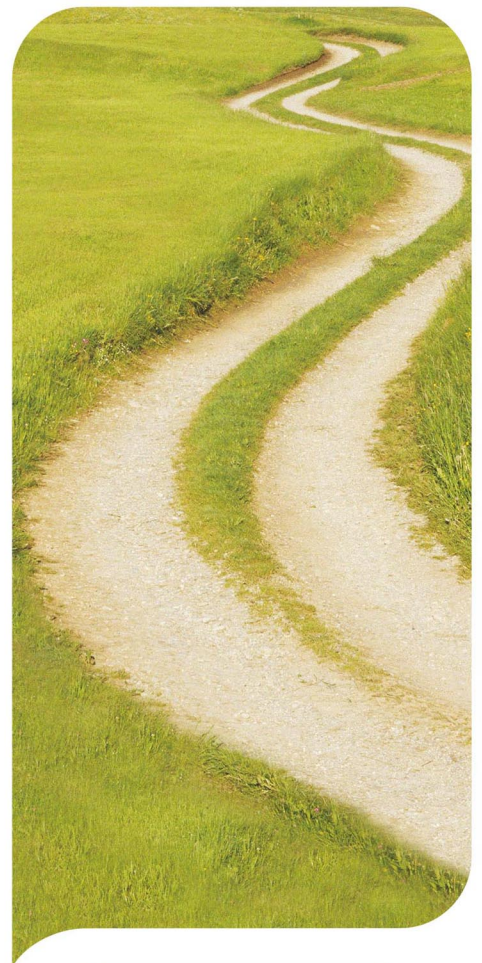


RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2014
2015



OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Ce document est disponible
en médias adaptés sur demande.

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office des personnes handicapées du Québec.

Dépôt légal – 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-73610-3 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-73611-0 (version PDF)
ISBN 978-2-550-73612-7 (version braille)
ISBN 978-2-550-73613-4 (version gros caractères)
ISBN 978-2-550-73614-1 (version texte électronique)
ISSN 1201-9461
© Gouvernement du Québec, 2015

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
info@ophq.gouv.qc.ca
www.ophq.gouv.qc.ca

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015).
*Rapport annuel de gestion 2014-2015, Office des personnes
handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 157 p.

.....

TABLE DES MATIÈRES

1	MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE
3	MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM DE L'OFFICE
6	DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM
7	CONTEXTE DE L'ANNÉE 2014-2015
8	FAITS SAILLANTS
15	SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS
19	PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
20	1.1 MISSION ET PARTENAIRES
21	1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION
23	1.3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE
23	1.4 PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES
25	PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
26	2.1 RESSOURCES HUMAINES AFFECTÉES AUX ACTIVITÉS LIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE
27	2.2 BUDGET CONSACRÉ AU PLAN STRATÉGIQUE
28	2.3 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE
50	2.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
50	2.4.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
51	2.4.2 Bilan du Plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées

.....

53 PARTIE III – INFORMATION STATISTIQUE ET PROGRAMMES DE SUBVENTION

- 54 3.1 INFORMATION STATISTIQUE
- 56 3.2 SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION
- 59 3.3 SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION

61 PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES

- 62 4.1 RESSOURCES HUMAINES
 - 62 4.1.1 Répartition de l'effectif par secteur d'activités
 - 65 4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel
 - 67 4.1.3 Planification de la main-d'œuvre
 - 68 4.1.4 Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier
 - 69 4.1.5 Politiques pour le bien-être au travail
 - 70 4.1.6 Bonis au rendement
- 70 4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES
 - 73 4.2.1 Dépenses par secteur d'activités
 - 81 4.2.2 Travaux sur les coûts de revient
- 81 4.3 MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES
- 83 4.4 RESSOURCES INFORMATIONNELLES
- 85 4.5 SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB
- 88 4.6 RESSOURCES MATÉRIELLES
- 90 4.7 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICE
- 92 4.8 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

93 PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

- 94 5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI
 - 100 5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
 - 100 5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE
 - 101 5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
 - 103 5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
 - 106 5.6 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
-

108	ANNEXE 1	↪	LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014-2015
110	ANNEXE 2	↪	ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2015
112	ANNEXE 3	↪	DÉCLARATION DE VALEURS
114	ANNEXE 4	↪	BILAN 2014-2015 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE
120	ANNEXE 5	↪	LISTE DES PRINCIPAUX AVIS ET MÉMOIRES PRÉPARÉS PAR L'OFFICE
122	ANNEXE 6	↪	DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS
130	ANNEXE 7	↪	BILAN DU PLAN D'ACTION 2014-2015 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES - ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION - ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE - ACTIONS À POSER À TITRE DE GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC
140	ANNEXE 8	↪	PROJETS SUBVENTIONNÉS PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION
144	ANNEXE 9	↪	CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
154	ANNEXE 10	↪	ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
156	ANNEXE 11	↪	COORDONNÉES DE L'OFFICE

MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE

MONSIEUR JACQUES CHAGNON

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion de l'Office des personnes handicapées du Québec pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. Ce rapport fait état de l'ensemble des résultats obtenus par l'Office à l'égard des orientations et des objectifs de son plan stratégique 2014-2019 pour le dernier exercice financier. Il fait également le point sur la gestion des ressources de l'Office, en plus de répondre aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

L'exercice a notamment été marqué par la tenue de la quatrième édition du Prix *À part entière*. Remis aux deux ans, ce prix rend hommage à des personnes et à des organisations dont les actions contribuent à accroître la participation sociale des personnes handicapées et peuvent constituer une inspiration pour tout un chacun à poser des gestes significatifs à l'école, au travail et dans la communauté. Ayant eu le privilège de remettre moi-même le Prix aux lauréats nationaux lors d'une cérémonie tenue au Salon rouge de l'Assemblée nationale, je peux témoigner de l'immense fierté éprouvée par ces femmes et ces hommes dont les réalisations, souvent méconnues, sont citées en exemple.

Le rapport indique par ailleurs qu'au cours de l'année 2014-2015, l'Office a accentué ses efforts en vue de donner un nouvel élan à la mise en œuvre de la politique *À part entière : Pour un véritable exercice du droit à l'égalité* par l'élaboration d'un plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux, en collaboration avec de nombreux ministères et organismes. L'Office a également poursuivi son travail en lien avec la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, notamment en ce qui a trait aux plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées devant être produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités.

En terminant, je salue le travail de l'Office et remercie son personnel d'œuvrer avec autant de vigueur à l'accroissement de la participation sociale des personnes handicapées.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre déléguée à la Réadaptation,
à la Protection de la jeunesse et à la Santé publique,

Lucie Charlebois

Québec, septembre 2015

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM DE L'OFFICE

MADAME LUCIE CHARLEBOIS

Ministre déléguée à la Réadaptation, à la
Protection de la jeunesse et à la Santé publique
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus en 2014-2015 au regard des orientations et des objectifs que s'est fixés l'Office dans le cadre de son plan stratégique 2014-2019. Durant cette période, l'Office souhaite contribuer par son leadership et son expertise à faire du Québec une société plus inclusive, solidaire et respectueuse des besoins des personnes handicapées et de leur famille. Cette vision prend la forme de deux enjeux, chacun assorti d'une orientation, à savoir, (1) offrir un meilleur accès et des services mieux coordonnés pour les personnes handicapées et leur famille, en favorisant la diffusion de l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, et (2) mener une action gouvernementale forte et coordonnée en faveur de la participation sociale des personnes handicapées, en agissant sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Parmi les actions posées en ce sens au cours de l'année 2014-2015, mentionnons d'abord que l'Office a poursuivi son mandat lié à l'élaboration du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux, ce qui permettra d'assurer la poursuite de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*.

Afin d'améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées, l'Office s'est notamment assuré de maintenir un nombre constant d'effectifs au sein de son Service de soutien à la personne, de poursuivre le développement de l'expertise de son personnel et d'améliorer ses outils et ses processus de travail. Soulignons que le Service de soutien à la personne de l'Office a effectué près de 21 000 interventions dans le cadre de ses services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement.

L'Office continue de mettre à la disposition de son personnel, de ses partenaires, ainsi que des personnes handicapées et leurs proches, des outils pour les informer sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches* a d'ailleurs fait l'objet d'une mise à jour pour l'année fiscale 2014. De plus, l'Office offre aux personnes qui œuvrent auprès du public le site *Web Services accessibles* dédié à l'accueil des personnes handicapées. Ce site propose des renseignements favorisant l'acquisition de connaissances permettant d'adapter aux personnes handicapées les services généralement offerts au public.

L'année a également été marquée par une refonte de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Un nouveau message incitant à l'action a été élaboré et le rôle du porte-parole, Martin Deschamps, a été transformé. Dans une perspective de représentation des différentes incapacités, d'autres artistes handicapés provenant du Centre des arts de la scène Les Muses se sont joints à lui à plus d'une occasion. De nouveaux visuels ont aussi

été élaborés à la satisfaction d'une majorité de partenaires et de la population. L'accueil réservé à la nouvelle formule témoigne donc d'un intérêt renouvelé pour cette importante plateforme de promotion de la participation sociale des personnes handicapées et confirme la pertinence des changements apportés.

La lecture du présent rapport vous permettra d'apprécier l'ensemble des réalisations de l'Office pour l'année 2014-2015. Nous sommes fondamentalement convaincus de l'effet d'entraînement potentiel de nos actions sur les acteurs publics. Ainsi, nous misons sur notre capacité à les convaincre de l'importance de placer la participation sociale des personnes handicapées au rang de leurs préoccupations quand vient le temps de prendre des décisions touchant l'ensemble de la population.

En dernier lieu, nous vous réitérons la volonté du conseil d'administration et de l'ensemble du personnel de l'Office de poursuivre, avec une détermination sans cesse renouvelée, les efforts visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées et ainsi d'œuvrer à l'édification d'une société de plus en plus inclusive.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

Le président du conseil d'administration
de l'Office des personnes handicapées
du Québec,

Martin Trépanier

Drummondville, septembre 2015

La directrice générale par intérim
de l'Office des personnes handicapées
du Québec,

Anne Hébert

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

Les informations contenues dans le présent rapport relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données présentées et sur les contrôles afférents à celles-ci.

Ce rapport décrit fidèlement la mission de l'Office, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses mandats. Il expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus et présente des données précises.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, je me suis assurée du maintien des systèmes d'information et des mesures de contrôle permettant le suivi des objectifs du plan stratégique et de l'utilisation des ressources. Je déclare que les données présentées dans le présent rapport annuel de gestion de l'Office ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, les informations qu'il contient correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Anne Hébert
Directrice générale par intérim
Drummondville, septembre 2015

CONTEXTE DE L'ANNÉE 2014-2015

Au cours de l'année 2014-2015, l'Office des personnes handicapées du Québec a entrepris la mise en œuvre de son plan stratégique 2014-2019. Celui-ci a été déposé à l'Assemblée nationale le 13 juin 2014, après avoir franchi toutes les étapes de validation et d'approbation officielle. L'Office a également mené des négociations fructueuses avec ses partenaires gouvernementaux dans le but de donner une seconde impulsion aux actions à entreprendre en vue d'atteindre les résultats attendus de la politique gouvernementale *À part entière*. En effet, un projet de *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière* a été préparé et déposé aux autorités concernées. L'Office sera responsable ou co-responsable de bon nombre des engagements de ce plan et collaborera aussi à plusieurs autres actions de ses partenaires.

De plus, pour réaliser son plan stratégique, l'Office a préparé un plan d'organisation administrative qui sera effectif au cours de l'année 2015-2016. Ce plan vise principalement le respect des engagements stratégiques de l'Office. Il permettra également d'accroître l'efficacité et l'efficience de l'organisation, tout en assurant le développement de son expertise, la cohérence de ses interventions et une amélioration continue de la qualité de ses services. Ce plan prévoit consacrer plus de ressources aux services directs offerts aux personnes handicapées et à leur famille. Les façons d'intervenir sur le plan collectif seront modifiées afin d'accroître la cohérence de ce type d'intervention, tout en maintenant la présence régionale de l'Office.

FAITS SAILLANTS

En adoptant son plan stratégique 2014-2019, l'Office souhaite contribuer par son leadership et son expertise à faire du Québec une société plus inclusive, solidaire et respectueuse des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

Pour ce faire, l'Office mise sur les services d'information, de conseil et d'accompagnement qu'il offre aux personnes handicapées et à leur famille, afin de favoriser l'accès à l'information et la coordination des services qui leur sont destinés. L'Office s'est notamment engagé à établir des collaborations avec les dispensateurs de services, ce qui lui permettra de jeter les bases d'un guichet unique gouvernemental d'accès à l'information et d'accompagnement pour cette population.

L'Office s'appuie sur quatre leviers pour agir sur les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées :

- ses engagements relatifs à la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière* ;
- ses responsabilités à l'égard de l'évaluation de la politique *À part entière* ;
- ses activités de soutien-conseil auprès des organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées ;
- ses interventions de soutien-conseil à l'égard des initiatives publiques.

Les principaux résultats obtenus depuis le dépôt de son plan stratégique sont les suivants :

Réalisations concernant l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille

LA MISE À JOUR ET LA DIFFUSION DES GUIDES D'INFORMATION

L'Office s'est engagé à mettre à jour des guides d'information sur les programmes, les mesures et les services destinés aux personnes handicapées, en collaboration avec les partenaires concernés. Au cours de l'année 2014-2015, il a mis à jour, pour l'année d'imposition 2014, le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches*. Il a aussi entrepris la mise à jour du *Guide des besoins en soutien à la famille* ainsi que du *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille*.

L'Office souhaite élargir le réseau de diffusion de ses guides, en faisant des représentations à cet effet auprès de ses partenaires. Pour l'année 2014-2015, 113 organisations différentes ont participé à la diffusion de ces guides, en commandant plusieurs exemplaires de ceux-ci, en les rendant disponibles sur leur site Web ou en réalisant des actions de diffusion convenues avec l'Office.

[Voir section 2.3, objectif 1.1.1]

LES COLLABORATIONS AVEC DES DISPENSATEURS DE SERVICES

L'Office a poursuivi sa collaboration avec Services Québec qui vise à faire de ces deux organisations les portes d'entrée principales et complémentaires de l'accès à l'information pour l'ensemble des personnes handicapées. Huit des dix actions prévues à cette entente ont été réalisées au cours de l'année. Ces actions de collaboration visaient la mise à jour et la

diffusion des outils produits par les deux organisations et mis en ligne sur le portail gouvernemental, Portail Québec, et le site Web de l'Office. Des hyperliens ont été établis entre ces sites permettant d'avoir accès plus facilement aux outils. Les guides d'information produits par l'Office ont également été rendus disponibles pour consultation par les citoyens et les citoyennes dans les 41 bureaux régionaux de Services Québec.

En ce qui a trait aux actions visant une plus grande complémentarité des activités de l'Office et de celles de Services Québec, soulignons l'accroissement du nombre de références en provenance de cet organisme. Celles-ci découlent de l'entente d'interconnexion qui lui permet de transférer directement des appels concernant les personnes handicapées vers l'Office. En 2013-2014, première année de fonctionnement de l'interconnexion, le nombre d'appels ayant été transférés vers l'Office a été de 59, alors qu'il a été porté à 195 en 2014-2015. Cette augmentation pourrait être attribuable à la mise en œuvre d'une stratégie de formation et d'information auprès du personnel de Services Québec.

En cette première année de mise en œuvre de son plan stratégique, l'Office n'a pas été en mesure d'établir de nouvelles collaborations. D'une part, les échanges et les négociations nécessaires pour établir ces collaborations prennent du temps. D'autre part, plusieurs réseaux de services tels que celui de la santé et des services sociaux ou celui de l'éducation traversent actuellement une période de restructuration. Les collaborations pourront être établies plus efficacement lorsque la mise en œuvre de ces réorganisations sera plus avancée.

[Voir section 2.3, objectifs 1.1.2, 1.1.3]

L'ACCÈS AU PLAN DE SERVICES

L'Office poursuit ses efforts pour que la pratique de la planification individualisée et coordonnée des services soit pleinement utilisée auprès des personnes handicapées et des familles qui s'adressent à lui. Rappelons que cette approche permet de planifier l'offre de services et d'assurer la coordination des différents intervenants impliqués. Elle tient compte des besoins particuliers de la personne handicapée, de ceux de sa famille, de sa spécificité et de ses objectifs personnels. Selon la situation, la personne handicapée et sa famille peuvent faire appel à plusieurs établissements et réseaux de services. L'Office a initié une quinzaine de démarches de plan de services et il a aussi accompagné 133 personnes lors de leurs rencontres de plan de services.

[Voir section 2.3, objectif 1.1.4]

LES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, 5 046 personnes ont fait appel à l'Office. La majorité d'entre elles, soit 3 532, étaient des personnes handicapées ou des proches, alors que 1 514 étaient des intervenants. Au final, ce sont 20 949 interventions qui furent effectuées par le personnel des services de soutien à la personne de l'Office. L'éducation représente le domaine pour lequel l'Office a réalisé le plus d'interventions, soit 35,3 % suivi par ceux des ressources résidentielles (9,9 %), du transport (8,1 %), des conditions de vie (7,7 %) et des droits (6,6 %). En cette première année de son plan stratégique, l'Office n'a pas effectué de sondage de satisfaction à l'égard de ses services, et ce, en raison de contraintes budgétaires et d'un manque de disponibilité des effectifs.

[Voir section 2.3, objectif 1.2.1]

Réalisations concernant l'action gouvernementale et les initiatives publiques

LES ENGAGEMENTS DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

L'Office a négocié avec ses partenaires des engagements qui ont conduit à la réalisation du projet de *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière* (PEG). En février 2015, l'Office l'a déposé auprès des autorités concernées en vue de son adoption officielle.

Au cours de l'année 2015-2016, l'Office a contribué à une dizaine d'initiatives gouvernementales partageant des objectifs communs avec la politique *À part entière*. L'Office a ainsi participé aux travaux gouvernementaux visant à contrer la maltraitance envers les personnes âgées, à ceux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle et à ceux contre l'intimidation. L'Office collabore aussi au *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale*, à la politique *Vieillir et Vivre ensemble* et à son plan d'action 2012-2017 ainsi qu'à la phase 1 [2014-2019] du plan d'action national (PAN) de la *Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024*. Enfin, l'Office participe à la stratégie en développement durable par le biais, notamment, de son *Plan d'action en développement durable*.

L'Office mène aussi des activités d'évaluation et de recherche en lien avec les priorités de la politique *À part entière*. En effet, il a produit un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi, a réalisé sept études et financé quatorze projets par le biais du programme de subventions à l'expérimentation. Toutes ces activités sont en lien avec les priorités de la politique *À part entière*. Il a aussi subventionné l'exploitation de données statistiques dans le but d'accroître la disponibilité de ces données, notamment celles relatives à l'*Enquête sociale générale 2009* et à l'*Enquête canadienne sur l'incapacité 2012*. Il produit aussi certains rapports sur la base de ses propres collectes de données administratives ou de programmes, dont celui intitulé *Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses 2013-2014*.

[Voir section 2.3, objectif 2.1.1]

L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

L'Office poursuit la production de ses bilans annuels de mise en œuvre de la politique *À part entière*, le bilan 2012-2013 ayant été diffusé au début de l'année 2014-2015. Le bilan 2013-2014 sera approuvé par le conseil d'administration au début de l'année 2015-2016 et pourra être rendu public par la suite. La préparation du bilan 2014-2015 a commencé par l'analyse des plans d'action auxquels l'Office a eu accès et se poursuivra au cours de la prochaine année. L'Office mène également des travaux portant sur l'évaluation de l'efficacité de la politique. Ceux-ci portent sur l'atteinte des quatre résultats attendus de la politique visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées (soit la réalisation d'activités permettant de vivre à domicile, de se loger, de s'exprimer et de communiquer avec autrui, ainsi que de se déplacer).

[Voir section 2.3, objectif 2.1.2]

LES ACTIVITÉS DE SOUTIEN-CONSEIL AUPRÈS DES ORGANISATIONS RESPONSABLES DE PRODUIRE UN PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2014-2015 était de 81,5 %, ce qui rejoint le taux de l'année 2013-2014 (81,8 %), mais qui représente une baisse comparativement à l'année 2012-2013 (85 %) et un écart de 13,5 % du résultat souhaité par l'Office (taux cible de 95 %).

Une stratégie globale visant à améliorer ce soutien-conseil a été développée au cours de l'année. Celle-ci comprend une diversité de moyens à moduler en fonction des organisations, ce qui inclut des représentations et des relances afin qu'elles s'acquittent de leurs responsabilités et qu'elles soient davantage sensibilisées aux avantages et à l'impact potentiel de ces plans d'action. L'Office vise également à accroître son expertise dans la formulation de propositions de mesures pouvant répondre aux besoins et aux attentes de soutien-conseil de ses partenaires. Le taux d'influence de ces propositions sera mesuré à partir d'une méthodologie qui sera précisée au cours de la prochaine année.

[Voir section 2.3, objectif 2.2.1]

L'ÉMISSION DE RECOMMANDATIONS, DE PROPOSITIONS DE SOLUTION OU D'OFFRES DE COLLABORATION RELATIVES AUX INITIATIVES PUBLIQUES

L'Office s'est donné comme objectif de saisir les occasions offertes lors de la présentation de nouvelles initiatives publiques afin d'émettre des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

L'Office compte mesurer l'influence de ses interventions de soutien-conseil et a entrepris des travaux méthodologiques à cet effet. Il a ainsi défini les critères de sélection des interventions dont il mesurera l'influence. Ces travaux se poursuivront au cours de la prochaine année, dans le but d'instaurer des façons de suivre l'impact de ces interventions, par des méthodes rigoureuses, valides et fiables.

Une analyse approfondie de l'ensemble des interventions de soutien-conseil de l'Office en fonction de ces critères a permis d'identifier 63 interventions collectives et 5 représentations ou opinions juridiques pertinentes aux fins de l'indicateur. Ces interventions ont pris la forme de correspondances (51 interventions), d'avis (4), de commentaires (4) ou de mémoires (4). Pour leur part, les interventions juridiques ont été réalisées sous la forme de représentations écrites. Ces interventions touchent une variété de sujets, tant sur le plan national que régional ou local (municipalités).

