l'article 35.105 <i>Self-evaluation</i> contenu dans le règlement <i>Title II Regulations</i> met de l'avant des éléments semblables à ceux retrouvés dans la Loi québécoise : nécessité de faire une évaluation de ces services et leur accessibilité, d'identifier les obstacles, de proposer des solutions, etc.</p>
<p>France</p>	<p>La loi (ni les codes législatifs s'y référant) ne comporte pas d'articles indiquant une obligation faite aux ministères et organisations publiques de mettre de l'avant des plans d'action. Toutefois l'Article L114-3 du <i>Code de l'action sociale et des familles</i> indique que ces ministères et organisations ont un devoir de mettre « en oeuvre des politiques de prévention, de réduction et de compensation des handicaps et les moyens nécessaires à leur réalisation (...) » . Ces politiques peuvent être apparentées à une forme de plan d'action.</p>

Grande-Bretagne	<p>On ne retrouve pas d'articles concernant la production de plans d'action. Toutefois dans les <i>The Equality Act 2010 (Specific Duties) Regulations 2011</i>, on retrouve des éléments concernant la publication d'information sur les actions que prennent les organisations pour démontrer leur conformité aux obligations de la Loi :</p> <p>Publication of information</p> <p>2.—(1) Each public authority listed in either Schedule to these Regulations must publish information to demonstrate its compliance with the duty imposed by section 149(1) of the Act (Equality Act 2010).</p>
Australie Part 3— Action plans	<p>“59 Scope</p> <p>This Part applies in relation to a person (the <i>action planner</i>) who, under Part 2, is prohibited from discriminating against another person on the ground of a disability of the other person.</p> <p>60 Action plans</p> <p>The action planner may prepare and implement an action plan.</p> <p>61 Provisions of action plans</p> <p>The action plan must include provisions relating to:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) the devising of policies and programs to achieve the objects of this Act; and (b) the communication of these policies and programs to persons within the action planner; and (c) the review of practices within the action planner with a view to the identification of any discriminatory practices; and (d) the setting of goals and targets, where these may reasonably be determined against which the success of the plan in achieving the objects of the Act may be assessed; and (e) the means, other than those referred to in paragraph (d), of evaluating the policies and programs referred to in paragraph (a); and (f) the appointment of persons within the action planner to implement the provisions referred to in paragraphs (a) to (e) (inclusive).”

Tableau 5
Dispositions relatives à l'accès à l'emploi selon les lois

<p>Québec Art. 63</p>	<p>« Le ministre responsable du chapitre III de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (chapitre M-15.001) doit favoriser l'intégration au marché du travail des personnes handicapées par l'élaboration, la coordination, le suivi et l'évaluation d'une stratégie visant l'intégration et le maintien en emploi de ces personnes et par la mise en place d'objectifs de résultats. Ces objectifs doivent avoir été élaborés en collaboration avec les milieux patronaux et syndicaux. » (...)</p>
<p>Manitoba</p>	<p>La loi du Manitoba prévoit la mise en place de normes pour l'accessibilité. La norme d'accessibilité relative à l'emploi portera sur les pratiques touchant les relations entre employeurs et employés, ce qui peut inclure les politiques et pratiques de recrutement, d'embauche et de rétention du personnel.</p> <p>Le processus d'élaboration de cette norme est présentement en cours. La proposition contenue dans le document de consultation (http://www.accessibilitymb.ca/pdf/discussion_paper_oct24.fr.docx) est très similaire à la Norme pour l'emploi de l'Ontario.</p>
<p>Ontario</p>	<p>En lien avec l'Article 6 (3) de la Loi, qui concerne la mise en place de normes d'accessibilité, l'Ontario a adopté des normes pour l'emploi, incluses dans les Normes intégrées (voir au https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191#BK21). Ces normes concernent les obligations des employeurs assujettis quant à divers éléments : le recrutement, l'accessibilité des communications, la mise en place de plans d'adaptation individualisés, les mesures de soutien, le perfectionnement et l'avancement, etc.</p>
<p>États-Unis Subchapter I Employment (Title I) Sec. 12112 Sec. 12111</p>	<p>Discrimination</p> <p>(a) General rule. No covered entity shall discriminate against a qualified individual on the basis of disability in regard to job application procedures, the hiring, advancement, or discharge of employees, employee compensation, job training, and other terms, conditions, and privileges of employment.</p> <p>Definitions (...)</p> <p>(2) The term "covered entity" means an employer, employment agency, labor organization, or joint labor-management committee.</p> <p>(4) The term "employee" means an individual employed by an employer. With respect to employment in a foreign country, such term includes an individual who is a citizen of the United States.</p> <p>(5) The term "employer" means a person engaged in an industry affecting commerce who has 15 or more employees for each working day in each of 20 or more calendar weeks in the current or preceding calendar year, and any agent of such person, except that, for two years following the effective date of this subchapter, an employer means a person engaged in an industry affecting commerce who has 25 or more employees for each working day in each of 20 or more calendar weeks in the current or preceding year, and any agent of such person. (...)</p>

