

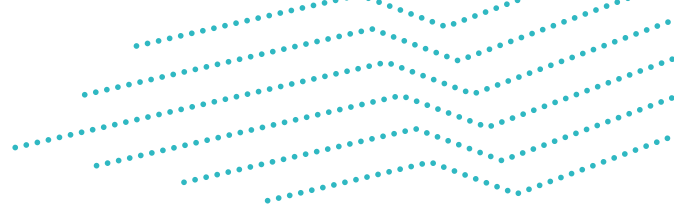


# BILAN DES RÉALISATIONS 2019-2020

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES  
PERSONNES HANDICAPÉES 2019-2021

Curateur public du Québec





## INTRODUCTION

Le Curateur public est particulièrement concerné par les objectifs de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, qui en découle. La mission du Curateur public touche notamment la protection des majeurs inaptes, qui répondent, sauf exception, à la définition légale de personnes handicapées<sup>1</sup>. De plus, à titre d'organisme public, le Curateur public favorise l'inclusion et le développement des compétences des personnes handicapées qui font partie de son personnel.

Le présent bilan est constitué des réalisations pour l'année 2019-2020 du Curateur public en regard de son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2021 et est disponible en format PDF sur le site Internet du Curateur public ([curateur.gouv.qc.ca](http://curateur.gouv.qc.ca)). Il est aussi disponible, sur demande, en médias adaptés.

## LE GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Un comité de suivi interne, composé de représentants de six directions du Curateur public, veille à la réalisation des mesures inscrites dans le plan d'action et participe à l'élaboration des nouveaux plans.

De plus, la coordonnatrice des services aux personnes handicapées du Curateur public et répondante auprès de l'Office des personnes handicapées du Québec est responsable de la coordination et du suivi du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Pour toute question concernant ce plan, vous pouvez communiquer avec elle :

**Nadine Raymond, conseillère en planification et en reddition de comptes**

Direction générale de l'innovation et de la transformation

**Curateur public du Québec**

600, boulevard René-Lévesque Ouest

Montréal (Québec) H3B 4W9

**Par téléphone :** 514 873-6444

**Par courriel :** [nadine.raymond@curateur.gouv.qc.ca](mailto:nadine.raymond@curateur.gouv.qc.ca)

---

1 L'article 1 de la Loi définit l'expression « personne handicapée » comme « 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 ».

## POUR JOINDRE LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

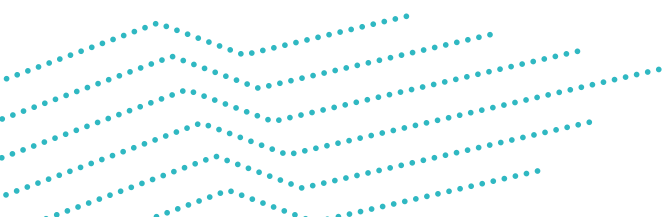
Pour toute autre question sur l'inaptitude ou les mesures de protection, n'hésitez pas à communiquer avec le Curateur public du Québec.