[Voir section 2.3, objectif 2.2.2]

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2014-2015
-------------	--	---------------------

OBJECTIF 1.1.1

Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille

p.29

POURCENTAGE DES GUIDES D'INFORMATION DE L'OFFICE MIS À JOUR SELON LE CALENDRIER ÉTABLI	100 %	100 % (SELON LE CALENDRIER ÉTABLI POUR 2014-2015 : 1 GUIDE MIS À JOUR / 1 GUIDE PRÉVU)
AUGMENTATION DU NOMBRE D'ORGANISATIONS QUI RENDENT LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE	ÉCART POSITIF (CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE)	NOMBRE D'ORGANISATIONS POUR LA PREMIÈRE ANNÉE DU CALCUL DE CET INDICATEUR : 113 ORGANISATIONS

OBJECTIF 1.1.2

Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec

p.32

TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DU PARTENARIAT AVEC LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC	100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019	80 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES
AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES RÉFÉRÉES À L'OFFICE PAR LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SOUTIEN PERSONNALISÉS	CIBLE À DÉTERMINER EN 2019	AUGMENTATION DE 136 APPELS EN PROVENANCE DE PERSONNES RÉFÉRÉES PAR LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC (ENTRE 2014-2015 ET 2013-2014)

OBJECTIF 1.1.3

Établir des collaborations entre le Service de soutien à la personne de l'Office et des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille

p.34

TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DES COLLABORATIONS ÉTABLIES AVEC LES PARTENAIRES	100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019, POUR CHACUNE DES COLLABORATIONS	AUCUNE NOUVELLE COLLABORATION ÉTABLIE EN 2014-2015
--	--	--

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2014-2015
-------------	--	---------------------

OBJECTIF 1.1.4

Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées

p.35

AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHÉ DE PLAN DE SERVICES	ÉCART POSITIF (CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE)	AUCUNE AUGMENTATION PAR RAPPORT À 2013-2014 (15 PERSONNES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHÉ EN 2014-2015 COMPARATIVEMENT À 15 EN 2013-2014)
--	--	--

OBJECTIF 1.2.1

Maintenir la qualité des services de soutien à la personne de l'Office en visant l'excellence sur l'ensemble des engagements de la déclaration de services aux citoyens

p.37

TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE	86 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE 93 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT	NON DOCUMENTÉ EN 2014-2015
--	--	----------------------------

OBJECTIF 2.1.1

Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*

p.41

TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE <i>À PART ENTIÈRE</i>	100 % DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE RÉALISÉS	<p>ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE :</p> <p>10 ENGAGEMENTS ACTIFS DEPUIS LE 1^{er} AVRIL 2014 ; 0 % RÉALISÉS, CEUX-CI SE POURSUIVANT EN 2015-2016</p> <p>ENGAGEMENTS INSCRITS AU PEG :</p> <p>PRÉPARATION D'UN PROJET DE PEG, INCLUANT LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE. DÉPÔT DU PROJET AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS) POUR FINS D'APPROBATION GOUVERNEMENTALE</p>
--	--	---

OBJECTIF 2.1.2

Évaluer la politique *À part entière*

p.43

BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE, INCLUANT L'ÉTAT DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG)	ANNUEL	<p>LE BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE 2012-2013 A ÉTÉ RENDU PUBLIC ET DÉPOSÉ SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.</p> <p>LE BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE 2013-2014 A ÉTÉ RÉDIGÉ. IL A ÉTÉ ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 1^{er} ET 2 AVRIL 2015.</p>
---	--------	---

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2014-2015
-------------	--	---------------------

OBJECTIF 2.2.1

Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

p.45

TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	95 %	81,5 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2014 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2014-2015 (MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS)
TAUX D'INFLUENCE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE DANS L'ÉLABORATION DES MESURES DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	CIBLE À DÉTERMINER EN 2016	MÉTHODOLOGIE EN COURS D'ÉLABORATION
TAUX DE SATISFACTION DES ORGANISATIONS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SOUTIEN OFFERTS PAR L'OFFICE EN CE QUI CONCERNE LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	90 % POUR CHAQUE TYPE DE SERVICES	NON MESURÉ EN 2014-2015

OBJECTIF 2.2.2

Émettre des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées

p.47

TAUX D'INFLUENCE DES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE À L'ÉGARD DES INITIATIVES PUBLIQUES	MOYENNE DE 65 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES RECOMMANDATIONS ET DES PROPOSITIONS DE SOLUTION MOYENNE DE 85 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES OFFRES DE COLLABORATION	MÉTHODOLOGIE EN COURS D'ÉLABORATION
---	--	-------------------------------------

I

PARTIE

L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1 MISSION ET PARTENAIRES

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui a été créé en 1978, à la suite de l'adoption de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il veille au respect de la Loi et s'assure que les organisations poursuivent leurs efforts à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées. Il exerce ainsi des responsabilités de promotion, de coordination, de conseil et d'évaluation. De plus, l'Office informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées et leur famille, tant sur une base individuelle que collective.

L'Office exerce sa mission en collaboration avec les organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées, l'ensemble des dispensateurs de services destinés aux personnes handicapées (ministères, organismes publics, réseaux de services), les acteurs majeurs influençant la participation sociale de cette population (municipalités, entreprises) et le milieu de la recherche.

1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de l'Office est composé de vingt-six membres au total. Seize d'entre eux ont le droit de vote, dont la directrice générale, et ils sont tous nommés par le gouvernement. Sont aussi membres d'office, sans droit de vote cependant, les sous-ministres de dix ministères ou leur délégué. Les membres non-votants représentent des ministères dont le secteur d'activités concerne directement la participation sociale des personnes handicapées.

Des seize membres ayant le droit de vote prévus dans la Loi, outre la directrice générale, onze sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées représentatives des diverses régions du Québec et des divers types de déficience, dont neuf sont des personnes handicapées ou des parents ou conjoints de personnes handicapées, et quatre autres sont nommés respectivement après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs.

Au 31 mars 2015, le conseil d'administration de l'Office comptait seize membres ayant le droit de vote dont treize étaient des personnes handicapées ou des parents de personnes handicapées. La liste des membres est présentée à l'annexe 1.

En 2014-2015, le conseil d'administration a tenu deux séances régulières, au cours desquelles il a notamment :

SÉANCE DES 18 ET 19 SEPTEMBRE 2014

- approuvé les sections du *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de l'Office en lien avec ses orientations stratégiques et ses objectifs;
- formé, en vertu de l'article 28 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, un comité consultatif spécial ayant comme mandat de travailler à des pistes d'intervention afin d'influencer le processus de révision permanente des programmes et celui de l'examen de la fiscalité;
- confié au comité consultatif spécial du conseil d'administration portant sur la révision des programmes le mandat d'assurer le suivi des travaux réalisés et des représentations faites par l'Office sur la révision de la fiscalité;
- adopté un document sur la réforme du Code des professions et l'exercice du droit à l'égalité pour les personnes handicapées pour transmission à l'Office des professions du Québec.

SÉANCE DES 9 ET 10 DÉCEMBRE 2014

- adopté un avis préliminaire de l'Office en matière de planification individualisée et coordonnée des services;
- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales (projet de loi n° 10);
- adopté l'avis de l'Office portant sur un projet de règlement ayant pour objet de remplacer le chapitre I – Bâtiment du Code de construction, afin d'incorporer par renvoi l'édition 2010 du Code national du bâtiment;
- adopté le mémoire de l'Office portant sur l'examen de la fiscalité québécoise.

1.3

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

En 2014-2015, aucun changement n'a été apporté à la structure organisationnelle de l'Office. Cependant, afin de répondre adéquatement aux différentes responsabilités qui incombent à l'Office, des ajustements ont été faits à la distribution des postes entre les directions. L'organigramme actuel est présenté à l'annexe 2. L'Office a également travaillé à la préparation d'un plan d'organisation administrative (POA) visant à optimiser l'utilisation de ses ressources pour réaliser son plan stratégique 2014-2019. Ce plan sera complété pour 2015-2016.

1.4

PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

La philosophie de gestion de l'Office s'articule autour de la gestion axée sur les résultats, de la proactivité et de la participation de son personnel. Elle s'actualise notamment à travers des modes d'organisation du travail visant à soutenir l'approche par résultat ainsi qu'un fonctionnement intégré des diverses fonctions de l'organisation.

L'Office désire susciter l'adhésion du personnel à certaines valeurs qui reflètent sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées ainsi que sa vision d'une société inclusive. Ainsi, il possède, à l'intention des membres de son personnel, une déclaration de valeurs lui indiquant les valeurs à privilégier dans l'exercice de leurs fonctions, tant entre eux qu'avec la clientèle et les partenaires. Les valeurs de l'Office, adoptées par sa Direction générale en 2009-2010, sont la compétence, le respect et la solidarité. Elles se veulent complémentaires à celles de l'Administration publique québécoise et sont décrites à l'annexe 3.

II

PARTIE

PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

2.1 RESSOURCES HUMAINES AFFECTÉES AUX ACTIVITÉS LIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE

En 2014-2015, le gouvernement attribuait à l'Office une cible d'utilisation de ressources humaines correspondant à 123 ETC¹. De fait, l'Office en a utilisé 113,5. Ces ressources sont réparties dans quinze régions et couvrent les dix-sept régions administratives du Québec.

L'Office affecte une proportion importante de ses ressources humaines à la réalisation des projets visant l'atteinte de ses objectifs stratégiques. En 2014-2015, 43,9 ETC² ont été consacrés à la réalisation de ces projets, soit 38,7 % de tous les effectifs de l'Office. Il s'agit d'une proportion nettement plus grande que celle de l'année précédente (33 ETC sur un total de 124,8 ETC, soit 26,4 %).

1 Ce nombre représente le volume de main-d'œuvre rémunérée pouvant être utilisé par l'Office au cours de l'année financière. Par exemple, un employé qui travaille à temps complet pendant toute l'année correspond à 1 ETC, un autre, qui travaillerait à mi-temps pendant toute l'année, représenterait 0,5 ETC.

2 Le nombre d'ETC a été calculé à partir des efforts (nombre de jours/personne) consentis à la réalisation des projets associés au plan stratégique, ce nombre de jours ayant été traduits en ETC. Un ETC est considéré équivalent à 180 jours de travail par année.

2.2

BUDGET CONSACRÉ AU PLAN STRATÉGIQUE

Au cours de 2014-2015, des budgets en fonctionnement (autres dépenses) et en transfert ont été alloués à la réalisation de certains projets du plan stratégique. En ce qui concerne les dépenses de fonctionnement, une somme de 48 079 \$ a été investie pour la réalisation d'outils et de rapports liés à des projets spécifiquement associés au plan, excluant les dépenses de rémunération et les frais de déplacement.

En ce qui concerne le budget de transfert, des subventions d'un montant total de 172 375 \$ ont été octroyées par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE), incluant le volet *Études et recherches*. Les subventions accordées l'ont été en concordance avec les priorités de la politique *À part entière*, tel que prévu dans l'engagement de l'Office à la mise en œuvre de cette dernière (objectif 1.1.1 de son plan stratégique).

2.3 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE



ENJEU 1

UN MEILLEUR ACCÈS ET DES SERVICES MIEUX COORDONNÉS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES ET LEUR FAMILLE

>>> ORIENTATION 1

FAVORISER L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA COORDINATION DES SERVICES DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE

L'Office joue un rôle unique dans le processus d'accès aux programmes et aux services offerts aux personnes handicapées et à leur famille. Il les informe, les accompagne dans leurs démarches, les représente et prépare, à leur demande, un plan de services. L'Office collabore aussi avec ses partenaires dans la production, la validation et la diffusion d'outils d'information et l'établissement d'une plus grande complémentarité entre leurs services respectifs, incluant la mise en place de mécanismes de référence plus structurés. L'Office agit aussi comme partie prenante des solutions qui permettront d'accroître l'accès, la coordination et la complémentarité des programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille.

L'Office offre des services directs à la population par l'entremise de son Service de soutien à la personne (SSP). Toute personne peut, à titre individuel ou pour un organisme, interpeller ce service pour obtenir des services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement.

.....

AXE D'INTERVENTION 1.1

L'accès et la coordination des services

.....

OBJECTIF 1.1.1

AMÉLIORER L'ACCÈS À L'INFORMATION SUR LES PROGRAMMES ET SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE

Plus de 200 programmes et mesures destinés, en tout ou en partie, aux personnes handicapées, à leur famille ou à leurs proches, sont en vigueur au Québec. Ces programmes, qui empruntent les voies budgétaires ou fiscales, font l'objet de modifications fréquentes. Une fois réunis, ils forment un ensemble complexe et mouvant où même les spécialistes en la matière peuvent s'y perdre. L'amélioration de l'accès aux renseignements a donc été identifiée dans la politique gouvernementale *À part entière* comme l'un des moyens à privilégier pour assurer un meilleur accès aux services.

C'est pour cette raison que l'Office a développé, à l'intention des personnes handicapées et de leur famille, des outils d'information conviviaux simplifiant l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services qui leur sont destinés. Tel qu'il s'y était

engagé dans le cadre du premier plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* (PGMO 2008-2013), l'Office a donc préparé et diffusé des guides portant sur les mesures fiscales, les programmes d'aide et le soutien aux familles.

L'Office s'est donné comme objectif de mettre à jour ces guides pour que les informations qu'ils contiennent demeurent pertinentes et exactes. L'Office accentuera également ses efforts de diffusion et de promotion, afin que ces outils atteignent un plus grand nombre de personnes.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
POURCENTAGE DES GUIDES D'INFORMATION DE L'OFFICE MIS À JOUR SELON LE CALENDRIER ÉTABLI CIBLE : 100 %	100 % (SELON LE CALENDRIER ÉTABLI POUR 2014-2015 : 1 GUIDE MIS À JOUR / 1 GUIDE PRÉVU)
AUGMENTATION DU NOMBRE D'ORGANISATIONS QUI RENDENT LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE CIBLE : ÉCART POSITIF POUR CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE	NOMBRE D'ORGANISATIONS POUR LA PREMIÈRE ANNÉE DU CALCUL DE CET INDICATEUR : 113 ORGANISATIONS

POURCENTAGE DES GUIDES D'INFORMATION DE L'OFFICE MIS À JOUR SELON LE CALENDRIER ÉTABLI

Tel que prévu, le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches* correspondant à l'année d'imposition 2014 a été publié en janvier 2015. La mise à jour de ce guide a été rendue possible grâce à la collaboration de Revenu Québec et de l'Agence du revenu du Canada (ARC) qui sont des partenaires incontournables de l'Office dans la réalisation de cet objectif.

La mise à jour de deux autres guides a également été entreprise en 2014-2015. Il s'agit du *Guide des besoins en soutien à la famille* ainsi que du *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille*. Les travaux seront complétés en 2015-2016.

AUGMENTATION DU NOMBRE D'ORGANISATIONS QUI RENDENT LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE

Cet indicateur mesure l'accroissement du réseau de distribution des guides d'information produits par l'Office à l'intention des personnes handicapées et de leur famille. L'année 2014-2015 représente l'année de référence permettant de comptabiliser l'augmentation du nombre de nouvelles organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille.

Les « nouvelles organisations » qui sont comptabilisées aux fins de cet indicateur sont celles qui, pour une première fois, ont soit :

- effectué une demande de dix exemplaires ou plus d'un outil produit par l'Office;
- demandé la version électronique d'un outil pour fin de diffusion dans leur site Web ou intranet;
- établi une entente de diffusion de ces outils avec l'Office.

Pour le calcul de cet indicateur, les points de services, les établissements, les instances régionales ou locales rattachées à un ministère ou à un organisme public seront considérés comme des organisations distinctes.

Les données de l'année 2014-2015 proviennent des commandes passées directement par les organisations ou des actions concernant la diffusion des outils de l'Office, prévues au *Plan d'action et de communication bipartite 2014-2015 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de l'Office des personnes handicapées du Québec*.

Les résultats se détaillent comme suit :

- Commandes d'organisations différentes (10 exemplaires ou plus) : 69
- Demande de la version électronique d'un outil pour fin de diffusion dans leur site Web (Portail Québec) : 3
- Distribution dans des bureaux régionaux (Services Québec) : 41

Cela porte le nombre total d'organisations qui rendent au moins un outil produit par l'Office disponible aux personnes handicapées et à leur famille à 113.

OBJECTIF 1.1.2

ASSURER L'APPLICATION DES ACTIONS DE PARTENARIAT CONVENUES AVEC LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC

L'Office considère primordial que les personnes handicapées et leur famille puissent être bien informées sur les services auxquels elles ont droit mais également sur la façon d'y avoir accès. C'est ainsi qu'un partenariat a été mis en place entre l'Office et la mission Services Québec du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) afin de faire de ces deux organisations les portes d'entrée principales et complémentaires de l'accès à l'information pour l'ensemble des personnes handicapées. Ce partenariat vise à soutenir la promotion des services des deux organisations, le partage et la mise à jour des informations destinées aux personnes handicapées et à leur famille, la mise en place d'un réseau de diffusion et de promotion des outils d'information produits, et l'instauration d'un mécanisme pour assurer la continuité des services entre les deux organisations.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DU PARTENARIAT ÉTABLI AVEC LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC CIBLE : 100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019	80 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES
AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES RÉFÉRÉES À L'OFFICE PAR LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SOUTIEN PERSONNALISÉS CIBLE : À DÉTERMINER AU 31 MARS 2019	136 PERSONNES DE PLUS RÉFÉRÉES À L'OFFICE EN 2014-2015 (195 APPELS TRANSFÉRÉS EN 2014-2015 COMPARATIVEMENT À 59 APPELS EN 2013-2014)

TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DU PARTENARIAT ÉTABLI AVEC LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC

Les actions imputables à l'Office sont celles auxquelles il s'est engagé formellement auprès de Services Québec³. Huit des dix actions prévues avaient été réalisées au 31 mars 2015, pour un taux de réalisation de 80 %. L'Office a notamment collaboré à la mise à jour et à la bonification des fiches du guide électronique « Personnes handicapées » de Portail Québec. Ce guide donne aussi accès, par le biais d'hyperliens, aux guides d'information produits par l'Office. Le contenu de ces guides est également disponible en version adaptée.

En plus de leur disponibilité sur le Portail Québec, les guides d'information produits par l'Office sont maintenant disponibles pour consultation par les citoyens et les citoyennes dans les 41 bureaux régionaux de Services Québec. De plus, les citoyens qui ne disposent pas d'un ordinateur personnel peuvent se procurer une copie en format papier en complétant, dans l'un de ces bureaux régionaux, le formulaire de commande en ligne.

Par ailleurs, deux actions qui n'étaient pas prévues dans le cadre du partenariat ont été mises en œuvre. Depuis juin 2014, un hyperlien menant vers un guide produit par l'Office sur l'approvisionnement accessible est disponible dans la section « Entreprise » du Portail Québec, sous l'onglet « Conseils et outils ».

Une nouvelle démarche a également débuté à l'automne 2014 en vue de dresser une liste de l'ensemble des documents gouvernementaux disponibles en formats adaptés. Le projet est présentement à l'étape de la collecte d'informations auprès des ministères et des organismes publics. Les moyens ou les solutions à mettre en place afin de les faire connaître aux personnes handicapées seront examinés à la suite de cette collecte.

³ Ces actions sont inscrites dans le *Protocole de transfert des appels téléphoniques entre l'Office des personnes handicapées du Québec et Services Québec*, ainsi que dans le *Plan d'action et de communication bipartite 2014-2015 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de l'Office des personnes handicapées du Québec*.

AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES RÉFÉRÉES À L'OFFICE PAR LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SOUTIEN PERSONNALISÉS

Une interconnexion est effective depuis avril 2013 entre le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec et le SSP de l'Office. Les personnes handicapées ou leurs proches qui s'adressent au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec peuvent, au besoin, être référées directement au personnel du SSP de l'Office pour obtenir de l'aide, des conseils et de l'accompagnement dans leurs démarches.

En 2013-2014, première année de fonctionnement de l'interconnexion, le nombre d'appels ayant été transférés vers l'Office a été de 59, alors qu'il a été porté à 195 en 2014-2015. Cette augmentation substantielle pourrait être attribuable à la mise en œuvre d'une stratégie de formation et d'information auprès du personnel du secteur des renseignements généraux du Centre de relation avec la clientèle de Services Québec et de toutes les directions régionales. Une autoformation a été déployée auprès de ceux-ci en septembre 2014. Cette autoformation, produite par l'Office, comprenait une vidéo décrivant les services offerts par le SSP et un bulletin d'information. Étant donné l'existence récente de l'interconnexion et par conséquent, l'absence de données, l'Office a décidé de reporter à 2019 la détermination d'une cible pour cet indicateur.

OBJECTIF 1.1.3

ÉTABLIR DES COLLABORATIONS ENTRE LE SERVICE DE SOUTIEN À LA PERSONNE DE L'OFFICE ET DES PARTENAIRES IMPLIQUÉS DANS L'OFFRE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET LEUR FAMILLE

Les besoins d'accompagnement des personnes handicapées et des familles qui font appel à l'Office peuvent être grands, surtout lorsque leur situation nécessite plusieurs démarches, auprès de plusieurs interlocuteurs. Le manque de coordination entre les organisations, au sein d'un même réseau mais également entre les réseaux, accentue les difficultés d'accès rencontrées par les personnes handicapées et leur famille. Elles doivent pouvoir compter sur des services davantage coordonnés, dont les suivis et les références sont mieux organisés. Pour réduire ces difficultés d'accès à l'information et de coordination des services, l'Office compte établir des collaborations avec d'autres dispensateurs de services.

Cela permettra d'accroître la complémentarité de ses services d'information, de conseil et d'accompagnement avec ceux de ses partenaires et de faciliter les références.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DES COLLABORATIONS ÉTABLIES AVEC LES PARTENAIRES</p> <p>CIBLE : 100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019, POUR CHACUNE DES COLLABORATIONS</p>	<p>AUCUNE NOUVELLE COLLABORATION ÉTABLIE EN 2014-2015</p>

Des changements importants ont été apportés à la structure organisationnelle des services publics au cours de l'année en 2014-2015, en ce qui a trait notamment au réseau de la santé et des services sociaux et au réseau de l'éducation. L'Office compte s'investir ultérieurement dans l'établissement de nouvelles collaborations avec ces réseaux, lorsque la mise en œuvre des restructurations en cours sera plus avancée. Il estime que le contexte organisationnel sera alors plus favorable pour de nouvelles initiatives.