	<p>(9) The term "reasonable accommodation" may include</p> <p>(A) making existing facilities used by employees readily accessible to and usable by individuals with disabilities; and</p> <p>(B) job restructuring, part-time or modified work schedules, reassignment to a vacant position, acquisition or modification of equipment or devices, appropriate adjustment or modifications of examinations, training materials or policies, the provision of qualified readers or interpreters, and other similar accommodations for individuals with disabilities.</p>
France	<p>La Loi de 2005 a modifié ou créé différents articles liés essentiellement au <i>Code du travail</i>. Le but était de renforcer les éléments du Code du travail concernant les obligations faites aux employeurs ainsi que d'élargir son application à davantage de personnes handicapées (voir au https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idArticle=LEGIARTI000006903675&idSectionTA=LEGISCTA000006178138&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=20170102).</p> <p>Les obligations mises en place depuis 1987 (<i>Loi du 10 juillet 1987</i> https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000512481) demeurent. Toutes les entreprises de 20 salariés ou plus, qu'elles soient publiques ou privées, ont l'obligation d'employer (à temps plein ou à temps partiel) des travailleurs handicapés et autres bénéficiaires de l'obligation d'emploi dans la proportion de 6% de l'effectif total de salariés (Article L.5212).</p> <p>Les employeurs ont aussi l'obligation de mettre en place les mesures nécessaires pour assurer l'embauche et le maintien en emploi des travailleurs handicapés (Article L.5213-6).</p> <p>Si le taux d'emploi n'est pas atteint, l'entreprise doit alors verser une contribution financière à un fonds dédié pour le développement de l'insertion professionnelle chargé de la collecter. Par ailleurs, les entreprises assujetties à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, peuvent passer des contrats de sous-traitance ou prestations de services pour s'acquitter partiellement de leur obligation d'emploi avec des entreprises adaptées et des centres de distribution de travail à domicile ou des établissements ou services d'aide par le travail (ESAT).</p>

<p>Grande-Bretagne Art. 39</p>	<p>39 Employees and applicants</p> <p>(1) An employer (A) must not discriminate against a person (B)— (a) in the arrangements A makes for deciding to whom to offer employment; (b) as to the terms on which A offers B employment; (c) by not offering B employment.</p> <p>(2) An employer (A) must not discriminate against an employee of A's (B)— (a) as to B's terms of employment; (b) in the way A affords B access, or by not affording B access, to opportunities for promotion, transfer or training or for receiving any other benefit, facility or service; (c) by dismissing B; (d) by subjecting B to any other detriment.</p> <p>(...)</p> <p>(5) A duty to make reasonable adjustments applies to an employer.</p> <p>-----</p> <p>La <i>Schedule 8 (Work : reasonable adjustments)</i> s'applique pour les employeurs. Ceux-ci doivent apporter des ajustements raisonnables pour soutenir les candidats et les employés handicapés, pour leur permettre de surmonter les inconvénients et obstacles importants qu'ils peuvent faire face en emploi.</p>
<p>Australie Part 2, Division 1 Art. 15</p>	<p>Discrimination in employment</p> <p>(1) It is unlawful for an employer or a person acting or purporting to act on behalf of an employer to discriminate against a person on the ground of the other person's disability: (a) in the arrangements made for the purpose of determining who should be offered employment; or (b) in determining who should be offered employment; or c) in the terms or conditions on which employment is offered.</p> <p>(2) It is unlawful for an employer or a person acting or purporting to act on behalf of an employer to discriminate against an employee on the ground of the employee's disability: (a) in the terms or conditions of employment that the employer affords the employee; or (b) by denying the employee access, or limiting the employee's access, to opportunities for promotion, transfer or training, or to any other benefits associated with employment; or (c) by dismissing the employee; or (d) by subjecting the employee to any other detriment.</p> <p>(3) Neither paragraph (1)(a) nor (b) renders it unlawful for a person to discriminate against another person, on the ground of the other person's disability, in connection with employment to perform domestic duties on the premises on which the firstmentioned person resides.</p>