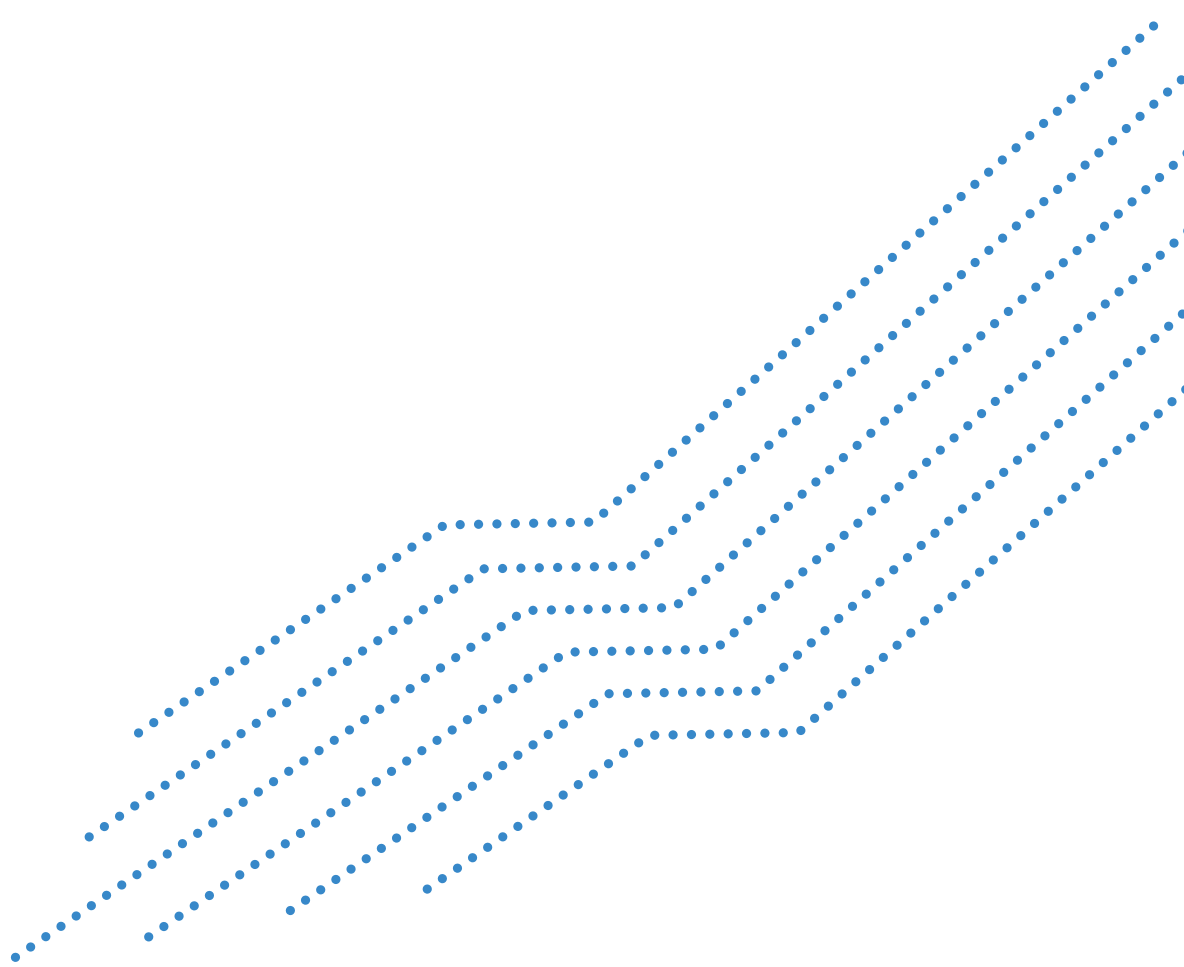
**Par téléphone :** 1 844 LECURATEUR (532-8728).

**Par courriel :** nous vous invitons à utiliser le formulaire disponible sur le site Internet du Curateur public à l'adresse suivante : [curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre](https://curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre).

**En personne :** vous pouvez consulter les coordonnées de nos bureaux sur le site Internet du Curateur public à l'adresse suivante : [curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre](https://curateur.gouv.qc.ca/nousjoindre).

**Par la poste :** 600, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3B 4W9.





# BILAN DES RÉALISATIONS

2019-2020

## BILAN DES ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION

### Obstacle : Régimes de protection qui limitent la capacité des personnes à exercer elles-mêmes leurs droits

| Objectif  | Mesure   | Échéancier | Responsable                                | Indicateur                  | Bilan 2019-2020  |
|---|--|------------|--|-----------------------------|--|
| Proposer des mesures plus respectueuses de l'autonomie et mieux adaptées à la situation des personnes inaptes ou qui ont une difficulté | <b>1. Proposer des modifications législatives en matière de protection des personnes</b> | 2020       | Direction générale des affaires juridiques | Adoption d'un projet de loi | Le projet de loi 18, modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes, est en cours de cheminement depuis le 31 mars 2020. (Le projet de loi a été adopté le 2 juin 2020. La loi entrera en vigueur d'ici juin 2022). |

### Obstacle : Arrimage insuffisant entre les différents services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées

| Objectif   | Mesure   | Échéancier | Responsable                                   | Indicateur  | Bilan 2019-2020  |
|--|--|------------|---|---|--|
| Améliorer la concertation, afin de faciliter l'accès à l'information et au soutien pour les personnes handicapées et leurs proches | <b>2. Mettre en œuvre l'entente de collaboration entre le Curateur public et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)</b> | 2020       | Direction générale des services aux personnes | Conception d'outils pour le personnel<br>Présentations au personnel sur l'entente et les outils | Un aide-mémoire a été conçu et rendu disponible pour les employés en contact avec la clientèle.<br><br>L'entente a été présentée à tous les employés des services visés. |