OBJECTIF 1.1.4

ACCROÎTRE L'ACCÈS AU PLAN DE SERVICES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Les personnes handicapées doivent souvent faire appel à différents intervenants pour répondre à l'ensemble de leurs besoins. À cet effet, elles doivent bénéficier d'une approche respectant leur caractère unique et leur globalité, ce que permet la planification individualisée et coordonnée des services. Cette pratique se définit comme un processus visant une continuité des services (planification), de manière à rencontrer les objectifs et le projet de vie que se donne une personne, en tenant compte de ses caractéristiques spécifiques (individualisées) et en assurant la cohérence ainsi que la complémentarité (coordonnées) des interventions de différents acteurs mis à contribution pour répondre aux besoins (services). Le plan de services constitue l'outil privilégié dans cette approche.

L'Office contribue à l'amélioration de l'accès au plan de services et il compte être davantage proactif à cet égard. Il a cerné plus précisément ses responsabilités à ce sujet au cours du dernier plan stratégique, en ajoutant un volet « plan de services » au cadre de référence de ses services de soutien à la personne (janvier 2010). Les activités associées à cet objectif se réaliseront en respectant le principe de responsabilisation qui a toujours orienté les actions de l'Office. Il ne s'agit pas de se substituer aux organisations responsables d'informer les personnes handicapées et leur famille et de leur offrir des services mais plutôt de soutenir l'accès à ces services et leur coordination.

L'Office détient des pouvoirs à cet effet. Lorsque la situation de la personne handicapée le requiert, la Loi permet à l'Office de s'impliquer dans la planification individuelle de services relevant d'autres autorités et d'exiger la collaboration de différentes ressources dont l'expertise peut servir à la planification de services dans un ou des domaines particuliers.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<p>AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHE DE PLAN DE SERVICES</p> <p>CIBLE : ÉCART POSITIF POUR CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE</p>	<p>NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHE DE PLAN DE SERVICES POUR CETTE PREMIÈRE ANNÉE DU PLAN STRATÉGIQUE : 15 PERSONNES</p> <p>NOMBRE DE PERSONNES ACCOMPAGNÉES PAR LE PERSONNEL DE L'OFFICE LORS DES RENCONTRES DE PLANS DE SERVICES EN AUGMENTATION DE 37 % (133 PERSONNES EN 2014-2015 COMPARATIVEMENT À 97 PERSONNES POUR L'ANNÉE 2013-2014).</p>

En cette première année d'application du plan stratégique de l'Office, le personnel du SSP a initié 15 démarches de plan de services, ce qui équivaut au même nombre de démarches initiées en 2013-2014. Toutefois, d'autres services sont à la hausse, témoignant de la progression des activités de l'Office en ce qui a trait au plan de services. C'est ainsi que le nombre de personnes accompagnées par le personnel de l'Office lors des rencontres de plans de services a augmenté de 37 % (133 personnes en 2014-2015 comparativement à 97 personnes pour l'année 2013-2014).

.....

AXE D'INTERVENTION 1.2

La qualité des services

.....

OBJECTIF 1.2.1

MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE DE L'OFFICE EN VISANT L'EXCELLENCE SUR L'ENSEMBLE DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

L'Office offre différents services de soutien à la personne afin d'aider les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans leurs démarches pour accéder à l'information et aux services qui leur sont destinés. Toute personne, que ce soit à titre individuel ou pour le compte d'un organisme, peut s'adresser au SSP. Les types de services offerts sont les suivants :

Les services d'accueil, d'information et de référence

Une équipe d'agentes et d'agents d'aide à la clientèle offre à la personne handicapée, sa famille, ses proches ou à des partenaires du soutien dans la résolution de problèmes non complexes. Son travail consiste à répondre aux demandes d'information, à référer aux instances appropriées, à faire de l'écoute, à explorer les besoins de la personne, à documenter sa situation et à lui porter assistance, par exemple, pour remplir des formulaires d'admissibilité à différents programmes et mesures.

Les services de soutien, de conseil et d'accompagnement

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées offre du soutien dans la résolution de problèmes complexes nécessitant de l'expertise et de l'accompagnement. Les principales fonctions des conseillères et des conseillers à

l'intégration consistent à soutenir, conseiller, accompagner et représenter la personne handicapée dans le cadre de ses démarches en vue d'obtenir une réponse à ses besoins. Les interventions portent généralement sur des actions auprès de divers organismes pour favoriser la participation sociale. Elles prennent souvent la forme d'un accompagnement de la personne à une rencontre de plan d'intervention ou de plan de services.

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, 5 046 personnes ont fait appel à l'Office. La majorité d'entre elles, soit 3 532, étaient des personnes handicapées ou des proches, alors que 1 514 étaient des intervenants. Au final, ce sont 20 949 interventions qui furent effectuées par le personnel du SSP.

En 2014-2015, les cinq domaines pour lesquels le plus d'interventions ont été réalisées sont :

- L'éducation (35,3 %);
- Les ressources résidentielles (9,9 %);
- Le transport (8,1 %);
- Les conditions de vie (7,7 %);
- Les droits (6,6 %).

Les interventions pour maintenir la qualité de ses services

Dès 2002, l'Office a mesuré le taux de satisfaction de la clientèle ayant utilisé ses services de soutien à la personne, en le faisant lui-même initialement puis en faisant appel à des firmes externes à partir de 2009-2010. Les sondages effectués sur ces services révèlent que l'Office obtient des taux de satisfaction jugés très satisfaisants, étant situés pour la plupart au-delà de 90 %, en tenant compte des marges d'erreur qui s'appliquent à certains résultats. L'Office compte poursuivre ses efforts pour maintenir ces taux de satisfaction,

dans un contexte où la forte mobilité de son personnel, découlant notamment de nombreux départs à la retraite (près de 15 % de ses effectifs, entre 2014-2015 et 2018-2019), nécessite des actions efficaces de développement, de mise à jour et de transfert des connaissances.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE</p> <p>CIBLE : 86 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>93 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p>	<p>NON DOCUMENTÉ EN 2014-2015</p>

En raison d'un manque de disponibilité des effectifs, l'Office n'a pas effectué de sondage en 2014-2015. Il ne dispose donc pas de données de satisfaction sur ses services de soutien à la personne pour la première année de son plan stratégique. Ce sondage sera cependant réalisé régulièrement au cours des cinq années d'application du plan stratégique, pour bien suivre l'évolution de ces taux de satisfaction.

2.3 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE (suite)



ENJEU 2

UNE ACTION GOUVERNEMENTALE
FORTE ET COORDONNÉE EN FAVEUR
DE LA PARTICIPATION SOCIALE DES
PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 2

AGIR SUR LA RÉDUCTION DES OBSTACLES
À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PER-
SONNES HANDICAPÉES

L'Office interagit quotidiennement avec une multitude d'organisations de différents milieux. Il effectue des interventions correspondant aux devoirs et aux pouvoirs qui lui sont attribués par la Loi, aux niveaux national, régional et local. L'Office compte utiliser tous les leviers que la Loi lui accorde (ex.: rapport spécial, pouvoir d'obtenir des informations, etc.), pour contribuer à l'accroissement de la participation sociale des personnes handicapées.

L'Office s'appuiera sur sa capacité à mobiliser les interlocuteurs déterminants pour la mise en œuvre de solutions aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées, en veillant notamment à l'application de la Loi et à la réalisation des engagements de la mise en œuvre de la politique *À part entière*. Il misera également sur l'expertise qu'il détient pour habiliter et soutenir ses partenaires locaux, régionaux et nationaux à exercer leurs responsabilités à l'endroit des personnes handicapées et de leur famille, afin qu'ils tiennent davantage compte de leurs besoins dans l'élaboration de services et de mesures.

.....

AXE D'INTERVENTION 2.1

La politique gouvernementale *À part entière*

.....

OBJECTIF 2.1.1

RÉALISER LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE

La politique gouvernementale *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité a été adoptée en 2009. Parallèlement à l'élaboration de la politique, l'Office recevait le mandat de préparer, en concertation avec tous les ministères et organismes concernés, un plan global de mise en œuvre (PGMO). L'Office a réalisé ce mandat et le plan établi pour les cinq premières années de la politique a été mis en application. Le PGMO comptait plus de 400 engagements obtenus de vingt-huit ministères et organismes gouvernementaux. En février 2013, un second mandat a été confié à l'Office par la ministre responsable de la Loi de l'époque. L'Office a préparé, négocié et coordonné, avec les ministères et organismes concernés, le Plan des engagements gouvernementaux (PEG) pour la seconde période d'application de la politique.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE</p> <p>CIBLE : 100 % DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE RÉALISÉS</p>	<p>ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 10 ENGAGEMENTS MIS EN ŒUVRE ➤ 0 % DE CES ENGAGEMENTS ENTIÈREMENT RÉALISÉS AU 31 MARS 2015, CEUX-CI SE POURSUIVANT EN 2015-2016 <p>ENGAGEMENTS INSCRITS AU PEG :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PRÉPARATION D'UN PROJET DE PEG, INCLUANT LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE DÉPOSÉ EN FÉVRIER 2015 POUR FINS D'APPROBATION GOUVERNEMENTALE

Les engagements inscrits dans le plan d'action annuel de l'Office se regroupent en deux grandes catégories, soit :

1. Les contributions de l'Office à des initiatives gouvernementales (ex. politiques, stratégies ou plans d'action interministériels ou à portée transversale) partageant des objectifs communs avec la politique *À part entière*, ses résultats, priorités ou leviers d'intervention.

Sept engagements ont été identifiés à ce titre, soit :

- La contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux visant à contrer la maltraitance envers les personnes âgées;
- La contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle;
- Le Plan d'action de développement durable de l'Office;
- La contribution de l'Office au *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale*;
- La contribution de l'Office à la politique *Vieillir et Vivre ensemble* et à son plan d'action 2012-2017;
- La contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2019) du plan d'action national (PAN) de la *Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024*;
- La contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation.

2. Les activités d'évaluation ou de recherche en lien avec les priorités de la politique *À part entière*.

Trois engagements s'y réfèrent, soit :

- La production d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi;
- La réalisation ou le financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique *À part entière*;
- La production de données administratives et d'enquêtes en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique *À part entière*.

Les résultats obtenus à ces engagements au 31 mars 2015 sont présentés à l'annexe 4.

En ce qui concerne les engagements inscrits au PEG, des négociations entre l'Office et les dirigeants de diverses organisations gouvernementales ont été réalisées au cours de l'automne 2014 et se sont terminées en janvier 2015. Le projet négocié par l'Office comprend 63 engagements relevant de 24 ministères et organismes publics. Le PEG et les documents l'accompagnant ont été déposés aux autorités concernées.

OBJECTIF 2.1.2

ÉVALUER LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *À PART ENTIÈRE*

Le mandat d'évaluer la politique *À part entière* a été confié à l'Office, conformément à son devoir d'effectuer des travaux d'évaluation sur l'évolution de la participation sociale des personnes handicapées et de faire des recommandations au ministre responsable de l'application de la Loi. Le cadre d'évaluation est le principal document de référence lié à ce mandat. Il fixe les objectifs et détermine les questions d'évaluation tout en décrivant l'approche conceptuelle et les méthodes d'évaluation utilisées.

Depuis l'adoption de la politique, l'Office produit un bilan annuel de sa mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements pris par les ministères et organismes gouvernementaux.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE, INCLUANT L'ÉTAT DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG) CIBLE : ANNUEL	LE BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE 2012-2013 A ÉTÉ RENDU PUBLIC ET DÉPOSÉ SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE. LE BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE 2013-2014 A ÉTÉ RÉDIGÉ PUIS APPROUVÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 1 ^{er} ET 2 AVRIL 2015.

Un délai d'un an est nécessaire pour la production du bilan annuel de mise en œuvre, compte tenu du temps requis pour l'analyse des plans d'actions rendus publics par les organisations, la rédaction du bilan, sa validation, ainsi que son approbation par le conseil d'administration de l'Office.

Le bilan 2012-2013 a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office à la fin de l'année financière 2013-2014, ce qui a permis de le rendre public au cours de l'année 2014-2015. Quant au bilan 2013-2014, il a été approuvé par le conseil d'administration en avril 2015. Il sera rendu public au cours de l'année 2015-2016.

L'analyse des plans d'action 2014-2015 des MO et 2014 des municipalités a été réalisée en vue de la production du bilan de la mise en œuvre 2014-2015. Les travaux se poursuivent. Le bilan 2014-2015 ne présentera pas d'informations sur le suivi des engagements au PEG, ce plan n'ayant pas encore été adopté au 31 mars 2015.

L'Office mène également d'autres travaux portant sur l'évaluation de l'efficacité de la politique. Ceux-ci portent sur l'atteinte des quatre résultats attendus de la politique visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées. Ces travaux se poursuivront en 2015-2016.

AXE D'INTERVENTION 2.2

Les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées

OBJECTIF 2.2.1

AMÉLIORER LE SOUTIEN-CONSEIL OFFERT AUX ORGANISATIONS RESPONSABLES DE PRODUIRE UN PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

En vertu de l'article 61.1 de la Loi, les ministères et organismes publics (MO) comptant au moins 50 employés, ainsi que les municipalités de 15 000 habitants et plus, doivent produire et rendre public annuellement un plan d'action. Celui-ci propose des mesures visant à réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées qui ont été identifiés dans leurs secteurs d'activités. Au moment de préparer le plan stratégique de l'Office, près de 170 MO et municipalités, incluant les agences de la santé et des services sociaux, étaient soumis à cette obligation. Les données révélaient alors que 85 % d'entre eux avaient effectivement produit un tel plan et l'avaient transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec (2012-2013).

L'Office a la responsabilité de veiller au respect des principes et des règles que la Loi édicte. Il joue également un rôle important à l'égard de la mise en œuvre de la politique *À part entière* et d'autres politiques gouvernementales. Le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées étant l'un des moyens privilégié par le gouvernement pour assurer la mise en œuvre de ces politiques, l'Office vise à en augmenter le taux de production à 95 % d'ici la fin du présent plan stratégique.

De ce fait, l'Office compte poursuivre ses efforts afin que les plans d'action à l'égard des personnes handicapées soient utilisés comme leviers privilégiés de mise en œuvre de la politique *À part entière* et des autres politiques et obligations gouvernementales. Il soutiendra l'identification des mesures à y inscrire en formulant des propositions, adaptées aux secteurs d'activités et aux besoins des organisations assujetties et des personnes handicapées qui font appel à leurs programmes et services. Une stratégie visant à améliorer ce soutien conseil a d'ailleurs été développée à cette fin.

L'Office compte ainsi diversifier et moduler son soutien-conseil tout au long du processus de production des plans d'action afin de répondre aux besoins spécifiques des organisations assujetties. Il mènera également des travaux visant à accroître son expertise dans la proposition de mesures pour répondre aux besoins et aux attentes de soutien-conseil de ses partenaires.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</p> <p>CIBLE : 95 %</p>	<p>81,5 %* DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2014 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2014-2015 (MO)</p> <p>* DONNÉES PROVISOIRES EN DATE DU 1^{er} AVRIL 2015. LES DONNÉES FINALES ET VÉRIFIÉES SONT PUBLIÉES DANS LE BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE 2014-2015.</p>
<p>TAUX D'INFLUENCE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE DANS L'ÉLABORATION DES MESURES DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</p> <p>CIBLE : À DÉTERMINER EN 2016</p>	<p>MÉTHODOLOGIE EN COURS D'ÉLABORATION</p>
<p>TAUX DE SATISFACTION DES ORGANISATIONS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SOUTIEN OFFERTS PAR L'OFFICE EN CE QUI CONCERNE LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</p> <p>CIBLE : 90 % POUR CHAQUE TYPE DE SERVICE</p>	<p>NON MESURÉ EN 2014-2015</p>

Un seul indicateur a pu être documenté en 2014-2015, soit le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Le second indicateur nécessite des précisions méthodologiques non disponibles pour cette première année, alors qu'il n'était pas prévu de documenter le troisième indicateur au cours de la première année d'implantation du plan stratégique.

Le taux de production total pour 2014-2015 (81,5 %) est semblable à celui de 2013-2014 (81,8 %), mais en baisse comparativement à 2012-2013 (85 %). Notons que le nombre d'organisations assujetties est à la hausse (168 en 2014-2015 contre 165 en 2013-2014)⁴, alors que le nombre total de plans d'action produits⁵ est demeuré à peu près stable (137 en 2014-2015 contre 135 en 2013-2014). Quant aux taux de production par type d'organisation, mentionnons une baisse de production des plans d'action des municipalités (50/69 pour 72,5 % en 2014-2015 contre 55/69 pour 79,7 % en 2013-2014). Toutefois, on constate une hausse du taux de production des plans d'action des organismes publics (55/62 pour 88,7 % en 2014-2015 contre 50/62 pour 80,7 % en 2013-2014). Des efforts sont donc requis pour inverser la tendance à la baisse observée depuis 2012-2013 et rejoindre ainsi la cible établie pour le plan stratégique (95 %).

OBJECTIF 2.2.2

ÉMETTRE DES RECOMMANDATIONS, DES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS OU DES OFFRES DE COLLABORATION VISANT LA RÉDUCTION DES OBSTACLES À LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'Office s'est donné pour objectif de saisir les occasions offertes lors de la présentation de nouvelles initiatives publiques afin d'émettre des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015

INDICATEUR ET CIBLES	RÉSULTAT OBTENU
<p>TAUX D'INFLUENCE DES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE À L'ÉGARD DES INITIATIVES PUBLIQUES</p> <p>CIBLE : MOYENNE DE 65 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES RECOMMANDATIONS ET DES PROPOSITIONS DE SOLUTION ÉMISES PAR L'OFFICE</p> <p>CIBLE : MOYENNE DE 85 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES OFFRES DE COLLABORATION ÉMISES PAR L'OFFICE</p>	MÉTHODOLOGIE EN COURS D'ÉLABORATION

4 Les nouvelles organisations assujetties en 2014-2015 sont le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs, le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations et le ministère du Tourisme.

5 Les plans d'action retenus pour la comptabilisation de ces données ont été rendus publics au plus tard le 30 avril 2015.

L'Office a entrepris des travaux visant à préciser sa méthodologie pour documenter le taux d'influence de ses interventions de soutien-conseil. Il a ainsi défini les critères de sélection des interventions dont il mesurera l'influence. Ces critères sont les suivants :

1. Les recommandations, propositions de solution et offres de collaboration à retenir sont celles qui sont relatives à des initiatives publiques, qui engagent formellement l'Office et qui ont été émises dans un livrable officiel.
2. Les offres de collaboration font référence à une contribution spécifique de l'Office relativement à des échanges d'expertise ou à du soutien conseil. Les collaborations proposées se feront dans un cadre explicite dont les modalités seront précisées entre l'Office et l'organisation visée par cette offre.

Les recommandations, propositions de solution ou offres de collaboration émises par l'Office et retenues aux fins de l'objectif 2.2.2 portent sur des initiatives publiques officielles et récentes, qui apportent une nouveauté ou des modifications notables à la législation, aux politiques ou à l'offre de services publics. Elles concernent aussi des initiatives publiques qui sont significatives pour les citoyens qu'elles visent ou encore qui se démarquent pour la cohérence qu'elles permettent d'établir avec les obligations et priorités gouvernementales à l'égard des personnes handicapées. Enfin, les interventions de soutien-conseil de l'Office faisant l'objet d'un suivi particulier impliquent des initiatives qui sont structurantes pour la réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille et la réduction des obstacles à leur participation sociale.

Les recommandations, propositions de solution ou offres de collaboration de l'Office peuvent être transmises par le biais de correspondances, d'avis, de commentaires, de mémoires, d'opinions ou de représentations juridiques écrites. Le caractère formel de l'engagement de l'Office est attesté par la signature du président du conseil d'administration ou de la directrice générale ou par l'approbation de cette dernière lorsque la signature du document relève de la responsabilité d'un autre gestionnaire.

Une analyse approfondie de l'ensemble des interventions de soutien-conseil de l'Office en fonction de ces critères a permis d'identifier 63 interventions collectives et 5 représentations

ou opinions juridiques pertinentes aux fins de l'indicateur. Ces interventions ont pris la forme de correspondances (51 interventions), d'avis (4), de commentaires (4) ou de mémoires (4). Pour leur part, les interventions juridiques ont été réalisées sous la forme de représentations écrites.

Les correspondances identifiées touchent des sujets variés. On peut donner, à titre d'exemples, les démarches d'investissement entreprises par les commissions scolaires pour l'embellissement des cours d'école ou pour l'agrandissement et la construction de nouvelles écoles, les consultations régionales réalisées par les agences de la santé et des services sociaux pour alimenter les travaux du comité-conseil du MSSS sur les orientations ministérielles en déficience physique, les changements apportés à l'offre de services en transport adapté et collectif, les initiatives des municipalités concernant les démarches Municipalités amies des aînés et les modifications au Code de la construction.

Les avis, commentaires et mémoires ont également touché divers sujets, tels que le plan d'action en santé mentale 2015-2020, le projet de loi n° 10 sur la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, le projet de stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, le projet de Règlement modifiant le Code de sécurité, l'examen de la fiscalité québécoise, les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi ainsi que le service de transport par taxi dans l'agglomération de Montréal, la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024, la santé des conducteurs. L'Office a aussi préparé un mémoire pour le *Sommet économique régional du Saguenay–Lac-Saint-Jean*. La liste des principaux avis, commentaires et mémoires préparés par l'Office est présentée à l'annexe 5.

Enfin, mentionnons que le taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques n'est pas le seul indicateur du plan stratégique permettant de documenter l'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office. En effet, un indicateur de même nature est associé à l'objectif visant à améliorer les interventions de l'Office en ce qui a trait aux plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. L'influence de l'Office s'exerce aussi par le biais de ses engagements de mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière* (objectif 2.1.1). Il contribue dans ce cas à l'élaboration des politiques publiques, des stratégies et des plans d'action gouvernementaux par le biais d'interventions établies sur des bases plus régulières et à long terme.

2.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

2.4.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

À l'Office, les services de soutien à la personne constituent l'offre de services directs à la population, en l'occurrence, les services d'accueil, d'information et de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches. Ils contribuent à l'atteinte de résultats associés au premier enjeu du plan stratégique qui vise un meilleur accès et des services mieux coordonnés pour les personnes handicapées et leur famille.

Dans sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, présentée à l'annexe 6, l'Office a pris certains engagements liés à l'accessibilité, la courtoisie et le respect, la fiabilité et la rapidité des services. Depuis 2009, l'Office évalue annuellement (sauf pour l'année 2014-2015) la satisfaction de sa clientèle à l'égard de ses engagements à sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Cette évaluation est confiée à une firme externe spécialisée dans les sondages auprès des clientèles des organisations.

Les résultats obtenus aux sondages des cinq dernières années permettent de constater que les taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des engagements de l'Office à sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens se situent à des niveaux jugés très satisfaisants, étant pour la plupart au-delà de la barre des 90 %.

L'année 2014-2015 revêt un caractère particulier pour l'Office qui doit revoir son plan d'organisation en vue de l'atteinte de résultats optimaux dans la réalisation de son plan stratégique. Compte tenu de la stabilité des taux de satisfaction observés ces dernières années et dans ses efforts de contribuer à la volonté gouvernementale d'effectuer un retour à l'équilibre budgétaire, l'Office a pris la décision de reporter l'exécution du sondage de satisfaction auprès de sa clientèle à une année ultérieure. Le manque de disponibilité des effectifs a également motivé cette décision.

2.4.2

Bilan du Plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées

L'analyse des objectifs établis par le plan d'action 2014-2015 de l'Office permet de constater que de nombreuses mesures ont été mises en œuvre en vue d'améliorer ses actions à l'égard de ses services à la population, de sa mission générale et de sa performance comme gestionnaire d'un organisme public. Mentionnons que les sommes nécessaires à la mise en œuvre du plan d'action 2014-2015 ont été puisées à même le budget de fonctionnement courant de l'Office.

Le bilan du plan d'action 2014-2015 de l'Office, qui couvre la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, permet de constater qu'une majorité des mesures (86 %) a été amorcée ou complétée. En effet, 68 % (15/22) des mesures ont été réalisées tandis que 14 % (3/22) se poursuivront dans la prochaine année. Trois mesures (14 %) en lien avec la gestion des ressources humaines n'ont pas été réalisées en raison d'un gel de l'embauche gouvernemental. Une autre mesure a été reportée en raison de changements importants apportés aux structures organisationnelles de certains réseaux publics au cours de l'année et à un manque de disponibilité des effectifs. Le tableau présenté à l'annexe 7 résume les principaux résultats obtenus et les recommandations pour l'année à venir.

III

PARTIE

INFORMATION STATISTIQUE ET PROGRAMMES DE SUBVENTION

3.1 INFORMATION STATISTIQUE

L'Office répond aux demandes d'information statistique sur les personnes handicapées. Pour ce faire, il utilise des données administratives des MO du gouvernement du Québec, des données d'enquêtes populationnelles réalisées par l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ) et Statistique Canada ou des données en provenance du recensement de la population canadienne.

En 2014-2015, l'Office a répondu à 95 demandes d'information statistique (tableau 1), soit en moyenne 8 demandes par mois, ce qui représente une diminution d'environ 20 % par rapport à 2013-2014 où la moyenne mensuelle était de 10 demandes. L'Office favorise la publication de documents pouvant répondre aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées, et toute nouvelle publication peut influencer le nombre de demandes.

Les demandes proviennent principalement de ministères et d'organismes (23 %), d'individus (20 %), d'associations de personnes handicapées (19 %) et du milieu municipal (10 %).

TABLEAU 1**DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, 2013-2014 À 2014-2015**

PROVENANCE DES DEMANDES	2013-2014		2014-2015	
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
MINISTÈRES ET ORGANISMES	28	23,3	22	23,2
INDIVIDUS	25	20,8	19	20,0
ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES	20	16,7	18	18,9
MILIEU MUNICIPAL	11	9,2	10	10,5
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ¹	6	5,0	8	8,4
CHERCHEURS ET ÉTUDIANTS	14	11,7	8	8,4
MÉDIAS	9	7,5	7	7,4
AUTRES	7	5,8	3	3,2
TOTAL	120	100,0	95	100,0

1 Autres que les associations de personnes handicapées

Parmi l'ensemble des demandes, 50 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées et les caractéristiques de cette population. Les autres demandes les plus fréquentes se rapportent à un besoin d'information sur une incapacité précise (18 %), sur l'éducation et les services de garde en milieu familial (5 %) ou sur les loisirs (4,7 %).

3.2

SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION

Par son Programme de subventions à l'expérimentation (PSE), l'Office soutient des projets d'expérimentation et des recherches susceptibles d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

En 2014-2015, un montant de 172 375 \$ a été octroyé dans le cadre du PSE. L'Office a soutenu treize projets déjà en cours de réalisation et trois nouveaux projets. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées dans les trois volets du PSE.

Volet « Études et recherches »

PROJETS AMORCÉS EN 2012-2013 ET EN COURS DE RÉALISATION EN 2014-2015

- MORALES, Ernesto (Université Laval, CIRRIIS), Jacqueline Rousseau, François Routhier, Luc Dorval – *Senior's and young adults anthropometrics for the Bathroom: a pilot study* – Subvention totale 17 500 \$; Subvention en 2014-2015 : 0 \$.
- FELDMAN, Debbie (Université de Montréal), Louise Demers, Marie-Hélène Raymond – *La priorisation des références en ergothérapie dans les centres de santé et de services sociaux du Québec* – Subvention totale : 17 500 \$; Subvention en 2014-2015 : 7 000 \$.
- DES RIVIÈRES-PIGEON, Catherine (Université du Québec à Montréal), Nathalie Poirier, Elsa Galerand – *Le soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes* – Subvention totale : 100 000 \$; Subvention en 2014-2015 : 20 000 \$.

PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 ET EN COURS DE RÉALISATION EN 2014-2015

- GUAY, Manon (Université de Sherbrooke, CSSS-IUGS), Johanne Desrosiers, Thomas Aliki, Damien Contandriopoulos – *Est-ce que le modèle PARISH peut soutenir le processus de transfert de connaissances pour l'adoption de l'Algo par les intervenants des CSSS?* – Subvention totale : 17 500 \$; Subvention en 2014-2015 : 0 \$.
- KASSI, Bernadette (Université du Québec en Outaouais), Julie Ruel, André Moreau – *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle : validation d'une démarche rédactionnelle inclusive* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2014-2015 : 0 \$.
- MORIN, Diane (Université du Québec à Montréal), Julie Méryneau-Côté, Isabelle Picard – *Évaluation d'un programme de soutien offert aux parents d'adolescents présentant une déficience intellectuelle en attente de services en CRDIT&D* – Subvention totale : 17 500 \$; Subvention en 2014-2015 : 0 \$.
- Fonds de recherche du Québec – Société et culture : *Le vieillissement de la population au Québec et ses enjeux socioéconomiques et de santé* – Subvention totale : 50 000 \$; Subvention en 2014-2015 : 20 000 \$.

NOUVEAUX PROJETS AMORCÉS EN 2014-2015

- CROTEAU, Claire (Université de Montréal, CRIR), Laura Monetta, Annie Rochette, Jean-Pierre Gagné, Guylaine Le Dorze – *Efficacité du service SAPP (Service aux proches d'une personne aphasique) dans la communauté. Supporter émotionnellement les proches et faciliter leur communication* – Subvention totale : 17 500 \$; Subvention en 2014-2015 : 17 500 \$.
- SYLVESTRE, Audette (Université Laval, CIRRI), Julien Voisin, Désirée Maltais – *Communiquer pour participer! Le rôle des habiletés de communication dans la participation sociale des adolescents ayant une déficience motrice cérébrale* – Subvention totale : 16 163 \$; Subvention en 2014-2015 : 16 163 \$.
- WITTICH, Walter (Centre de réadaptation Mab-Mackay), Keiko Shikako-Thomas, Michael Shevell, Maryam Oskoui, Lucy Lach, Chantal Camden, Margaret Guest, Doug Maynard, Nadine Bergeron – *CP2: Engaging Community Partners for Children's Participation* – Subvention totale : 17 500 \$; Subvention en 2014-2015 : 17 500 \$.

Volet « Expérimentation »

PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 ET EN COURS DE RÉALISATION EN 2014-2015

- GASCON, Hubert (Université de Rimouski, CIRRIIS), Francine Julien-Gauthier, Colette Jourdan-Ionescu, Marie Gervais, Luc Noreau – *Évaluation de la mise à l’essai de la plateforme PIALÉF (Programme interdisciplinaire d’accompagnement en ligne et d’entraide famille)* – Subvention totale : 85 458 \$; Subvention en 2014-2015 : 21 365 \$.
- COUTURE, Mélanie M. (Université de Sherbrooke – Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de l’Estrie), Larissa Takser, Jean-Clouse Kalubi, Nadine Larivière, Danielle Lareau – *Programme communautaire régional de dépistage populationnel précoce des troubles du spectre autistique en Estrie* – Subvention totale : 82 000 \$; Subvention en 2014-2015 : 20 500 \$.
- ROUSSEAU, Myriam (Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Institut universitaire), Annie Paquet, Céline Clément – *Évaluation de l’implantation et des effets d’une adaptation québécoise d’un programme de formation destiné aux parents d’enfants ayant un TSA recevant une intervention comportementale précoce* – Subvention totale : 96 281 \$; Subvention en 2014-2015 : 0 \$.
- SWAINE, Bonnie (Université de Montréal, CRIR), Brigitte Lachance, Frédérique Poncet, Patricia McKinley – *Expérimentation d’un modèle novateur de thérapie par la danse, une nouvelle modalité d’intervention favorisant l’intégration et la participation sociale des personnes adultes atteintes de déficiences motrices* – Subvention totale : 100 000 \$; Subvention en 2014-2015 : 0 \$.

Volet « Soutien à l'innovation communautaire »

PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 EN COURS DE RÉALISATION EN 2014-2015

- Autisme sans limites – *Studio sans limites* – Subvention totale : 94 185 \$; Subvention en 2014-2015 : 18 837 \$.
- Jouka – *Programme Jouka – Unité mobile de communication et de stimulation pour les personnes en perte d'autonomie : Phase II – Expérimentation du Programme Jouka et évaluation de ses impacts sur la qualité de vie des résidents de l'IUGM (Institut universitaire de gériatrie de Montréal) et de leurs proches* – Subvention totale : 54 040 \$; Subvention en 2014-2015 : 13 510 \$.

3.3

SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION

Le Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) est le moyen par lequel l'Office peut soutenir l'action des 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. Jusqu'en 2013-2014, le programme comportait trois volets distincts. En 2014-2015, le volet *Semaine québécoise des personnes handicapées* (SQPH) a été aboli et ses critères d'admissibilité ont été fusionnés avec l'ensemble des critères du programme.

En 2014-2015, l'Office a accordé des subventions totalisant 605 758 \$ à 37 organismes pour soutenir la réalisation de projets ponctuels. Le tableau 2 dresse un portrait du nombre d'organismes subventionnés et des subventions accordées par l'Office de 2012-2013 à 2014-2015.

TABLEAU 2

.....
NOMBRE D'ORGANISMES SUBVENTIONNÉS PAR L'OFFICE ET SOMMES ACCORDÉES, DE 2012-2013 À
2014-2015 DANS LE CADRE DU PSOP

TYPE D'ORGANISME	2012-2013		2013-2014		2014-2015	
	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$
MISSION GLOBALE (ORGANISME NATIONAL)	0	0	1	75 000	0	0
SOUS-TOTAL	0	0	1	75 000	0	0
ORGANISMES NATIONAUX	5	88 042	6	124 412	10	209 159
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	3	12 260	2	28 723	6	124 205
ORGANISMES DE BASE	8	84 644	20	268 347	21	272 394
SOUS-TOTAL	16	184 946	28	421 482	37	605 758
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	14	132 613	7	10 396	S. O.	S. O.
SOUS-TOTAL	14	132 613	7	10 396	0	0
TOTAL	30	317 559	36	506 878	37	605 758

L'annexe 8 présente la liste complète des projets soutenus en précisant le montant de la subvention accordée pour chacun ainsi que le nom des organismes qui en ont bénéficié.

IV

PARTIE

UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 RESSOURCES HUMAINES

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2014-2015, le total de l'effectif autorisé est de 128 ETC. Une masse salariale initiale de 8 709 260 \$ a été réservée à cette fin en début d'année. La cible d'utilisation de l'Office est de 123 ETC. Au 31 mars 2015, les 114 personnes en place (incluant un étudiant) ont utilisé 113,5 ETC. De ces personnes, 89 travaillent dans les régions (incluant Drummondville, emplacement du siège social) et 25 à Montréal et à Québec.

4.1.1 Répartition de l'effectif par secteur d'activités

La notion de secteur d'activités se rapporte ici à la fonction occupée par les effectifs de l'Office et non à la direction ou au service auquel ils appartiennent.

Le tableau 3 présente la situation de l'effectif utilisé en 2015, en comparaison avec l'année précédente.

TABLEAU 3

EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2015 ET AU 31 MARS 2014

SECTEURS D'ACTIVITÉS ¹	2014-2015	2013-2014	ÉCART
	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}
DIRECTION GÉNÉRALE	10	12	- 2
ADMINISTRATION	16	19	- 3
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	9	9	0
INTERVENTION COLLECTIVE	45	50	- 5
INTERVENTION INDIVIDUELLE	22	25	- 3
FORMATION ET INFORMATION	0	6	- 6
ÉVALUATION ET RECHERCHE	11	11	0
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1	2	- 1
TOTAL	114	134	- 20

1 La notion de secteur d'activités se rapporte à la fonction occupée par les effectifs et non à la direction ou au service auquel ils appartiennent.

Entre 2013-2014 et 2014-2015, on constate une diminution de 20 personnes en poste. Au 31 mars 2015, mentionnons qu'un étudiant qui n'utilisait pas d'ETC faisait partie des personnes en poste.

Le tableau 4 présente l'effectif utilisé en date du 31 mars 2015, en comparaison avec l'année précédente.

TABLEAU 4

EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2015 ET AU 31 MARS 2014

SECTEURS D'ACTIVITÉS	2014-2015	2013-2014	ÉCART
	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}
DIRECTION GÉNÉRALE	8,7	11,5	- 2,8
ADMINISTRATION	16,5	16,6	- 0,1
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	8,3	7,8	+0,5
INTERVENTION COLLECTIVE	45,5	46,8	- 1,3
INTERVENTION INDIVIDUELLE	22,5	23,5	- 1,0
FORMATION ET INFORMATION	0,0	6,9	- 6,9
ÉVALUATION ET RECHERCHE	11,0	9,5	+1,5
CENTRE DE DOCUMENTATION	0,0	0,3	- 0,3
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1,0	1,9	- 0,9
TOTAL	113,5	124,8	- 11,3

Pour l'année 2014-2015, on observe un mince écart de 0,5 entre l'effectif en poste au 31 mars 2015 (tableau 3) et l'effectif utilisé à la même date (tableau 4). Cet écart s'explique par des départs et des mises à pied survenus en fin d'année financière 2014-2015.

Le 27 avril 2014, le Conseil du trésor a adopté des mesures relatives à un gel de recrutement sur des emplois réguliers ou occasionnels dans la fonction publique. Ce gel a eu cours jusqu'à la fin de l'année financière, de sorte qu'aucun emploi régulier ni occasionnel n'a pu être doté par recrutement à l'Office durant cette période.

4.1.2

Formation et perfectionnement du personnel

La Politique de développement des ressources humaines de l'Office offre l'opportunité au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, l'Office a atteint l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation, bien que les formations aient été réduites au minimum, dans un contexte de réduction des dépenses. Pour l'année civile 2014, une somme globale (incluant les salaires et autres dépenses) de 75 703 \$ y a été consacrée, ce qui représente 1 % de la masse salariale admissible de l'Office. La répartition de ces dépenses est présentée au tableau 5, par champ d'activités et par année civile. En cours d'année, 90 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 243,4 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne est de 2,7.

TABLEAU 5

.....
RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES (INCLUANT LES SALAIRES ET AUTRES DÉPENSES) DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉS ET PAR ANNÉE CIVILE

CHAMP D'ACTIVITÉS	2014	2013
	\$	\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	39 192	100 186
SOUTENIR L'ACQUISITION DES HABILITÉS DE GESTION	3 566	5 053
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	24 823	3 639
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	3 129	3 371
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	4 993	2 224
TOTAL	75 703	114 473

TABLEAU 6.....
ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANTS ALLOUÉS PAR PERSONNE
	(%)	n ^{bre}	\$
2014	1,0	2,7	841
2013	1,5	3,0	995

TABLEAU 7.....
JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS

ANNÉE CIVILE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}
2014	10,3	138,1	95,0
2013	22,0	238,0	90,0

Toujours dans le cadre de la Politique de développement des ressources humaines de l'Office, deux volets distincts de son plan de développement des ressources humaines ont été mis en œuvre. Le premier regroupe les activités de formation récurrentes et incontournables et le second, les activités de formation reliées au plan stratégique.

TABLEAU 8**PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

ACTIVITÉS DE FORMATION RÉCURRENTES ET INCONTOURNABLES	ACTIVITÉS DE FORMATION RELIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE
<ul style="list-style-type: none">➤ ACCUEIL DU NOUVEAU PERSONNEL➤ PRÉPARATION À LA RETRAITE➤ CO-DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL DES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE➤ SOUTIEN AUX ÉTUDES DU PERSONNEL EN POSTE➤ SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL➤ HABILITÉS DE GESTION➤ SAGIR (SOLUTIONS D'AFFAIRES EN GESTION INTÉGRÉE DES RESSOURCES)➤ FORMATIONS OBLIGATOIRES DU BARREAU DU QUÉBEC➤ DOCUTHÈQUE (SUITE INTÉGRÉE DE GESTION ÉLECTRONIQUE DE DOCUMENTS ET DE GESTION D'ARCHIVES)➤ LE FRANÇAIS AU BUREAU	<ul style="list-style-type: none">➤ AUCUNE

En ce qui concerne uniquement le coût des formations (dépenses directes seulement) pour l'ensemble de ces activités, l'Office a investi un total de 9 690,12 \$. L'année de référence utilisée ici est l'année civile 2014. Suite à la demande de réduction des dépenses, aucune somme de ce montant n'a pu être consacrée aux formations reliées au plan stratégique de l'Office. Cette situation s'explique également par le contexte de transition associé à la mise en œuvre d'un nouveau plan stratégique à l'Office.

4.1.3 Planification de la main-d'oeuvre

Au cours de l'année 2014-2015, quatre personnes ont pris leur retraite, ce qui entraînera une baisse des effectifs en 2015-2016.

TABLEAU 9**NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS**

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}
2014-2015	2	1	1
2013-2014	0	3	4

4.1.4**Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier**

Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers, c'est-à-dire le nombre de personnes engagées sur une base permanente (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation durant l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette période.

TABLEAU 10**TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER**

ANNÉE FINANCIÈRE	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE
2014-2015	7,01 %
2013-2014	9,29 %

Note : Ces données ministérielles proviennent du CSPQ. Taux de départ volontaire ministériel = (retraite + mutation sortie + démission) x 100 ÷ moyenne de population. Moyenne de population = moyenne du nombre de personnes à l'emploi aux payes 6 ou 7, 12 ou 13, 20 ou 21, 26 ou 27 et au 1^{er} avril de l'année budgétaire visée.

4.1.5 Politiques pour le bien-être au travail

Dans le cadre de l'application de sa politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et aux employés (PAE). À cet effet, un contrat de service, déjà conclu avec une firme spécialisée, lui a permis de continuer à offrir des services de qualité à son personnel. Des bulletins d'information et de sensibilisation produits par cette firme ont été transmis à tout le personnel. Selon le plus récent bilan, le recours à ce service demeure stable.

En matière de santé et de sécurité du travail, l'Office s'est doté d'un plan d'action et d'un programme de prévention en santé et sécurité du travail couvrant une période de trois années, soit de 2014 à 2017.

La Politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence au travail adoptée à l'Office est toujours en vigueur. À cet égard, une seule plainte a été déposée en 2014-2015. En date du 31 mars 2015, cette plainte est en processus de règlement.

Une politique d'adaptation des postes et du milieu de travail est toujours en place à l'Office. Elle a été révisée en 2010. Cette politique prévoit des mesures visant à assister les personnes handicapées, en repérant les obstacles auxquels elles peuvent être confrontées et en tentant de trouver des solutions pratiques qui leur permettent de mieux s'intégrer ou encore de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible. En 2014-2015, huit personnes handicapées ont demandé et bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail à l'Office.

Le Programme d'aménagement du temps de travail en vigueur à l'Office vise à répondre aux besoins du personnel qui désire réduire ou réaménager son horaire, notamment pour des motifs de conciliation travail-famille. Les aménagements en vigueur génèrent une économie qui permet à l'Office d'ajuster l'affectation de ses ressources. Pour l'année 2014-2015, une somme de 116 205,80 \$ équivalant à 1,9 ETC n'a pu être utilisée.

L'Office dispose aussi d'un Cadre de gestion relatif au travail à distance qui a pour objectif d'encadrer cette pratique et qui facilite également la conciliation travail-famille. Qu'il soit circonstanciel, périodique ou par projet, l'aménagement convenu selon le cadre de gestion relatif au travail à distance s'applique à tous les effectifs réguliers et occasionnels. De ce fait, il permet à l'employé qui en fait la demande de pouvoir travailler à partir d'un port d'attache différent, de son domicile ou de tout autre lieu spécifié à l'entente. Pour l'année 2014-2015, 44 personnes ont profité des avantages du travail à distance, sous l'une ou l'autre de ses formes, comparativement à plus de 50 employés l'année dernière.

4.1.6 Bonis au rendement

Conformément aux directives gouvernementales en vigueur, aucun boni fondé sur le rendement n'a été accordé au personnel-cadre par l'Office en 2014-2015 pour la période d'évaluation de rendement du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Les crédits votés en 2014-2015 ont été de 13 071 400 \$. Ce montant inclut le budget d'investissement de 100 000 \$ et exclut le budget d'amortissement de 105 000 \$ (dépense ne nécessitant pas de crédits). Les dépenses de 2014-2015, incluant les dépenses en investissement, ont totalisé 11 409 928 \$ (tableau 11).