### Obstacle : Manque de soutien aux personnes inaptes et à leurs proches en cas de conflit en contexte de régime de protection

| Objectif   | Mesure   | Échéancier                     | Responsable  | Indicateur                                 | Bilan 2019-2020   |
|--|--|--------------------------------|--|--|---|
| Faciliter la résolution de conflit pour les personnes inaptes et leurs proches | <b>3. Collaborer à un projet pilote de médiation en contexte de régime de protection</b> | 2020<br>Prolongé jusqu'en 2021 | Direction de la recherche, des politiques et des statistiques<br>Direction générale des services aux personnes | Réalisation et évaluation du projet pilote | L'Association des médiateurs familiaux du Québec (AMFQ) est actuellement en attente d'une réponse de l'organisme subventionnaire à la demande de prolongation du projet pilote jusqu'en décembre 2021. L'évaluation sera réalisée lorsqu'il sera terminé. |

## Obstacle : Manque d'accessibilité des documents et des services pour les personnes handicapées

| Objectif  | Mesure  | Échéancier                     | Responsable  | Indicateur   | Bilan 2019-2020   |
|---|---|--------------------------------|--|--|---|
| Améliorer les connaissances du personnel sur l'accessibilité des services pour les personnes handicapées                      | <b>4. Informer les employés en contact avec la clientèle sur le recours, lorsque requis, aux services d'interprètes gestuels, oralistes ou tactiles</b>           | 2020<br>Prolongé jusqu'en 2021 | Direction générale des services aux personnes  | Nombre d'activités d'information réalisées   | Aucune activité n'a été réalisée en 2019-2020.  |
| Améliorer les connaissances du personnel sur l'accessibilité des documents pour les personnes handicapées                     | <b>5. Informer le personnel sur l'accessibilité aux documents pour les personnes handicapées</b>  | En continu                     | Direction des communications<br>Direction de la recherche, des politiques et des statistiques  | Nombre d'activités d'information réalisées   | Deux activités ont été réalisées.<br>Un article intranet faisant la promotion du nouveau guide <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'Office des personnes handicapées du Québec a été publié.<br>Un article de veille présentant un exemple de trousse d'information en ligne adaptée pour les personnes vivant avec un handicap intellectuel et leurs proches, produite par les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, a été rédigé. |
| Améliorer la connaissance sur l'accessibilité des documents et des services du Curateur public pour les personnes handicapées | <b>6. Suivre le nombre de plaintes et de mesures d'accommodement concernant l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public</b> | En continu                     | Direction des communications<br>Direction générale des services aux personnes<br>Direction de la recherche, des politiques et des statistiques | Nombre de mesures d'accommodement pour l'accès à des documents, de recours à des services d'interprétation dans le cadre de services offerts au public, et de plaintes concernant l'accès aux documents et aux services pour les personnes handicapées | Aucune plainte n'a été reçue.<br><br>Aucune demande de mesure d'accommodement n'a été reçue.  |

### Obstacle : Manque d'accessibilité des documents et des services pour les personnes handicapées

| Objectif  | Mesure   | Échéancier              | Responsable   | Indicateur  | Bilan 2019-2020  |
|---|--|-------------------------|---|---|--|
| Améliorer la connaissance sur les besoins d'information du personnel sur l'accessibilité des documents et des services pour les personnes handicapées | <b>7. Évaluer le degré de connaissance du personnel en contact avec la clientèle sur l'obligation d'accommodement pour assurer l'accès des personnes handicapées aux documents et aux services offerts au public</b> | 2020<br>Reporté en 2021 | Direction de la recherche, des politiques et des statistiques<br><br>Direction de l'innovation et de la planification | Réalisation d'un sondage sur les besoins d'information du personnel | La mesure n'a pas été réalisée. Sa réalisation a été reportée en 2021. |

### Obstacle : Connaissance limitée sur l'expérience de la représentation légale publique par les personnes représentées et leurs proches

| Objectif   | Mesure   | Échéancier | Responsable   | Indicateur  | Bilan 2019-2020           |
|--|--|------------|---|---|---------------------------|
| Améliorer la connaissance sur les attentes et les besoins des personnes représentées | <b>8. Réaliser une étude sur les attentes et les besoins des personnes représentées par le Curateur public</b> | 2019       | Direction de la recherche, des politiques et des statistiques | Réalisation d'une étude sur les attentes et les besoins des personnes représentées par le Curateur public | La mesure a été réalisée. |

### Obstacle : Connaissance limitée des obstacles rencontrés par les personnes handicapées

| Objectif  | Mesure  | Échéancier | Responsable   | Indicateur  | Bilan 2019-2020  |
|---|---|------------|---|---|--|
| Améliorer la connaissance sur les besoins et les attentes des personnes handicapées | <b>9. Sonder les représentants légaux sur la satisfaction des services du Curateur public, incluant l'accessibilité aux documents et aux services</b> | 2021       | Direction de la recherche, des politiques et des statistiques | Réalisation du sondage contenant un volet sur l'accessibilité aux documents et aux services | La mesure n'a pas été réalisée. Le sondage auprès des représentants légaux a été annulé. |