TABLEAU 11

BUDGET DE DÉPENSES

PROGRAMME 03	2014-2015 CRÉDITS PLUS BUDGET D'AMORTISSE- MENT	2014-2015 DÉPENSES PROBABLES 31 MARS 2015	PRÉVISION DES MONTANTS PÉRIMÉS DE L'ANNÉE 2014-2015 (EN DATE DU 20 AVRIL 2015)	2013-2014 DÉPENSE FINALE
	\$	\$	\$	\$
• TRANSFERT				
ORGANISMES DE PROMOTION	613 628	605 758	7 870	506 878
EXPÉRIMENTATION	328 000	172 375	155 625	442 572
SUBVENTIONS NON NORMÉES	92 372	89 300	3 072	75 449
TOTAL TRANSFERT	1 034 000	867 433	166 567	1 024 899
• FONCTIONNEMENT				
RÉMUNÉRATION	8 887 000	8 242 009	644 991	8 502 218
AUTRES DÉPENSES (incluant l'amortissement)	3 155 400	2 277 402	877 998	2 619 740
TOTAL RÉMUNÉRATION, AUTRES DÉPENSES ET TRANSFERTS (budget de dépenses)	13 076 400	11 386 844	1 689 556	12 146 857
BUDGET D'INVESTISSEMENT NÉCESSITANT DES CRÉDITS	100 000	23 084	76 916	54 959
TOTAUX BUDGET DE DÉPENSES ET BUDGET D'INVESTISSEMENT	13 176 400	11 409 928	1 766 472	12 201 816
MOINS : AMORTISSEMENT (ne nécessitant pas de crédit)	- 105 000	- 73 767	- 31 233	- 90 055
TOTAL DES CRÉDITS (Budget de dépenses + budget d'investissement - l'amortissement)	13 071 400	11 336 161	1 735 239	12 111 761
	2014-2015			
	ETC AUTORISÉS 128	CIBLE D'UTILISATION 123		

Globalement, les dépenses de 2014-2015 ont diminué de 6,5 % par rapport à 2013-2014, pour un montant de 791 888 \$ (budget de dépenses et budget d'investissement). Cette diminution est principalement due aux restrictions budgétaires mises en place au cours de l'année financière. La décision du 24 avril 2014 du Conseil du trésor (C.T. 213871 et 213873) demandait aux ministères et aux organismes publics de réduire la masse salariale de 2 %, de freiner le recrutement sur les emplois réguliers et occasionnels, de diminuer les dépenses de fonctionnement de 3 % et d'effectuer un resserrement dans l'octroi et la promesse de subventions. Une autre décision du Conseil du trésor datée du 25 novembre 2014 (C.T. 214373) demandait aux ministères et organismes publics un effort additionnel en limitant le remboursement des dépenses de fonction du personnel d'encadrement et de la haute direction aux cas incontournables, les dépenses de formation aux cas permettant de respecter le 1 % exigé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les frais de déplacement aux cas jugés essentiels ainsi que l'octroi de contrats aux cas jugés inévitables.

Une comparaison de 2014-2015 avec l'année financière précédente indique :

- une diminution de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 260 209 \$ par rapport à l'année dernière, soit 3,1 % ;
- une diminution de 342 338 \$ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » par rapport à l'année dernière, soit 13,1 %. Cette somme inclut une diminution de 16 288 \$ attribuable à l'amortissement ;
- une diminution des dépenses de transfert de 157 466 \$, soit 15,4 % de moins que l'année précédente ;
- une diminution de l'ordre de 31 875 \$ du budget d'investissement, soit 58 % de moins qu'en 2013-2014.

Le montant total que l'Office a pu libérer en 2014-2015 a été de 1 766 472 \$, soit 1 735 239 \$ de crédits périmés et 31 233 \$ de surplus dans le budget d'amortissement. Le montant libéré de 1 766 472 \$ est composé de crédits périmés de :

- 166 567 \$ en transfert ;
- 644 991 \$ en rémunération ;
- 877 998 \$ en fonctionnement « Autres dépenses » ;
- 76 916 \$ en budget d'investissements.

4.2.1 Dépenses par secteur d'activités

Les tableaux 12 à 20 présentent des données sur l'évolution des dépenses des dernières années, par secteur d'activités. Ici encore, la notion de secteur d'activités se rapporte à la fonction occupée par les effectifs de l'Office plutôt qu'à la direction ou au service auquel ils appartiennent. Dans le contexte d'un mode de fonctionnement intégré, qui mobilise des ressources pouvant provenir de l'une ou l'autre des directions de l'Office, cette méthode permet de dresser un portrait représentatif des dépenses selon les secteurs d'activités identifiés. Toutefois, elle amène l'Office à devoir estimer les données présentées au sujet de sa masse salariale.

TABLEAU 12**DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS****A – FONCTIONNEMENT**

FONCTIONNEMENT – 2014-2015				
SECTEURS D'ACTIVITÉS	AUTRES DÉPENSES	LOYER	AMORTISSEMENT	TOTAL
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	113 040			113 040
ADMINISTRATION ^(1,2)	524 023	1 007 314	73 767	1 605 104
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	399 679			399 679
INTERVENTION COLLECTIVE	60 650			60 650
INTERVENTION INDIVIDUELLE	62 872			62 872
ÉVALUATION ET RECHERCHE	35 716			35 716
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	341			341
TOTAL	1 196 321	1 007 314	73 767	2 277 402

B – INVESTISSEMENT

INVESTISSEMENTS – 2014-2015	
\$	
BIENS CAPITALISABLES	23 084

1 Le montant des loyers est payé entièrement par l'administration de l'Office.

2 L'amortissement consiste à la dépense relative aux biens capitalisables (investissements) ventilée dans le temps. Chacune des catégories de biens a une période d'amortissement prédéfinie (ex. : cinq ans pour le matériel de bureau, trois ans pour la plupart des produits informatiques).

TABLEAU 12 (suite)

.....
DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS

C – RÉMUNÉRATION

RÉMUNÉRATION – 2014-2015	
SECTEURS D'ACTIVITÉS	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	835 456
ADMINISTRATION	1 086 942
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	482 342
INTERVENTION COLLECTIVE	3 406 783
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 546 072
ÉVALUATION ET RECHERCHE	800 298
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	84 116
TOTAL	8 242 009

D – TRANSFERT

TRANSFERTS – 2014-2015	
PROGRAMMES DE TRANSFERT	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	605 758
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	0
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	172 375
SUBVENTIONS NON NORMÉES	89 300
TOTAL	867 433

TABLEAU 13

.....
DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVÉS (FONCTIONNEMENT) POUR 2014-2015, COMPARATIVEMENT
À 2012-2013 ET 2013-2014

SECTEURS D'ACTIVÉS	BUDGET DE DÉPENSES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	3 155 400	113 040	140 031	155 614
ADMINISTRATION		1 605 104	1 950 922	2 037 604
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		399 679	235 301	255 560
INTERVENTION COLLECTIVE		60 650	120 602	138 690
INTERVENTION INDIVIDUELLE		62 872	78 613	131 038
FORMATION ET INFORMATION		0	20 243	33 981
ÉVALUATION ET RECHERCHE		35 716	57 921	23 146
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		341	936	1 078
CENTRE DE DOCUMENTATION		0	15 171	47 018
TOTAL		3 155 400	2 277 402	2 619 740

TABLEAU 14

.....
ÉVOLUTION DES DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2014-2015 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	113 040	140 031	- 26 991	- 19,3
ADMINISTRATION	1 605 104	1 950 922	- 345 818	- 17,7
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	399 679	235 301	164 378	69,9
INTERVENTION COLLECTIVE	60 650	120 602	- 59 952	- 49,7
INTERVENTION INDIVIDUELLE	62 872	78 613	- 15 741	- 20,0
FORMATION ET INFORMATION	0	20 243	- 20 243	- 100,0
ÉVALUATION ET RECHERCHE	35 716	57 921	- 22 205	- 38,3
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	341	936	- 595	- 63,6
CENTRE DE DOCUMENTATION	0	15 171	- 15 171	- 100,0
TOTAL	2 277 402	2 619 740	- 342 338	- 13,1

Pour plusieurs secteurs d'activités, on constate une réduction des dépenses de fonctionnement par secteurs d'activités de 2012-2013 à 2014-2015. En effet, ne pouvant pas réduire certains coûts de fonctionnement difficilement compressibles (loyer, téléphonie, réseaux), l'Office a dû procéder à la réduction de ses coûts de déplacements. Cette situation a eu des conséquences sur les dépenses en lien avec les activités de mission, notamment en intervention collective qui est l'un des secteurs où la baisse des dépenses est la plus marquée. Par ailleurs, l'Office ayant maintenu la tenue de la SQPH et la remise des Prix APE, les dépenses associées à la fonction communications et relations publiques ont été moins touchées par les restrictions budgétaires de ces dernières années. À cet égard, une partie importante de la variation entre 2013-2014 et 2014-2015 s'explique par la tenue du Prix APE aux deux ans tandis que la SQPH est réalisée annuellement.

TABLEAU 15**DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVÉS (RÉMUNÉRATION)**

SECTEURS D'ACTIVÉS	BUDGET DE DÉPENSES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	8 887 000	835 456	887 276	1 126 468
ADMINISTRATION		1 086 942	996 176	1 001 971
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		482 342	437 520	460 449
INTERVENTION COLLECTIVE		3 406 783	3 231 740	3 187 464
INTERVENTION INDIVIDUELLE		1 546 072	1 471 855	1 301 915
FORMATION ET INFORMATION		0	534 869	578 700
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		84 116	135 903	98 849
ÉVALUATION ET RECHERCHE		800 298	785 312	660 395
CENTRE DE DOCUMENTATION		0	21 567	113 330
TOTAL		8 887 000	8 242 009	8 502 218

Dans le tableau 15, on constate une réduction de la masse salariale cohérente avec la réduction des effectifs telle que présentée aux tableaux 3 et 4. Malgré cela, les dépenses en rémunération de certains secteurs ont connu une hausse, notamment celles qui touchent les activités de mission de l'Office (intervention individuelle et collective, évaluation et recherche, communications et relations publiques).

TABLEAU 16**ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)**

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2014-2015 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	835 456	887 276	- 51 820	- 5,8
ADMINISTRATION	1 086 942	996 176	90 766	9,1
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	482 342	437 520	44 822	10,2
INTERVENTION COLLECTIVE	3 406 783	3 231 741	175 042	5,4
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 546 072	1 471 854	74 218	5,0
FORMATION ET INFORMATION	0	534 869	- 534 869	- 100,0
ÉVALUATION ET RECHERCHE	800 298	785 312	14 986	1,9
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	84 116	135 903	- 51 787	- 38,1
CENTRE DE DOCUMENTATION	0	21 567	- 21 567	- 100,0
TOTAL	8 242 009	8 502 218	- 260 209	- 3,1

TABLEAU 17**SUBVENTIONS VERSÉES**

PROGRAMMES DE TRANSFERT	BUDGET DE DÉPENSES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013
	\$	\$	\$	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	1 034 000	605 758	496 482	184 946
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES		0	10 396	132 613
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION		172 375	442 572	184 335
SUBVENTIONS NON NORMÉES		89 300	75 449	59 808
TOTAL	1 034 000	867 433	1 024 899	561 702

TABLEAU 18

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)

PROGRAMMES DE TRANSFERT	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2014-2015 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
ORGANISMES DE PROMOTION	605 758	496 482	109 276	22,0
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	0	10 396	- 10 396	- 100,0
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	172 375	442 572	- 270 197	- 61,1
SUBVENTIONS NON NORMÉES	89 300	75 449	13 851	18,3
TOTAL	867 433	1 024 899	- 157 466	- 15,4

Pour 2014-2015, on constate qu'aucune somme n'a été dépensée dans le volet SQPH, cela s'expliquant par l'abolition de ce volet du PSOP. C'est également ce qui explique l'augmentation des dépenses consacrées aux organismes de promotion, le budget du volet SQPH ayant été transféré aux projets ponctuels pour ces organismes. En ce qui a trait aux subventions à l'expérimentation, l'Office a fait le choix, dans le cadre de l'application des restrictions budgétaires, de ne pas accepter de nouveaux projets en subventionnant tout de même les engagements en cours. Enfin, on constate une augmentation des subventions non normées. Celle-ci est due au versement d'une subvention de 30 000 \$ au Réseau international sur le processus de production du handicap, toujours dans le contexte de la révision du programme PSOP (volet mission globale).

TABLEAU 19

.....

INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS	BUDGET D'INVESTISSEMENTS 2014-2015	INVESTISSEMENTS 2014-2015	INVESTISSEMENTS 2013-2014	INVESTISSEMENTS 2012-2013
	\$	\$	\$	\$
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	100 000	23 084	54 959	95 868
TOTAL	100 000	23 084	54 959	95 868

TABLEAU 20**ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS**

INVESTISSEMENTS	INVESTISSEMENTS 2014-2015 (A)	INVESTISSEMENTS 2013-2014 (B)	ÉCART (C) = {A - B}	VARIATION {C} / {B}
	\$	\$	\$	%
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	23 084	54 959	- 31 875	- 58,0
TOTAL	23 084	54 959	- 31 875	- 58,0

En ce qui concerne les dépenses en investissements, on constate que le choix de l'Office fut de les reporter à une année ultérieure afin d'appliquer les restrictions budgétaires des dernières années.

4.2.2 Travaux sur les coûts de revient

Des travaux visant le développement d'une méthode de détermination du coût de revient des produits, des activités et des services, adaptée aux particularités et aux besoins de l'organisme, ont été réalisés au cours de l'exercice financier 2014-2015. L'Office travaille actuellement à peaufiner sa méthodologie. Il devra notamment préciser les unités de mesure pour certaines activités de mission afin d'obtenir des coûts de revient unitaire représentatifs de la réalité. Il devra également procéder aux ajustements requis découlant des décisions prises dans le cadre de son Plan d'organisation administrative qui sera mis en œuvre en 2015-2016.

4.3 MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Au cours de 2014-2015, l'Office a adopté des mesures de contrôle des dépenses de la masse salariale (réduction de 2 %), du budget de fonctionnement (réduction de 3 %) et a effectué un resserrement dans l'octroi de subventions, tel que demandé dans la décision du Conseil du Trésor C.T. 213871.

TABLEAU 21**RÉDUCTIONS BUDGÉTAIRES MISES DE L'AVANT PAR LE C.T. 213871**

NATURE DES DÉPENSES	CIBLE	RÉDUCTION RÉALISÉE
	\$	\$
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT (RÉDUCTION DE 3 %)	91 500	846 765
DÉPENSES DE RÉMUNÉRATION (RÉDUCTION DE 2 %)	177 740	644 991
RESSERREMENT DE L'OCTROI DE SUBVENTIONS	166 567	166 567
TOTAL	435 807	1 658 323

Des mesures de contrôle supplémentaires ont également été instaurées relativement au gel du recrutement des employés réguliers et occasionnels dans la fonction publique pour la période du 28 avril 2014 au 31 mars 2015, tel que décrit dans le C.T. 213873. Ces mesures ont permis une économie additionnelle de 467 251 \$ en rémunération. De plus, le 25 novembre 2014, le Conseil du trésor a mis de l'avant d'autres mesures de contrôle des dépenses s'ajoutant aux précédentes pour 2014-2015 (C.T. 214373), à maintenir jusqu'au 31 mars 2015, soit :

- limiter le remboursement des dépenses de fonction des titulaires d'un emploi supérieur et du personnel d'encadrement aux cas jugés incontournables;
- limiter les dépenses de formation aux seuls cas permettant de respecter le 1 % exigé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D.3);
- limiter les frais de déplacement aux cas jugés essentiels;
- limiter l'octroi de contrats d'acquisition et de services de nature technique et professionnelle aux cas jugés inévitables.

TABLEAU 22**RÉDUCTIONS BUDGÉTAIRES MISES DE L'AVANT PAR LE C.T. 214373**

NATURE DES DÉPENSES	RÉDUCTION RÉALISÉE
	\$
DÉPENSES DE FONCTION	3 451
FORMATION	16 148
FRAIS DE DÉPLACEMENT	134 465
PUBLICITÉ	71 948
CONTRATS ET ACHATS	529 241
IMMOBILISATIONS	76 916
TOTAL	832 169

Ainsi, l'application par l'Office des mesures de restrictions budgétaires mises en place par le gouvernement a entraîné des économies de 1 658 323 \$ en fonctionnement, rémunération et transferts. L'Office a périmé un montant additionnel de 76 916 \$ en investissement, portant le total des crédits périmés à 1 735 239 \$.

4.4 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2014-2015, l'Office s'est consacré principalement au maintien et au renouvellement d'actifs informationnels présents au sein de l'organisation ainsi qu'à la réduction des coûts de fonctionnement de l'Office. De plus, le projet d'amélioration du système de gestion des dossiers requis par les services de soutien, d'accueil et de référence, de soutien et d'accompagnement a été reporté à 2015-2016.

TABLEAU 23

.....

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2014-2015

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	\$	\$	
ACTIVITÉS D'ENCADREMENT	49 800	49 800	AUCUN ÉCART
ACTIVITÉS DE CONTINUITÉ	658 000	604 000	ÉCART FAVORABLE GÉNÉRÉ PAR DES COÛTS INFÉRIEURS EN COMMUNICATIONS ET TÉLÉPHONIE ET AU REPORT D'UN PROJET DE DÉVELOPPEMENT
PROJETS	0	0	S/O
TOTAL DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES	707 800	653 800	

TABLEAU 24

.....

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT %	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
GESTION STRATÉGIQUE DE L'INFORMATION – VOLET MISE À NIVEAU DE L'OUTILLAGE ENTOURANT LES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE	29	PROJET SUSPENDU EN 2014-2015. LES ÉTAPES D'ANALYSE ET D'ÉTAT DE SITUATION AVAIENT ÉTÉ RÉALISÉES EN 2010.

Ce projet ayant été suspendu, aucune ressource n'y a été affectée pour 2014-2015.

4.5

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

L'Office répond à la majorité des exigences des trois standards sur l'accessibilité du Web. Le tableau suivant présente le suivi de leur mise en œuvre.

TABLEAU 25

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015

	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB PAS ENCORE CONFORMES	<p>Dans l'intranet, certains documents déposés depuis l'entrée en vigueur du standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02) ne sont pas conformes. Bien que la page d'accueil n'offre pas d'hyperlien vers une page « Accessibilité », les autres pages internes de l'intranet comportent un hyperlien vers la page « Politique d'accessibilité », une page qui devrait voir son contenu augmenter et être conforme au standard lors de la refonte prochaine de l'intranet.</p> <p>Dans le site Web institutionnel de l'Office (www.ophq.gouv.qc.ca), les métadonnées de certaines pages et certains documents téléchargeables doivent être améliorées. Il s'agit de renseignements requis pour l'accessibilité et particulièrement utiles pour les personnes ayant une incapacité visuelle, car elles sont lues par les lecteurs d'écran.</p> <p>Au sein de la barre de recherche incrustée dans le menu du haut du site Web de l'Office, le bouton pour lancer une recherche devra être accompagné d'un avertissement de changement de contexte, à l'exemple du plus récent site <i>Services accessibles</i>. En effet, la page « Recherche », affichant les résultats, pourrait donner l'impression à l'internaute d'avoir changé de site, puisqu'elle n'est pas semblable aux autres pages.</p>

TABLEAU 25 (SUITE)

.....
SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015

	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
<p>RÉSUMÉ DES RÉALISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS</p>	<p>L'Office a poursuivi son travail d'amélioration de la qualité et de la disponibilité de ses vidéos en langue des signes québécoise (LSQ). Près de 150 vidéos contenant de la LSQ ont été ajoutées à la chaîne YouTube de l'Office au cours de la dernière année et cette collection ne cesse de croître.</p> <p>La page « Accessibilité » du site Web de l'Office a notamment été mise à jour. La description des dernières icônes utilisées y a été ajoutée.</p> <p>Des éléments de contenu de la page « Accessibilité » du site Web <i>Services accessibles</i> (www.formation.ophq.gouv.qc.ca) ont connu des problèmes temporaires d'affichage. Cette situation a été résolue avec le fournisseur de services.</p> <p>Afin d'améliorer la disponibilité des métadonnées de ses documents téléchargeables dans sa page « Documents », l'Office a entrepris la mise en place d'un outil de recherche de documents affichant en HTML les métadonnées exigées dans le standard SGQRI 008-02. De manière continue, l'Office met à jour cet outil de recherche et, par le fait même, rend disponibles les métadonnées de ses documents téléchargeables nouvellement déposés.</p> <p>Dans l'optique d'éviter une surcharge visuelle de l'information dans une même page Web proposant plusieurs téléchargements semblables tout en respectant le standard SGQRI 008-01, l'Office a fait ajouter, dans son système de gestion de contenu, une fonctionnalité permettant de cacher du texte aux personnes voyantes, tout en le rendant lisible par les lecteurs d'écran. Ainsi, plusieurs libellés apparaissent formulés de la même façon aux personnes voyantes. Le contexte entourant ces libellés permet aux personnes voyantes de clairement comprendre la destination de chaque hyperlien. Le libellé lisible par un lecteur d'écran, lui, comprend plus d'information, de manière à ce que sa destination soit compréhensible lors d'une navigation d'hyperlien à hyperlien.</p> <p>Comme les personnes utilisatrices de certains lecteurs d'écran rencontrent des obstacles à la lecture de PDF répondant aux exigences du standard SGQRI 008-02, l'Office favorise la production de documents téléchargeables en « texte électronique » de format RTF, un type de version de rechange développé par l'Institut Nazareth & Louis-Braille (INLB) et répondant aux exigences du standard SGQRI 008-02⁶, ou de pages en HTML.</p> <p>De même, l'Office a mis en ligne, en HTML, un formulaire de mise en candidature dans le cadre du <i>Prix À part entière</i> 2014 et un formulaire de commande de guides destinés à la population, au lieu de formulaires en PDF.</p>

6 À noter que « texte électronique » a plusieurs définitions et que ce n'est pas une expression consacrée pour définir un type de version accessible de documents téléchargeables.

TABLEAU 25 (SUITE)

.....
SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015

	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
<p>LISTE DES OBSTACLES ET DES SITUATIONS PARTICULIÈRES</p>	<p>L'identité visuelle des documents téléchargeables en version imprimable de l'Office comporte des contrastes de luminosité qui pourraient rendre la lecture de certains textes difficile pour certaines personnes.</p> <p>Afin de pallier cet obstacle et répondre aux exigences des standards, pour ces contenus textuels, l'Office s'efforce actuellement d'offrir un texte alternatif accessible, dans le cas d'images ou de PDF, ou encore de rendre disponible un texte de rechange dans un contraste de luminosité suffisant dans un « texte électronique ». L'Office examine la possibilité de changer le visuel à l'origine de cet obstacle.</p>
<p>RESSOURCES MISES À CONTRIBUTION</p>	<p>Pour l'application des standards dans ses deux sites Web, l'Office a utilisé le savoir-faire de son équipe Web, de même que les services du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). En ce qui concerne l'accessibilité de l'intranet, l'Office a employé les services de la firme Vertisoft.</p> <p>Pour répondre à ses questions pointues en accessibilité, l'Office a fait appel aux services de l'INLB jusqu'à l'été 2014 et à la ressource responsable du dossier des standards d'accessibilité au sein du Secrétariat du Conseil du trésor.</p> <p>En plus de son équipe Web, l'Office a eu recours aux services de l'INLB et du CSPQ afin de rendre ses documents téléchargeables accessibles.</p> <p>Pour la production de documents ou de vidéos traduits en LSQ, l'Office a employé les services de GLOSE Communication inc. et de Cinéall Production Inc.</p>

TABLEAU 25 (SUITE)

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2014-2015

	OUI	NON	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
PRÉVISION D'UNE REFONTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Le projet de refonte de l'intranet a débuté en 2014-2015 et devrait se terminer en 2015-2016.
ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dans le <i>Plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées de l'Office des personnes handicapées du Québec</i> , l'Office s'est donné l'objectif d'améliorer l'accessibilité de ses documents produits par son personnel et destinés à un usage interne. Les accomplissements à cet égard devraient avoir des retombées positives sur l'application du standard SGQR 008-02 dans l'intranet.
DÉMARCHE DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	L'intégratrice Web de l'Office a assisté à plusieurs conférences d'a11yQc, un évènement portant sur l'accessibilité du Web.
EXISTENCE D'UN CADRE DE GOUVERNANCE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4.6 RESSOURCES MATÉRIELLES

Au 31 mars 2015, les dépenses totales en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 141 734 \$. On constate une légère diminution du coût des loyers occupés par l'Office comparativement à l'année 2013-2014. Les coûts de la téléphonie ont également diminué légèrement.

Par ailleurs, mentionnons que les coûts d'affranchissement ont augmenté de 37 %. Cette augmentation est due à la hausse des tarifs d'envoi et des envois massifs dans le cadre du *Prix À part entière*. Les autres dépenses en ressources matérielles ont diminué de 17,8 % comparativement à celles de l'année dernière. Les trois principaux postes budgétaires inclus dans cette rubrique sont les suivants :

- achats de fournitures (20 695 \$);
- contrats de services professionnels et de nature technique (5 107 \$);
- réparation de l'édifice, rénovations, etc. (1 527 \$).

TABLEAU 26

.....
 DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES,
 2012-2013 À 2014-2015

DÉPENSES	2014-2015		2013-2014		2012-2013	
	\$	%	\$	%	\$	%
LOYER	1 007 314	88,2	1 014 552	87,7	989 168	82,2
TÉLÉPHONIE	78 401	6,9	79 452	6,9	106 217	8,8
AFFRANCHISSEMENT	8 279	0,7	5 251	0,4	6 986	0,6
AUTRES DÉPENSES (fournitures, approvisionnement, équipements, aménagements, etc.)	47 740	4,2	58 097	5,0	101 259	8,4
TOTAL	1 141 734	100,0	1 157 352	100,0	1 203 630	100,0

4.7

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICE

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs (LGCE) des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État a pour objet de renforcer les mécanismes de gestion et de contrôle des effectifs des organismes publics, notamment pour suivre et encadrer leur évolution. Elle prévoit qu'un organisme public fasse état de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de ses effectifs dans son rapport annuel de gestion. Cet état doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi. Le tableau suivant présente la répartition de l'effectif de l'Office au 31 mars 2015 au regard de sa cible d'ETC pour 2014-2015.

TABLEAU 27

.....
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AU 31 MARS 2015

CATÉGORIE D'EMPLOI	CIBLE D'ETC 2014-2015	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2015
	n ^{bre}	n ^{bre}
PERSONNEL D'ENCADREMENT		6
PERSONNEL PROFESSIONNEL		74
PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIEN ET ASSIMILÉ		33
SOUS-TOTAL		113
ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES		1
TOTAL	123	114

Le deuxième alinéa de l'article 20 de la LGCE prévoit que l'Office inscrive dans son rapport annuel les renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus et déterminés par le Conseil du trésor. Ces données sont présentées dans le tableau suivant :

TABLEAU 28

.....
CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS CONCLUS ENTRE LE 1^{er} JANVIER 2015 ET LE 31 MARS 2015

CONTRATS COMPORTANT UNE DÉPENSE ÉGALE OU SUPÉRIEURE À 25 000 \$	NOMBRE DE CONTRATS CONCLUS	VALEUR TOTALE DES CONTRATS CONCLUS
	n ^{bre}	\$
ENTENTES AVEC DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX OU PARAGOUVERNEMENTAUX (EXCLUANT LE LOYER)	7	358 980
CONTRATS DE SERVICES AVEC DES ENTREPRISES PRIVÉES (TEL QUE DÉFINI DANS LA LGCE ET LA LCOP)	1	28 980
CONTRATS DE SERVICES AVEC DES PERSONNES PHYSIQUES	0	0
TOTAL	8	387 960

Au total, huit ententes ou contrats ont été conclus durant cette période, pour un montant total de 387 960 \$.

On constate qu'aucun contrat de services n'a été octroyé à des personnes physiques.

4.8

ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

L'Office est doté d'un comité de vérification composé de cinq membres dont trois sont également membres de son conseil d'administration. La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit l'émission, par le comité de vérification, des avis concernant les plans et les rapports des vérificateurs externes de même que les plans annuels de vérification interne.

En 2014-2015, l'Office a poursuivi la mise en place des mesures visant à tenir compte des observations émises à son endroit en 2012-2013 par le Vérificateur général du Québec (VGQ). Ces observations font suite à un audit de l'évaluation des risques que représentent les dépenses des dirigeants et l'octroi de contrats à l'Office. C'est ainsi que l'Office a entrepris la mise à jour de sa directive interne en matière de gestion contractuelle et des formulaires afférents.

Cette directive s'appuie sur la Loi sur les contrats des organismes publics (R.L.R.Q., c. C-65.1), qui détermine les conditions des contrats conclus entre un organisme public et certaines entités. La Loi vise plus particulièrement les marchés publics, soit les contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction. La directive de l'Office expose certains principes fondamentaux et certaines règles applicables à tous les contrats. Elle présente les règles distinctes pour les contrats soumis à la procédure d'appel d'offres public et les contrats dont le montant est inférieur au seuil d'appel d'offres public ainsi que les exigences administratives et de reddition de comptes.

V

PARTIE

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Soucieux d'assurer une meilleure représentation des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de ces groupes cibles.

TABLEAU 29

.....
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, AU COURS DE LA PÉRIODE 2014-2015

NOMBRE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	0	0	1	2

NOMBRE	PERSONNEL RÉGULIER
EMPLOYÉS EN PLACE AU 31 MARS 2015	96

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne considèrent que les embauches par recrutement et non les embauches par mutation ou promotion. De même, les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les prolongations de contrat.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 30

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2014-2015

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2014-2015	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2014-2015 MEMBRES DE GROUPES CIBLES					TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPE CIBLE
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	
RÉGULIER	0	0	0	0	0	0	0 %
OCCASIONNEL	0	0	0	0	0	0	0 %
ÉTUDIANT	1	0	0	0	0	0	0 %
STAGIAIRE	2	2	0	0	0	2	100 %

TABLEAU 31

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

ANNÉE FINANCIÈRE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
2014-2015	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0/1)	100 % (2/2)
2013-2014	50 % (1/2)	40 % (2/5)	0 % (0/4)	50 % (2/4)
2012-2013	13 % (2/15)	32 % (7/22)	0 % (0/8)	0 % (0/3)

TABLEAU 32

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'FFECTIF RÉGULIER :
RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9% de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2% de l'effectif régulier.

Rappel de l'objectif du Plan d'action 2014-2015 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées : augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de représentativité de 11%.

GROUPES CIBLES	2015		2014		2013	
	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	4	4,2 % (4/96)	4	3,9 % (4/103)	4	3,7 % (4/108)
AUTOCHTONES	0	0 % (0/96)	0	0 % (0/103)	0	0 % (0/108)
ANGLOPHONES	0	0 % (0/96)	0	0 % (0/103)	0	0 % (0/108)
PERSONNES HANDICAPÉES	10	10,4 % (10/96)	11	10,7 % (11/103)	9	8,3 % (9/108)

L'Office atteint un taux de représentativité de 10,4 % (effectif régulier seulement) de personnes handicapées par rapport à l'effectif régulier total. La cible ministérielle de 2 % est donc dépassée. Par contre, la cible gouvernementale concernant le taux de représentativité des membres de communautés culturelles, fixée à 9 %, n'a pas été atteinte. Ce taux a tout de même augmenté de 3,7 % à 4,2 % depuis 2013, toujours pour l'effectif régulier.

TABLEAU 33

.....
**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER :
 RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2015**

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT *		PERSONNEL PROFESSIONNEL		TECHNICIEN ET PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	0/6	0	3/62	4,8	1/28	3,6	4/96	4,2
AUTOCHTONES	0/6	0	0/62	0	0/28	0	0/96	0
ANGLOPHONES	0/6	0	0/62	0	0/28	0	0/96	0
PERSONNES HANDICAPÉES	0/6	0	7/62	11,3	3/28	1,1	10/96	10,4

* 5 cadres + 1 hors cadre

TABLEAU 34

.....

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2014-2015 PAR STATUT D'EMPLOI

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	1	0	0	0	1
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2014-2015	100 % [1/1]	0 % [0]	0 % [0/1]	0 % [0/2]	25 % [1/4]

TABLEAU 35

.....

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*	PERSONNEL PROFESSIONNEL	TECHNICIEN ET PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	6	62	28	96
NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉE RÉGULIÈRE	5	36	23	64
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	83,3 % [5/6]	58,1 % [36/62]	82,1 % [23/28]	66,7 % [64/96]

* 5 cadres + 1 hors cadre

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

TABLEAU 36

.....
PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

	AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)
NOMBRE DE PROJETS SOUMIS AU CSPQ DANS LE CADRE DU PDEIPH	3	2	0

	2014-2015	2013-2014	2012-2013
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ACCUEILLIS AU PDEIPH DU 1 ^{er} AVRIL AU 31 MARS DE L'ANNÉE	1	0	2

En 2014-2015, une mesure a été réalisée en lien avec le PDEIPH. En effet, un message d'information du CSPQ concernant ce programme a été transmis aux cinq gestionnaires de l'Office.

5.2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le conseil d'administration de l'Office est doté d'un code d'éthique et de déontologie. Il s'agit du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office, adopté à sa séance des 5 et 6 mars 2009. Il fut révisé à sa séance des 5 et 6 mai 2009 ainsi qu'à sa séance des 9 et 10 décembre 2014. Ce code est venu remplacer le code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office qui datait de 1999. Il a notamment été adopté pour harmoniser son libellé avec celui de la loi constitutive de l'Office, telle que modifiée en décembre 2004, et avec celui du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le code est disponible sur le site Web de l'Office⁷ et est reproduit intégralement à l'annexe 9 du présent rapport.

Au cours de 2014-2015, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

5.3

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Stratégie de développement durable 2008-2013 a été prolongée par le gouvernement jusqu'au 31 décembre 2014. Au cours de la dernière année, l'Office a complété la réalisation des mesures de son *Plan d'action de développement durable*.

⁷ Le code est disponible à l'adresse : www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/structure-administrative/conseil-dadministration/code-dethique-et-de-deontologie-des-membres-du-conseil-dadministration.html.

Parmi les gestes réalisés dans le cadre des actions prévues à son plan d'action, l'Office a notamment :

- participé à une activité de sensibilisation dans le cadre du Jour de la Terre en conviant son personnel à apporter un lunch écoresponsable;
- participé au Défi sans mon auto;
- diffusé la capsule de sensibilisation au développement durable « Mieux choisir, c'est possible » sur son intranet.

L'annexe 10 présente la reddition de comptes détaillée en matière de développement durable des actions inscrites dans le plan d'action pour 2014-2015.

5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015* (action 57), l'Office a pris l'engagement d'appuyer des projets en vue de développer les connaissances sur des façons de faire qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités familiales, dans un contexte où les femmes et les hommes sont appelés à jouer un rôle de soutien auprès des personnes handicapées. Il s'agit d'un engagement pour lequel l'Office est le seul responsable. La mesure prévue au plan d'action consiste à soutenir, en vertu du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE), des études ou des recherches préparatoires ainsi que des projets d'expérimentation en vue du partage équitable des responsabilités familiales auprès des parents d'enfants handicapés.

À la suite d'un appel de proposition, une étude a été choisie. Elle est maintenant financée dans le cadre du volet Études et recherches du PSE. Le projet retenu est réalisé par l'équipe de la professeure Catherine Des Rivières-Pigeon de l'UQAM. Il s'intitule *Le soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes*. La subvention totale offerte pour ce projet est de 100 000 \$. Le rapport final est attendu pour avril 2015.

Dans le cadre du *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*, l'Office a pris l'engagement de documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées tout en tenant compte de ce type d'analyse dans le contexte des travaux d'évaluation de l'efficacité de la politique *À part entière*. Les indicateurs de suivi relatifs aux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées seront ainsi analysés en tenant compte de l'analyse différenciée pour chacun des résultats attendus lorsque les statistiques disponibles le permettront. Les travaux se sont poursuivis en 2014-2015 et le rapport d'évaluation est prévu pour 2015-2016.

L'Office utilise deux principales sources de données pour documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées. La première est la nouvelle *Enquête canadienne sur l'incapacité 2012* (ECI) qui aborde plusieurs domaines de la participation sociale des personnes handicapées tels que les activités de la vie quotidienne, les déplacements, l'habitation, l'éducation et l'emploi. En mars 2014, l'Office a conclu un contrat de services avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) afin d'obtenir un compendium de tableaux à partir des données de l'ECI 2012. Ce compendium de tableaux a été réalisé au cours de l'année 2014-2015. La deuxième source de données est l'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011* (EQLAV) réalisée par l'ISQ. L'EQLAV procure des données sur le profil sociodémographique et économique de la population des personnes avec incapacité et documente leur utilisation des services de santé et des services sociaux. Ces enquêtes, qui permettent d'obtenir des données différenciées selon les sexes, ont été utilisées dans les travaux de l'Office réalisés au cours de l'année 2014-2015.

5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française*, l'Office maintient en force une politique linguistique gouvernant les pratiques de l'ensemble de son personnel. L'application de celle-ci se fait sous la responsabilité de la Direction générale, qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

TABLEAU 37

.....
COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

AVEZ-VOUS UN MANDATAIRE?	OUI
AU COURS DE L'EXERCICE, AVEZ-VOUS FAIT DES ACTIVITÉS POUR FAIRE CONNAÎTRE VOTRE MANDATAIRE ET SON RÔLE?	NON ¹
VOTRE ORGANISATION COMPTE-T-ELLE MOINS DE 50 EMPLOYÉS?	NON
AVEZ-VOUS UN COMITÉ PERMANENT?	OUI
COMBIEN Y A-T-IL EU DE RENCONTRES DU COMITÉ PERMANENT AU COURS DE L'EXERCICE?	UNE RENCONTRE INFORMELLE
AU COURS DE L'EXERCICE, AVEZ-VOUS FAIT DES ACTIVITÉS POUR FAIRE CONNAÎTRE VOTRE COMITÉ PERMANENT?	NON

1 Bien que l'avis officiel de l'OQLF n'ait pas encore été transmis, la politique linguistique est en application. Les personnes qui composent le comité permanent et la personne ressource en linguistique à l'interne sont connus du personnel. Les activités et interventions se font davantage au besoin, sur une base individuelle et sporadique. Des capsules linguistiques sont aussi diffusées dans l'intranet.

TABLEAU 38.....
ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

OÙ EN ÊTES-VOUS DANS L'ÉLABORATION OU L'APPROBATION DE VOTRE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ?	INDIQUER LE NUMÉRO DE L'ÉTAPE
1. PROJET EN ÉLABORATION	
2. PROJET SOUMIS POUR COMMENTAIRES À L'OFFICE	
3. PROJET SOUMIS POUR UN AVIS OFFICIEL DE L'OFFICE	3 ²
4. AVIS OFFICIEL DE L'OFFICE REÇU	
5. POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE APPROUVÉE PAR LE SOUS-MINISTRE OU LE DIRIGEANT	
6. POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE APPROUVÉE TRANSMISE À L'OFFICE	
DATE D'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE PAR LE SOUS-MINISTRE OU LE DIRIGEANT (S'IL Y A LIEU).	NE S'APPLIQUE PAS

- 2 La politique linguistique de l'Office a été déposée il y a déjà plus d'un an. La répondante de l'Office à l'OQLF a fait quelques recommandations et demandes. Après avoir appliqué les corrections demandées, le document a été retourné et est toujours, à ce jour, en attente d'un avis officiel de sa part.

TABLEAU 39**.....
IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011**

AU COURS DE L'EXERCICE, AVEZ-VOUS PRIS DES MESURES POUR FAIRE CONNAÎTRE VOTRE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ?	NON
→ SI OUI, LESQUELLES ?	—
AU COURS DE L'EXERCICE, AVEZ-VOUS PRIS DES MESURES POUR ASSURER LA FORMATION DU PERSONNEL SUR L'APPLICATION DE VOTRE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ?	NON
→ SI OUI, LESQUELLES ?	—
SI VOUS N'AVEZ PAS PRIS DE MESURES POUR FAIRE CONNAÎTRE VOTRE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE OU POUR ASSURER LA FORMATION DU PERSONNEL :	
→ PRÉVOYEZ-VOUS DES ACTIVITÉS DE DIFFUSION AU COURS DU PROCHAIN EXERCICE ?	NON
→ PRÉVOYEZ-VOUS DES ACTIVITÉS DE FORMATION AU COURS DU PROCHAIN EXERCICE ?	NON

5.6

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'année 2014-2015, la section « Accès à l'information » du site Web de l'Office a été tenue à jour. Rappelons que depuis avril 2012, tout nouveau document déposé dans ce site respecte le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable. Toutefois, certains documents versés dans le site Web de l'Office avant cette date ne respectent pas les normes d'accessibilité (voir section 4.4 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web). Néanmoins, conformément à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, l'Office fournit tout document en format adapté aux besoins d'une personne qui en fait la demande.

En 2014-2015, l'Office a reçu quatre demandes d'accès à l'information, dont deux portaient sur des renseignements personnels à caractère public et deux sur des documents administratifs. Toutes les demandes ont été traitées à l'intérieur du délai de vingt jours prévu par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1). Aucune demande d'accès n'a dû faire l'objet de mesure d'accommodement raisonnable.

ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2014-2015

MEMBRES NOMMÉS

Selon l'article 6 de la Loi, le conseil d'administration de l'Office est composé de seize membres ayant le droit de vote, dont un directeur général, tous nommés par le gouvernement :

- Jacques Audy, région de la Capitale-Nationale
- Louis Bourassa (membre du comité exécutif), région des Laurentides
- Denyse Côté-Dupéré, membre du comité exécutif, région du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- François Duguay, région de Lanaudière
- Guy Dumas, représentant les ordres professionnels
- Sylvie Godbout, région de l'Estrie
- Louise Grenier, représentant les salariés
- Anne Hébert, directrice générale par intérim depuis le 28 juillet 2014
- Richard Lavigne, représentant les organismes de promotion
- Pauline Lemieux, région Chaudière-Appalaches
- Rémy Mailloux (vice-président), région de l'Abitibi-Témiscamingue
- Brigitte Prévots, région de Laval
- Maude Richard, région des Laurentides
- Luciana Soave, région de Laval
- Gabriel Tremblay, représentant les employeurs
- Sylvie Tremblay, directrice générale jusqu'au 27 juillet 2014
- Martin Trépanier (président), région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

MEMBRES D'OFFICE

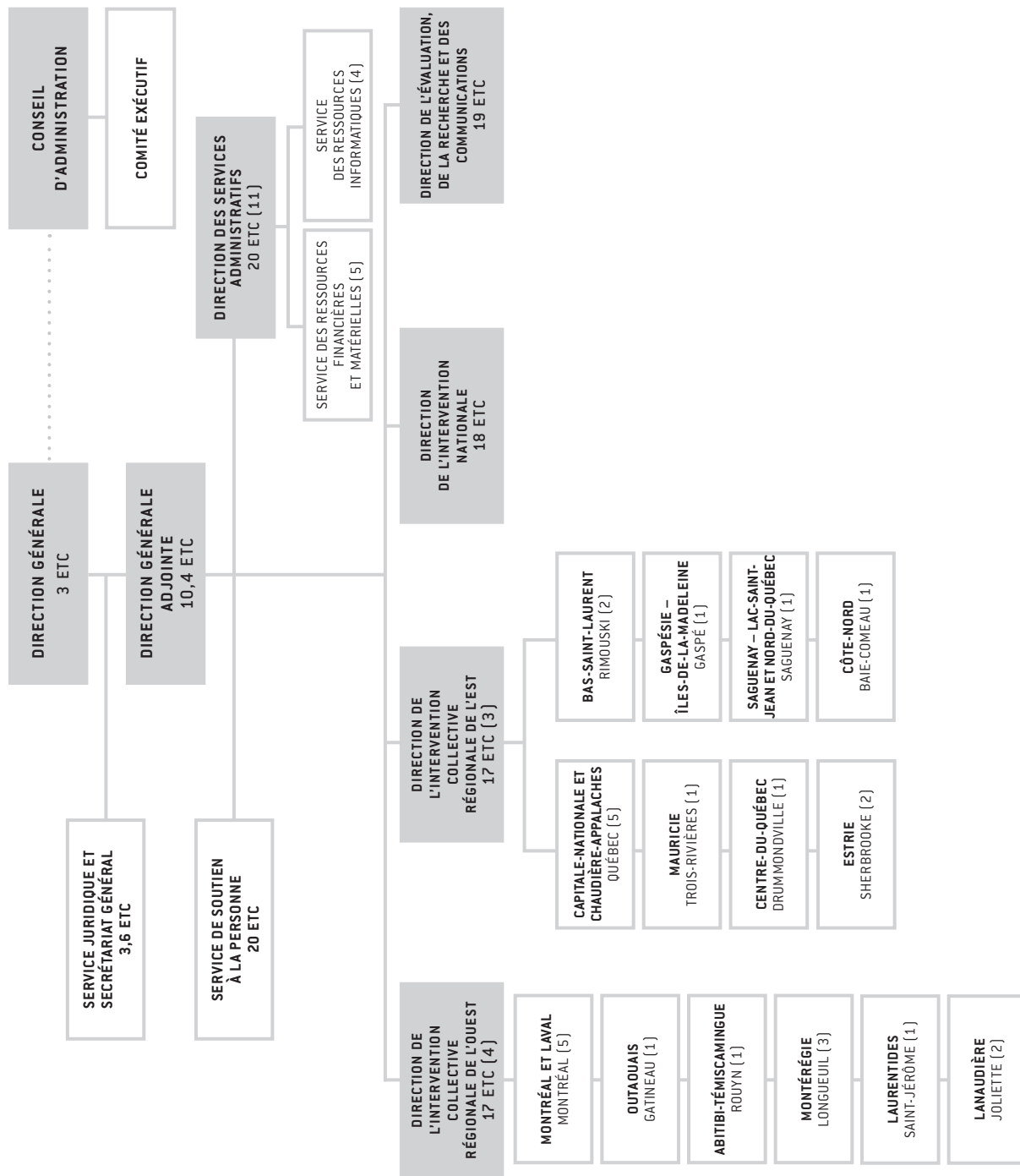
Selon l'article 6.1, les sous-ministres des ministères suivants, ou leurs délégués sont aussi, d'office, membres du conseil d'administration de l'Office, mais n'ont pas le droit de vote :

- **Ministère de la Culture et des Communications**
- **Ministère de la Famille**
- **Ministère de la Santé et des Services sociaux**
- **Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche**
(depuis le 27 février 2015)
- **Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport**
(jusqu'au 26 février 2015)
- **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**
(jusqu'au 26 février 2015)
- **Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science**
(jusqu'au 26 février 2015)
- **Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire**
- **Ministère des Transports du Québec**
- **Ministère du Travail**
(jusqu'au 26 février 2015)
- **Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale**
(depuis le 27 février 2015)
- **Secrétariat du Conseil du Trésor**

.....