## BILAN DES ACTIVITÉS À TITRE DE GESTIONNAIRES D'ORGANISMES

### Obstacle : Méconnaissance du personnel sur les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées

| Objectif   | Mesure  | Échéancier | Responsable                       | Indicateur                                 | Bilan 2019-2020  |
|--|---|------------|-----------------------------------|--|--|
| Améliorer la connaissance du personnel sur les besoins des personnes handicapées et les conditions propices à leur inclusion | <b>10. Informer le personnel sur les réalités vécues par les personnes handicapées, en soulignant divers événements</b> | En continu | Direction des ressources humaines | Nombre d'activités d'information réalisées | Huit activités ont été réalisées.<br>Par exemple, la Journée internationale des personnes handicapées a été soulignée, en collaboration avec l'organisme Altergo, par une activité où les employés pouvaient expérimenter pour quelques minutes la réalité d'une personne handicapée.<br>En plus de ces activités, le blogue interne de veille documentaire a publié neuf articles portant sur le thème des personnes vivant avec un handicap. |

### Obstacle : Manque d'accessibilité aux personnes handicapées de certains bâtiments et lieux

| Objectif   | Mesure  | Échéancier                     | Responsable   | Indicateur  | Bilan 2019-2020  |
|--|---|--------------------------------|---|---|--|
| Améliorer l'accessibilité des espaces pour les personnes handicapées à l'emploi du Curateur public | <b>11. Veiller à l'accessibilité des lieux pour les personnes handicapées dans le cadre de la planification de l'optimisation des espaces de bureau</b> | 2020<br>Prolongé jusqu'en 2021 | Direction des ressources financières et matérielles | Prise en compte de la notion d'accessibilité lors de la planification des travaux | La mesure est réalisée en continu.<br>La prise en compte est effectuée en continu dans tous les travaux ou réaménagements touchant les bureaux du Curateur public. |



**Obstacle : Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées**

| Objectif   | Mesure  | Échéancier | Responsable                       | Indicateur  | Bilan 2019-2020  |
|--|---|------------|-----------------------------------|---|--|
| Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées | <b>12. Maintenir la proportion de personnes handicapées à l'emploi du Curateur public</b>                               | En continu | Direction des ressources humaines | Pourcentage de personnes handicapées à l'emploi du Curateur public  | Au 31 mars 2020, la proportion d'employés vivant avec un handicap était de 2,2 %. Ce taux était respectivement de 1,8% et 1,9% aux 31 mars 2018 et 2019.   |
| Favoriser l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées | <b>13. Promouvoir le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)</b> | En continu | Direction des ressources humaines | <p>Nombre d'activités de promotion du PDEIPH</p> <p>Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH</p> <p>Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis au Curateur public</p> | <p>Une activité de promotion du PDEIPH visant environ 40 gestionnaires a été réalisée.</p> <p>Trois dossiers ont été soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH.</p> <p>Un nouveau participant au PDEIPH a été accueilli.</p> |

### Obstacle : Prise en compte limitée des besoins des personnes handicapées en contexte d'emploi

| Objectif  | Mesure   | Échéancier | Responsable                       | Indicateur                                 | Bilan 2019-2020  |
|---|--|------------|-----------------------------------|--|--|
| Améliorer la prise en compte par les gestionnaires des besoins des personnes handicapées en contexte d'emploi | <b>14. Informer les gestionnaires de l'accompagnement personnalisé offert concernant l'intégration et le maintien en emploi de personnes</b> | En continu | Direction des ressources humaines | Nombre d'activités d'information réalisées | <p>Une activité d'information dans le cadre de la promotion du PDEIPH a été réalisée.</p> <p>La Direction des ressources humaines exerce en continu un rôle-conseil auprès des gestionnaires et des employés concernés pour déterminer les accommodements possibles. Elle fait aussi appel à des ressources spécialisées lorsque requis pour déterminer les adaptations du milieu de travail selon le handicap et l'achat de matériel.</p> |

### Obstacle : Connaissance limitée des obstacles rencontrés par les personnes handicapées

| Objectif   | Mesure   | Échéancier                     | Responsable                                      | Indicateur                     | Bilan 2019-2020  |
|--|--|--------------------------------|--|--------------------------------|--|
| Améliorer la connaissance sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées | <b>15. Consulter les employés du Curateur public dans le processus d'élaboration du plan d'action annuel</b> | 2020<br>Prolongé jusqu'en 2021 | Direction de l'innovation et de la planification | Réalisation d'une consultation | La mesure n'a pas été réalisée. Sa réalisation est reportée en 2021. |