ANNEXE 2
ORGANIGRAMME
AU 31 MARS 2015 – 128 ETC

.....



ANNEXE 3

DÉCLARATION DE VALEURS

En 2002, le gouvernement du Québec a adopté la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*. Cinq valeurs fondamentales y ont été enchâssées, soit : la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. Cette déclaration s'applique à tous les MO du gouvernement du Québec, et ce, pour assurer la poursuite de l'intérêt public et ainsi garantir la qualité des services.

Dans une démarche éthique, l'Office souhaite, en plus d'appliquer la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, susciter l'adhésion du personnel à certaines valeurs qui reflètent davantage sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées et sa vision d'une société inclusive.

Ainsi, la déclaration de valeurs de l'Office se veut un guide s'appliquant aux membres du personnel, leur indiquant les valeurs à privilégier dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, autant dans leurs relations entre eux qu'avec les personnes qu'ils desservent et les partenaires.

COMPÉTENCE

Chaque membre du personnel s'engage à exercer ses fonctions avec rigueur et professionnalisme. Il s'appuie sur des connaissances et des façons de faire reconnues et à jour. Il s'assure de transmettre des informations fiables et de qualité. Il démontre de l'ouverture face aux changements et sait s'adapter aux situations nouvelles. Il contribue, par la qualité de ses réalisations, au respect des engagements et à l'atteinte des résultats visés par l'organisation. En ce sens, il privilégie la cohérence de ses travaux et de ses actions.

RESPECT

De façon générale et en lien avec la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, le respect se traduit par des attitudes et des comportements empreints de considération, de courtoisie, d'écoute, de discrétion et de diligence. Chaque membre du personnel contribue par sa façon d'être et d'agir à un climat de travail sain favorisant l'entraide et la collaboration et exempt de discrimination et de harcèlement.

SOLIDARITÉ

La solidarité se traduit par l'engagement de chaque membre du personnel face à la mission, la vision, les orientations et les choix de l'organisation. Elle se manifeste par le travail d'équipe et la collaboration. Elle privilégie la mobilisation, la participation active et la responsabilisation de tous face aux engagements et aux résultats visés par l'organisation.

ANNEXE 4

BILAN 2014-2015 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À *PART ENTIÈRE*

ENGAGEMENTS EFFECTIFS EN 2014-2015	ÉTAT DE RÉALISATION	RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015
Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées	En cours de réalisation	L'Office a contribué au plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015, coordonné par le Secrétariat aux aînés (ministère de la Famille), par le biais des mesures 9 et 13. Celles-ci ont été réalisées. C'est ainsi que le rapport intitulé <i>La maltraitance envers les personnes handicapées : recension des écrits et portrait statistique</i> a été produit (mesure 9). Un dépliant d'information a aussi été élaboré (mesure 13). Il vise à sensibiliser la personne sur ses droits et à l'inciter à porter plainte. Il fait mention de l'offre de services de l'Office en matière d'accompagnement de la personne dans sa démarche pour porter plainte auprès de l'organisme le plus approprié. Par ailleurs, l'Office a soutenu l'intégration de préoccupations relatives aux personnes handicapées dans le <i>Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées</i> (2013) en collaborant à sa mise à jour. La nouvelle édition du Guide devrait être disponible au printemps 2015.
Contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CIVCFAS)	En cours de réalisation	L'Office a influencé la réalisation de deux mesures du <i>Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2012-2017</i> . La mise à jour de la <i>Trousse média sur la violence conjugale</i> (mesure 14) tient désormais compte de la problématique des personnes handicapées. Cette mesure est sous la responsabilité du MSSS, avec la collaboration de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). De plus, l'Office a participé au Forum d'orientation de la recherche qui a guidé l'élaboration de l'appel de proposition intitulé « Programme de recherche sur la violence conjugale » qui a été lancé en juin 2014 (mesure 86). Celui-ci tient compte du besoin de développer les connaissances sur les réalités des personnes handicapées. Cette mesure est sous la responsabilité du MSSS et le <i>Fonds de recherche du Québec – Société et culture</i> . Un projet répondant à ces besoins a été déposé lors de l'appel de propositions, avec l'appui de l'Office. L'Office soutient également l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental en matière d'agression sexuelle. À cet effet, il a déposé un mémoire à la Commission des relations avec les citoyens dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le <i>Rapport sur la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle</i> et au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle.
Production du rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi	Réalisé	Un deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office à sa séance des 19 et 20 mars 2014 et diffusé. Il porte sur la période de septembre 2010 à mars 2013 et propose six recommandations afin de poursuivre la mise en œuvre de ces dispositions.

ENGAGEMENTS EFFECTIFS EN 2014-2015	ÉTAT DE RÉALISATION	RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015
<p>Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique <i>À part entière</i></p>	<p>En cours de réalisation (en continu)</p>	<p>L'Office a réalisé sept études au cours de l'année 2014-2015 et toutes ces études sont en lien avec les priorités de la politique <i>À part entière</i>. Il a aussi produit un rapport sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées, qui est présenté à l'engagement suivant. Les études réalisées par l'Office sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ DUGAS, Lucie, et Patricia LAMOTTE (2015). La maltraitance envers les personnes handicapées : recension des écrits et portrait statistique, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 64 p. ➤ LAMOTTE, Patricia (2014). La participation sociale des personnes handicapées issues des communautés ethnoculturelles au Québec, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 74 p. (En édition). ➤ MAJOR, Marie-Claire (2014). La reconnaissance officielle des langues des signes : état de la situation dans le monde et ses implications, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 36 p. ➤ MAJOR, Marie-Claire (2014). Évaluation de la mise en œuvre de la planification individualisée et coordonnée des services : Enquêtes dans les réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation – 2012-2013, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 117 p. ➤ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). Mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées</i> : Bilan annuel 2012-2013, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 210 p. ➤ OLIVIER, Charles-Étienne (2014). La participation des enfants handicapés dans les camps de jour estivaux des municipalités du Bas-Saint-Laurent, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 32 p. ➤ OLIVIER, Charles-Étienne (2014). Connaissances et attitudes de la population québécoise à l'égard des personnes handicapées en 2014, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 21 p. <p>L'Office a également subventionné quatorze études, par le biais des volets « études et recherche » et « expérimentation » de son programme de subventions à l'expérimentation. Ces études sont en lien avec les priorités de la politique.</p>

ENGAGEMENTS EFFECTIFS EN 2014-2015	ÉTAT DE RÉALISATION	RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015
<p>Production de données administratives ou d'enquêtes en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique <i>À part entière</i></p>	<p>En cours de réalisation (en continu)</p>	<p>L'Office a subventionné l'exploitation de données statistiques dans le but d'accroître la disponibilité de ces données ou de produire des études dont certaines sont identifiées à l'engagement précédent. Il produit aussi certains rapports sur la base de ses propres collectes de données administratives ou de programmes. Ces données sont les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Production par Statistique Canada d'une série de tableaux de données à partir de l'<i>Enquête sociale générale 2009</i> pour la réalisation du rapport sur la maltraitance envers les personnes handicapées âgées (montant attribué en 2014-2015 : 3 899,27 \$. Voir le titre de l'étude à l'engagement précédent) 2. Dans le cadre d'un contrat de services octroyé à l'ISQ (montant attribué en 2013-2014 : 30 000 \$ et montant attribué en 2014-2015 : 30 000 \$), production des documents suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▸ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015). <i>Compendium de tableaux à partir des données du Québec. (Partie 1)</i>, Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : Population avec ou sans incapacité de 15 ans et plus, 135 p. ▸ INSTITUT DE LA STATISQUE DU QUÉBEC (2015). <i>Compendium de tableaux à partir des données du Québec. (Partie 2)</i>, Enquête canadienne sur l'incapacité 2012 : Population avec incapacité de 15 ans et plus, 533 p. ▸ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2015). <i>Compendium de tableaux à partir des données du Québec – Documentation technique</i>, Enquête canadienne sur l'incapacité 2012, 96 p. 3. Production d'un rapport sur la participation sociale des personnes handicapées issues des communautés ethno-culturelles au Québec à partir des données de l'EPLA 2006 (voir titre du rapport à l'engagement précédent) 4. Production du rapport suivant à partir de la collecte de données de programmes : LAVIGNE, Daniel (2014). Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses : 2013-2014, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 36 p.
<p>Plan d'action en développement durable de l'Office</p>	<p>En cours de réalisation (en continu)</p>	<p>Voir annexe 10</p>

ENGAGEMENTS EFFECTIFS EN 2014-2015	ÉTAT DE RÉALISATION	RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015
<p>Contribution de l'Office au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Les travaux sur la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale relèvent du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS). L'Office apporte sa contribution et son expertise en fonction du calendrier de réalisation établi par ce ministère. Le MTESS a produit un document d'orientation qui sera soumis au comité des gestionnaires au printemps 2015. Celui-ci fait suite aux travaux réalisés par les quatre groupes de travail qu'il a mis en place pour soutenir l'élaboration du troisième plan d'action pour la solidarité et l'inclusion sociale. L'Office est représenté à ce comité ainsi qu'au réseau des répondants. Le document d'orientation doit servir de base à la préparation d'outils permettant de soutenir une consultation publique qui devrait avoir lieu en 2015 ou au début de 2016. La date de sortie du troisième plan d'action reste encore à déterminer. L'Office participera à la suite des travaux d'élaboration du plan en fonction des modalités de collaborations qui seront déterminées par le MTESS.</p>
<p>Contribution de l'Office à la politique <i>Vieillir et vivre ensemble</i> (VVE) et à son plan d'action 2012-2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Les trois actions inscrites sous la responsabilité de l'Office au plan d'action de la politique VVE ont mené à des résultats en 2014-2015. Une consultation élargie a été tenue dans le cadre de l'élaboration du Guide pour l'aménagement d'un parcours sans obstacles des espaces publics extérieurs, ce qui a permis d'y apporter les derniers ajustements pour une approbation à venir par les autorités de l'Office et du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire. Pour soutenir le développement d'initiatives municipales concertées relatives à l'accessibilité, l'Office a renforcé son offre de soutien-conseil aux municipalités et aux MRC afin de favoriser la coordination et l'arrimage des démarches Municipalités amies des aînés (MADA) avec les mesures pouvant être planifiées dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Dans le cadre des travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ, l'Office est intervenu concernant le nouveau Code de construction et a entamé un processus d'élaboration réglementaire en vue de proposer pour 2016 des modifications visant à favoriser l'accessibilité de l'intérieur des logements, et ce, en lien avec l'élaboration du PEG. L'Office a également inscrit au plan d'action de la politique VVE une nouvelle action sous sa responsabilité, qui consiste à produire un Guide d'accompagnement : L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – volet mobilier urbain, dont l'élaboration a été entamée. L'Office a rendu compte de l'ensemble de ces résultats dans le cadre de l'actualisation du plan d'action 2012-2017 de la politique VVE.</p>

ENGAGEMENTS EFFECTIFS EN 2014-2015	ÉTAT DE RÉALISATION	RÉSULTATS OBTENUS EN 2014-2015
<p>(suite)</p> <p>Contribution de l'Office à la politique <i>Vieillir et vivre ensemble</i> (VVE) et à son plan d'action 2012-2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>L'Office a aussi collaboré à trois actions portées par d'autres MO, notamment par sa participation au Comité directeur OPHQ-RBQ et par ses interventions de soutien-conseil auprès du ministère des Transports et des autorités organisatrices de transport pour l'élaboration de leurs plans de développement en transport.</p>
<p>Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2019) du PAN de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Les données relatives aux mesures d'urgence adaptées aux personnes handicapées en milieu municipal ont été recueillies et compilées en vue de la publication d'un article dans l'Express-0 et dans le bulletin « Inter-Action » du ministère de la Sécurité publique (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 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>
<p>Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>L'Office a soutenu l'intégration des préoccupations relatives aux personnes handicapées aux travaux préparatoires du Forum <i>Ensemble, contre l'intimidation!</i> qui se tenait le 2 octobre 2014. Il a ainsi collaboré aux travaux des trois comités de réflexion mis sur pied à cette fin par le ministère de la Famille. Le président de l'Office, accompagné de la directrice générale par intérim, a d'ailleurs participé à l'événement. L'Office collabore actuellement à l'élaboration du plan d'action concerté de lutte contre l'intimidation dans le cadre de sa participation au comité de travail interministériel qui est coordonné par le ministère de la Famille.</p>

ANNEXE 5

LISTE DES PRINCIPAUX AVIS ET MÉMOIRES PRÉPARÉS PAR L'OFFICE

HÉBERT, Anne, directrice générale par intérim, Office des personnes handicapées du Québec (2015). *Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le plan d'action en santé mentale 2015-2020*, [Lettre acheminée à M. André Delorme, directeur de la santé mentale, ministère de la Santé et des Services sociaux], accompagné du document « Ministère de la Santé et des Services sociaux (2015), *Plan d'action en santé mentale 2015-2020*, Québec [commenté par l'Office] ».

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Le projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020 : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*. Drummondville, L'Office, 25 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Projet de Règlement modifiant le Code de sécurité : Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec*. Drummondville, L'Office, 5 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Projet de règlement modifiant le Code de construction, Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec*. Drummondville, L'Office, 23 octobre 2014, 26 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Examen de la fiscalité québécoise : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec présenté à la Commission d'examen de la fiscalité québécoise*. Drummondville, L'Office, 25 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec sur les moyens d'améliorer la sécurité des chauffeurs de taxi ainsi que le service de transport par taxi dans l'agglomération de Montréal*, Montréal, 16 mai 2014.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024 : Vers une société québécoise plus résiliente aux catastrophes, Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec en vue de l'élaboration d'un plan d'action national de sécurité civile*. Drummondville, L'Office, 2 avril 2014, 6 p.

QUÉBEC (2015). *Sommet économique régional du Saguenay—Lac-Saint-Jean, mémoire de l'Office des personnes handicapées*. Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 15 p.

QUÉBEC (2014). *Projet de loi no 10 Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales, Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*. Québec, Office des personnes handicapées du Québec, 40 p.

SAVOIE, Monique, Directrice de l'intervention collective de l'Est, Office des personnes handicapées du Québec (2015). *Commentaires de l'OPHQ – Guide de gestion de la diversité* (Courriel transmis à madame Sylvie Demers, Conseillère en gestion des ressources humaines, Secrétariat du Conseil du trésor, Québec, 29 janvier 2015, 1 page avec en annexe la version commentée du Guide, 74 pages en mode corrections et commentaires).

TREMBLAY, Sylvie, Directrice générale, Office des personnes handicapées du Québec, (2014). *Rapport du Chantier sur la qualité et la pérennité des services de garde et sur l'optimisation de leur financement*, [Lettre acheminée à Mme Line Bérubé, Sous-ministre, ministère de la Famille], Drummondville, 5 mai 2014, 3 p.

ANNEXE 6

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'Office des personnes handicapées du Québec s'inscrit volontairement dans la démarche gouvernementale qui vise à adapter la gestion publique à l'évolution de la société et aux attentes des citoyennes et des citoyens.

J'affirme, en tant que directrice générale de l'Office, que la présente déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est issue de mon engagement, ainsi que de celui de notre conseil d'administration et de tout notre personnel à vous offrir des services de qualité en consacrant tous nos efforts à répondre à vos besoins.

Anne Hébert,
Directrice générale par intérim

LA MISSION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office veille au respect de la Loi et s'assure que les organisations poursuivent leurs efforts à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées. Il exerce ainsi des responsabilités de promotion, de coordination, de conseil et d'évaluation. De plus, l'Office informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées et leur famille, tant sur une base individuelle que collective.

NOS SERVICES AUX CITOYENS

Soutien à la personne

Accueil, information et référence

- Nous accueillons les demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille, nous cernons les besoins et fournissons les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.
- Lorsque nécessaire, nous dirigeons la personne vers l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins et nous assurons le suivi.

Soutien, conseil et accompagnement

- Nous conseillons et assistons, sur demande, une personne handicapée ou sa famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activités tels que les services de garde, l'école, le travail, les loisirs, le transport, etc.
- Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou ses parents auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où ils habitent.
- Nous coordonnons, au besoin, le plan de services d'une personne handicapée.

Information statistique

Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées.

ENGAGEMENT DE L'OFFICE ENVERS LES CITOYENS

Accessibilité

- Pour obtenir des services de soutien à la personne, il n'y a qu'un seul numéro de téléphone à composer, peu importe votre lieu de résidence, soit le numéro sans frais 1 800 567-1465.

- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nos locaux ainsi que notre site Web sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le téléscripteur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous).
- Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés.

Courtoisie et respect

- Notre personnel s'identifie clairement.
- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Nous vous recevons dans un lieu qui permet d'assurer la confidentialité des échanges.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

Rapidité

Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous précisons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

VOTRE COLLABORATION

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. À cette fin, nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires à l'adresse courriel suivante : aide@ophq.gouv.qc.ca.

Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires par la poste à l'adresse suivante :

Chef du Service de soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

TRAITEMENT DES PLAINTES

Si, malgré nos engagements, vous croyez avoir été lésé dans le cadre des services qui vous ont été rendus, l'Office des personnes handicapées du Québec dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes.

Un mécanisme simple : un seul point de chute !

Vous devez adresser votre plainte à la personne responsable du traitement des plaintes de l'Office, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Celle-ci prendra connaissance de votre plainte et de vos commentaires concernant nos services et procédera à leur examen et à leur traitement.

Nous vous donnons l'assurance que votre plainte sera traitée rapidement, avec toute l'attention qu'elle mérite et en toute impartialité.

Pour joindre la personne responsable des plaintes :

Par la poste :

Responsable des plaintes
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Par téléphone : 1 800 567-1465

Par téléscripteur : 1 800 567-1477

Par courriel : plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Le délai de traitement

- Nous traiterons votre plainte à l'intérieur d'un délai de 20 jours ouvrables suivant la date de réception.
- Pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas par courrier électronique aux questions nécessitant la transmission de renseignements personnels et confidentiels.

RÉVISION ET SUIVI

Cette déclaration de services est révisée annuellement. Elle fait l'objet d'un suivi périodique dont les résultats sont rendus publics dans le rapport annuel de gestion de l'Office.

POUR NOUS JOINDRE

Heures d'ouverture :

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi

Pour obtenir des informations, du soutien-conseil ou de l'accompagnement :

Par téléphone : 1 800 567-1465 (sans frais)

Par télécopieur : 1 800 567-1477 (sans frais)

Par télécopieur : 819 475-8467

Par courriel : aide@ophq.gouv.qc.ca

Par la poste :

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Visitez notre site Internet

www.ophq.gouv.qc.ca

Ce document est disponible en médias adaptés.

.....

ANNEXE 7

BILAN DU PLAN D'ACTION 2014-2015 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

.....

Actions à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
SOUTIEN À LA PERSONNE					
Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts	1. Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille (objectif 1.1.1 du PS ¹)	Mettre à jour les guides d'information suivants : 1) <i>Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches</i> 2) <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i> 3) <i>Guide des besoins en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé</i>	Nombre de guides d'information de l'Office mis à jour sur le total prévu, selon le calendrier établi pour 2014-2015 (PS)	MESURE RÉALISÉE Le <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées</i> , de leur famille et de leurs proches, dont la mise à jour était prévue pour 2014-2015, a été mis à jour pour l'année d'imposition 2014 et publié en janvier 2015.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que les mesures.
		Faire des représentations auprès des différents partenaires de l'Office afin que ceux-ci rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (PS)	MESURE RÉALISÉE 113 organisations ont rendu les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille. Ce nombre servira de référence pour le calcul de l'indicateur pour les années à venir.	

1 Référence qui indique que l'objectif du plan d'action provient du plan stratégique (PS) 2014-2019 de l'Office.

Actions à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
SOUTIEN À LA PERSONNE					
Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts	2. Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (objectif 1.1.2 du PS)	Réaliser les actions de partenariat imputables à l'Office convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec	Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (PS) Augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, pour l'obtention de services de soutien personnalisés (PS)	MESURE RÉALISÉE Huit des dix actions prévues ont été réalisées, pour un taux de réalisation de 80 % des actions imputables à l'Office. 136 personnes de plus référées à l'Office : 195 appels transférés en 2014-2015 comparativement à 59 appels en 2013-2014.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.
	3. Établir des collaborations entre le Service de soutien à la personne et les partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille (objectif 1.1.3 du PS)	Réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations qui seront établies avec ses partenaires	Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires (PS)	MESURE REPORTÉE	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.
	4. Mieux faire connaître les services de soutien à la personne de l'Office auprès des personnes handicapées et de leur famille	Déployer un plan de communication qui contribuera à mieux faire connaître les services de soutien à la personne de l'Office auprès des personnes handicapées et de leur famille	Plan de communication approuvé par la direction générale Nombre d'activités de communication ciblées réalisées	MESURE EN COURS DE RÉALISATION	L'objectif n'étant pas atteint et la mesure étant en cours de réalisation, il est recommandé de les reconduire.

Actions à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
SOUTIEN À LA PERSONNE					
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	5. Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées (objectif 1.1.4 du PS)	Lorsque pertinent, proposer aux personnes handicapées et aux familles qui font appel au Service de soutien à la personne d'initier pour elles une démarche de plan de services	Production d'un bilan annuel des demandes en matière de planification individuelle de services Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services (PS)	MESURE RÉALISÉE Le bilan a été réalisé. L'Office a initié une démarche de plan de services pour 15 personnes handicapées, soit le même nombre qu'en 2013-2014.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	6. Maintenir la qualité des services de soutien à la personne de l'Office en visant l'excellence sur l'ensemble des engagements de la déclaration de services aux citoyens (objectif 1.2.1 du PS)	Réaliser, auprès du personnel du Service de soutien à la personne, des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts	Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne (PS) Nombre de plaintes reçues par le responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel du SSP Nombre et nature des activités de formation réalisées	MESURE RÉALISÉE Le taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne n'a pas été documenté en 2014-2015. La responsable des plaintes à l'Office a reçu six plaintes concernant le personnel du SSP. Deux activités de codéveloppement ont eu lieu, la première sur les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle et la seconde sur l'intégration scolaire.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.

Actions à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE					
(suite) Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	7. Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (objectif 2.1.1 du PS)	Identifier les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique pour 2014-2015 Réaliser les activités prévues pour 2014-2015	Taux de réalisation pour 2014-2015 des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (PS)	MESURE RÉALISÉE Les engagements ont été identifiés. MESURE EN COURS DE RÉALISATION Les engagements sont en cours de réalisation.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. La première mesure étant réalisée, il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la seconde mesure seulement.
	8. Évaluer la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (objectif 2.1.2 du PS)	Produire le bilan 2013-2014 de la mise en œuvre de la politique	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PS)	MESURE RÉALISÉE Le bilan annuel de la mise en œuvre 2012-2013 a été rendu public et déposé sur le site Web de l'Office. Le bilan annuel de la mise en œuvre 2013-2014 a été rédigé. Il a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office en avril 2015.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de reconduire en conservant la mesure.

Actions à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE					
(suite) Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	9. Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées (objectif 2.2.2 du PS)	Produire des avis, des commentaires, des mémoires ou autres sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS) Nombre d'avis, de commentaires et de mémoires produits par l'Office	MESURE RÉALISÉE La méthodologie est en cours d'élaboration pour la mesure du taux. 63 interventions collectives et 5 représentations ou opinions juridiques pertinentes ont été produites et retenues aux fins de l'indicateur.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.
ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE PROMOTION					
Manque de connaissances, de la part de la population, des obstacles à la participation sociale rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique à part entière et des priorités qu'elle met de l'avant	10. Faire connaître ces obstacles à la population, incluant les personnes handicapées et leur famille	Réaliser des interventions médiatiques en lien avec les principaux obstacles identifiés lors des interventions individuelles du Service de soutien à la personne	Nombre d'interventions médiatiques réalisées en lien avec les principaux obstacles identifiés lors des interventions individuelles du SSP	MESURE RÉALISÉE 219 interventions médiatiques ont été réalisées : 10 Express-0, 184 brèves Web, 13 communiqués, 12 réponses à des demandes de journalistes dont deux ayant mené à une entrevue	Étant donné que les interventions médiatiques font partie des activités courantes de l'Office et que l'objectif ne figure pas au plan stratégique de l'Office, il est recommandé de ne pas le reconduire.

Actions à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
ACTIVITÉS D'INTERVENTION COLLECTIVE					
Nombre de ministères, d'organismes publics et de municipalités assujettis à la Loi qui ne s'y conforment pas	11. Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (objectif 2.2.1 du PS)	Réaliser des activités de soutien-conseil sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées auprès des organisations assujetties, notamment pour les inciter à identifier davantage d'obstacles liés à leur mission ainsi qu'aux priorités des politiques gouvernementales concernant les personnes handicapées dans leur plan d'action et mettre en œuvre des mesures pour les réduire	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS) Taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)	MESURE RÉALISÉE 81,5 % des organisations assujetties ont produit un plan d'action en 2014 (municipalités) et en 2014-2015 (ministères et organismes). La méthodologie pour le calcul du taux d'influence est en cours d'élaboration.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.
Obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans les domaines d'action suivants : la transition école/vie active, les services de garde, le soutien aux familles, l'emploi, le transport, le soutien à domicile, l'aménagement du territoire et les activités de jour (activités socioprofessionnelles pour les personnes de 21 ans et plus)	12. Assurer une plus grande cohérence et une plus grande complémentarité des interventions de l'Office à tous les paliers, soit local, régional et national, dans ces domaines d'action	Déployer les stratégies d'intervention élaborées par l'Office dans ces domaines d'action considérés prioritaires	Présentation des résultats obtenus par les gestionnaires dans leur rapport d'activités, par dossier prioritaire et selon les résultats attendus établis	MESURE RÉALISÉE Les résultats obtenus seront présentés dans les rapports d'activités par les gestionnaires concernés en juin 2015. Les travaux réalisés par l'Office concernaient notamment l'emploi, les activités de jour, la transition école—vie active et les services de garde.	Cet objectif sera traité de façon différée dans le plan stratégique 2014-2019 de l'Office. Il est recommandé de ne pas le reconduire au prochain plan d'action.

Actions à poser à titre de gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	13. Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %	Lors du comblement des postes, communiquer avec toutes les personnes handicapées dont le nom a été transmis à l'Office par le CSPQ	Proportion de personnes handicapées contactées par l'Office parmi les noms transmis par le CSPQ Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	MESURE NON RÉALISÉE Aucun nom de personne handicapée n'a été transmis à l'Office par le CSPQ en 2014-2015 (0 %). La proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office est de 12,4 %. L'objectif est donc atteint.	L'objectif étant atteint, il est recommandé de reformuler tout en poursuivant les trois mesures actuelles dans les activités courantes de l'Office.
		Rencontrer en entrevue toutes les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir	Proportion de personnes handicapées rencontrées parmi les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir Proportion de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	MESURE NON RÉALISÉE Aucune personne n'a été rencontrée (0 %). Aucune nouvelle embauche de personne handicapée n'a été effectuée (0 %).	
		Lorsqu'un stage de formation est disponible à l'Office, favoriser la candidature d'étudiants handicapés	Proportion de stages de formation comblés par des étudiants handicapés	MESURE NON RÉALISÉE Deux stages de formation ont été comblés mais aucun par une personne handicapée (0 %).	

Actions à poser à titre de gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
Difficultés rencontrées dans l'adaptation du poste de travail pour les personnes ayant une incapacité auditive	14. Améliorer l'adaptation du poste de travail pour les membres du personnel de l'Office ayant une incapacité auditive, notamment lors des rencontres du personnel	Identifier les obstacles rencontrés par ces personnes et mettre en application des pistes de solution pour les réduire ou les éliminer	Pistes de solution identifiées et mises en application	MESURE RÉALISÉE Les recommandations déposées et mises en application.	L'objectif est atteint. Il est recommandé de ne pas le reconduire.
GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES					
Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés par l'Office	15. Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Expérimenter le guide <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées (Volet équipements de bureau)</i> et pour ce faire, sensibiliser le personnel concerné à son utilisation (ce guide, conçu par l'Office, vise à outiller les acheteurs, les donneurs d'ouvrage ainsi que le personnel ayant à produire des réquisitions de fournitures)	Conclusions de l'expérimentation du guide Proportion du personnel concerné qui l'utilise	MESURE RÉALISÉE Les conclusions de l'expérimentation ont été transmises au responsable du projet. Le guide a été porté à l'attention du personnel concerné. 75 % du personnel du Service des ressources financières et matérielles l'utilise dans les 10 à 15 % des demandes d'approvisionnement pour lesquels l'Office peut exiger des critères d'accessibilité.	Il est recommandé de reconduire l'objectif en formulant une nouvelle mesure.

Actions à poser à titre de gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2015	RECOMMANDATIONS
GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES					
Problèmes de circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	16. Améliorer la sécurité des déplacements piétonniers à proximité du siège social de l'Office	Poursuivre les représentations auprès de la Ville de Drummondville en vue de l'amélioration de la circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Nombre de contacts effectués auprès de la Ville de Drummondville	MESURE RÉALISÉE Un contact a été fait. La Ville a mis en place une traverse pour piétons (bandes noires et jaunes) à l'intersection visée.	L'objectif est atteint et la mesure est réalisée. Il est recommandé de ne pas les reconduire.
ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS					
Manque d'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne	17. Améliorer l'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne	Offrir une formation sur la production de documents accessibles produits avec Word au personnel professionnel et aux agentes de secrétariat Organiser des rencontres de toutes les agentes de secrétariat visant l'amélioration continue des méthodes de travail, notamment en ce qui a trait aux problèmes d'accessibilité des canevases de documents Word servant à la production des documents de l'Office	Formation offerte au personnel visé Nombre de rencontres d'agentes de secrétariat tenues Dépôt sur l'intranet des canevases respectant les normes d'accessibilité de documents Word	MESURE RÉALISÉE La formation a été offerte au personnel visé. MESURE EN COURS DE RÉALISATION Une rencontre a eu lieu le 12 juin 2014. Des difficultés dues à la mobilité du personnel de secrétariat ainsi qu'à des absences prolongées de ce dernier n'ont pas permis la reprise des travaux sur les canevases. Ces travaux se poursuivront en 2015-2016.	Il est recommandé de reconduire l'objectif en reformulant les mesures s'il y a lieu.

.....

ANNEXE 8

PROJETS SUBVENTIONNÉS

PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN

AUX ORGANISMES DE PROMOTION

.....

ORGANISMES NATIONAUX	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATIONS LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION DU SYNDROME DE USHER DU QUÉBEC	29 085 \$	<i>Talents cachés</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES ÉTUDIANTS AYANT DES INCAPACITÉS AU POST-SECONDAIRE (AQEIPS)	9 000 \$	<i>Campagne provinciale d'information dans les établissements d'enseignement secondaire</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PERSONNES DE PETITE TAILLE INC.	3 550 \$	<i>Conférence de motivation positive pour les personnes de petite taille et leur famille dans le cadre du Mois du nanisme – 25 octobre 2014</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PERSONNES APHASIQUES	21 680 \$	<i>Site Web accessible et interactif pour personnes aphasiques</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE POUR LA RÉADAPTATION PSYCHOSOCIALE	29 725 \$	<i>Formation-mobilisation pour la lutte contre la stigmatisation et la discrimination associée aux problèmes de santé mentale</i>
CONFÉDÉRATION DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	29 900 \$	<i>Accessibilité du Web: de la standardisation à l'utilisabilité</i>
FÉDÉRATION DES MOUVEMENTS PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC	14 662 \$	<i>Formez pour mieux se défendre</i>
FORMATION ALTERGO	11 557 \$	<i>Parle-moi de toi</i>
KÉROUL	30 000 \$	<i>Sommet mondial Destinations pour tous</i>
SOCIÉTÉ LOGIQUE	30 000 \$	<i>Capsules vidéo - Mieux comprendre le fonctionnement des personnes handicapées dans les bâtiments et l'espace urbain</i>
SOUS-TOTAL	209 159 \$	

ORGANISMES REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATIONS LORSQUE NÉCESSAIRE)
REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE, R.A.P.H.A.T.	8 905 \$	<i>De l'accessibilité architecturale vers l'accessibilité des programmes et des services</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU BAS-DU-FLEUVE (ROPHBF)	15 620 \$	<i>SQPH 2015 (1. Faciliter la participation sociale des personnes handicapées visuelles du Bas-Saint-Laurent, et 2. Des personnes handicapées au travail)</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LAVAL	15 693 \$	<i>Vivre avec un handicap, c'est parfois de l'impro!</i>
REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU CENTRE-DU-QUÉBEC (RÉGION 17)	29 850 \$	<i>Campagne publicitaire SQPH 2015</i>
REGROUPEMENT POUR LA CONCERTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES	24 167 \$	<i>Les ressources résidentielles pour les personnes handicapées dans les Laurentides; mieux connaître pour mieux agir</i>
REGROUPEMENTS DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES RÉGION CHAUDIÈRE-APPALACHES	29 970 \$	<i>Des États généraux... Pour une véritable participation sociale des personnes handicapées en Chaudière-Appalaches</i>
SOUS-TOTAL	124 205 \$	

ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATIONS LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION DE GRANBY POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	26 130 \$	<i>Promotion du loisir intégré à Granby</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA MRC DE COATICOOK	27 532 \$	<i>Guide de référence sur l'accessibilité universelle dans la MRC de Coaticook</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES INTELLECTUELLES DES LAURENTIDES (APHIL)	747 \$	<i>Un changement d'image est une étape importante dans la vie d'une association (titre proposé)</i>
ASSOCIATION SCLÉROSE EN PLAQUES RIVE-SUD	6 487 \$	<i>Ateliers à l'intention des femmes ayant un diagnostic de sclérose en plaques (titre proposé)</i>
COMITÉ D'AIDE AUX FEMMES SOURDES DE QUÉBEC	12 560 \$	<i>Jeunes mères sourdes en action</i>

ORGANISMES DE BASE (SUITE)	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATIONS LORSQUE NÉCESSAIRE)
DÉFI DES HANDICAPÉS DE LA RÉGION DU SAINT-LAURENT	5 480 \$	<i>Le Haut-Saint-Laurent pour tous !</i>
ÉPILEPSIE SECTION DE QUÉBEC	8 700 \$	<i>Collection de guides d'information juridique</i>
FONDATION POUR L'ART THÉRAPEUTIQUE ET L'ART BRUT DU QUÉBEC (LES IMPATIENTS)	17 250 \$	<i>Développement d'un cahier « Mon atelier sur le pouce » (nom temporaire)</i>
L'ATELIER ALTITUDE	2 760 \$	<i>Création d'un site Web pour l'Atelier Altitude Inc.</i>
LA GANG À RAMBROU	10 000 \$	<i>Développement d'outils de promotion (site Web)</i>
L'ARC-EN-CIEL, GROUPEMENT DE PARENTS ET DE PERSONNES HANDICAPÉES	19 334 \$	<i>Trouble du spectre de l'autisme – Guide d'information et de sensibilisation à l'intention des familles et des professionnels de la région Chaudière-Appalaches</i>
LE COMITÉ D'ACTION DES PERSONNES VIVANT DES SITUATIONS DE HANDICAP (CAPVISH)	29 419 \$	<i>Escouade de sensibilisation pour l'accessibilité des commerces</i>
LES MUSES : CENTRE DES ARTS DE LA SCÈNE	11 208 \$	<i>Candidatures des finissants des Muses aux Auditions des Quat'sous</i>
MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DE ST-EUSTACHE	6 267 \$	<i>Soirée Reconnaissance 25^e anniversaire</i>
MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN	3 600 \$	<i>La sensibilisation sous l'assiette 2015</i>
PARRAINAGE CIVIQUE DES MRC D'ACTON ET DES MASKOUTAINS	5 292 \$	<i>Congrès de formation pour la participation citoyenne des personnes handicapées dans leur communauté</i>
RÉSEAU ALTERNATIF ET COMMUNAUTAIRE DES ORGANISMES (RACOR) EN SANTÉ MENTALE	22 972 \$	<i>Guide-répertoire de la TÉVA</i>
SOCIÉTÉ LUÇOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES ACTIVES	10 478 \$	<i>SQPH 2015 – Présentation d'« Amitiés impossibles? »</i>
SOLIDARITÉ DE PARENTS DE PERSONNES HANDICAPÉES	11 178 \$	<i>Du répit à votre portée</i>
THÉÂTRE APHASIQUE	10 000 \$	<i>Sensibilisation des élèves de la CSDM au vécu des personnes ayant des limitations fonctionnelles par le biais des arts de la scène</i>
TRAIT D'UNION OUTAOUAIS	25 000 \$	<i>Des mascottes de chaton pour sensibiliser les gens de la communauté au TSA et augmenter la visibilité de l'autisme auprès de la population</i>
SOUS-TOTAL	272 394 \$	
TOTAL	605 758 \$	

ANNEXE 9

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

[Adopté à la séance du conseil d'administration des 5 et 6 mars 2009,
révisé aux séances des 5 et 6 mai 2009 et 9 et 10 décembre 2014]

CHAPITRE 1 → CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code s'applique aux membres du conseil d'administration de l'Office, dont le président et le directeur général, nommés en vertu de la Loi [L.R.Q., c. E 20.1].

Il s'applique également aux membres d'office désignés en vertu de l'article 6.1 de ladite loi.

CHAPITRE 2 → PRINCIPE D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

2. En tant qu'administrateur public, chaque membre du conseil d'administration de l'Office est nommé ou désigné pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. Le membre du conseil est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.
5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

6. Le président et le directeur général, ainsi que tout membre du conseil agissant à titre de porte-parole de l'Office, doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer au conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

8. Le directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre membre du conseil qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

- 10.** Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

- 11.** Le directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec l'autorisation du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

- 12.** Le membre du conseil ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

- 13.** Le membre du conseil ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

- 14.** Le membre du conseil doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

15. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

16. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle ou non disponible au public concernant l'Office, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de telles informations.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information confidentielle ou non disponible au public.

Les autres membres du conseil ne peuvent traiter, dans les circonstances prévues au deuxième alinéa, avec le membre du conseil qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil.

CHAPITRE 3 → ACTIVITÉS POLITIQUES

- 18.** Le président ou le directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

- 19.** Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein, doit informer le président et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.

- 20.** Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

- 21.** Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE 4 → RÉMUNÉRATION

- 22.** Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon *les règles sur les frais de déplacement des présidents, vice-présidents, et membres d'organismes gouvernementaux* (Décret 2500-83 du 30 novembre 1983, tel que modifié), le paiement d'honoraires selon le *décret concernant les allocations et indemnités des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec* (Décret 962-2013 du 18 septembre 2013) et, dans le cas du directeur général, les indemnités, les allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.
- 23.** Le membre du conseil révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
- 24.** Le membre du conseil qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période par laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

25. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Le directeur général qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

27. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre du conseil n'est pas visé par les articles 24 à 26.

28. Pour l'application des articles 24 à 26 « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 24 et 25 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

CHAPITRE 5 → PROCESSUS DISCIPLINAIRE

29. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

Toutefois, le président est l'autorité compétente pour agir à l'égard des membres délégués en vertu de l'article 6.1 de la Loi, en collaboration avec le directeur général et le sous-ministre concerné.

30. Le membre du conseil à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

31. L'autorité compétente fait part au membre du conseil des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

32. Sur conclusion qu'un membre du conseil a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ou au *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 29, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier ; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.

- 33.** La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
- 34.** Toute sanction imposée à un administrateur public, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

.....

ANNEXE 10

ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

.....

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE ET L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

- CONTRIBUER À LA DIFFUSION ET À L'APPROPRIATION DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
- FAVORISER L'UTILISATION DE LA POLITIQUE À *PART ENTIÈRE* COMME UNE CONTRIBUTION DIRECTE ET MAJEURE À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013

ACTION 1	GESTE	SUIVI
SENSIBILISER ET FORMER LE PERSONNEL DE L'OFFICE AU REGARD DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	Tenir une séance formative sur le contenu des textes faisant les liens entre la démarche de développement durable et la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i> , lors des rencontres du personnel des directions concernées afin qu'il ait une connaissance de la démarche de développement durable lui permettant d'en tenir compte dans ses activités régulières	La cible a été atteinte, puisque 52 % de l'ensemble du personnel de l'Office a été rejoint.
INDICATEUR Proportion du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour le prendre en compte dans ses activités régulières	CIBLES 50 % des membres du personnel ciblé ayant participé à une formation destinée à lui permettre d'acquérir les connaissances suffisantes de la démarche de développement durable et la prise en compte des principes de développement durable	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	L'Office a participé à plusieurs activités de sensibilisation au cours de l'année : <ul style="list-style-type: none">→ Le personnel de l'Office a été invité à apporter un lunch écoresponsable lors du Jour de la Terre. Vingt-cinq employés et employées ont participé à l'activité, soit plus de 20 % de l'ensemble du personnel.→ L'Office a également participé au « Défi sans auto ». Il en a profité pour diffuser le schéma de prise de décision pour un déplacement écoresponsable.→ La capsule gouvernementale de sensibilisation en ligne « Mieux choisir, c'est possible » a été diffusée à l'ensemble du personnel.	

ANNEXE 11

COORDONNÉES DE L'OFFICE

SIÈGE SOCIAL

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca

POUR OBTENIR DES INFORMATIONS, DU SOUTIEN CONSEIL OU DE L'ACCOMPAGNEMENT (POUR TOUTES LES RÉGIONS)

Service de soutien à la personne
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8467
Courriel : aide@ophq.gouv.qc.ca

INTERVENTION COLLECTIVE RÉGIONALE

Ce type d'intervention a pour but d'appuyer et de soutenir les organismes publics et privés, les municipalités, les entreprises et les groupes dans le développement, la coordination ou la réalisation d'activités et de projets favorisant la participation sociale des personnes handicapées.

POUR LES RÉGIONS : BAS-SAINT-LAURENT, SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN, CAPITALE-NATIONALE, MAURICIE, ESTRIE, CÔTE-NORD-NORD-DU-QUÉBEC, GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE, CHAUDIÈRE-APPALACHES, CENTRE-DU-QUÉBEC

Direction de l'intervention collective régionale de l'Est
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Québec (Québec) G1W 2L4
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 418 528-0277
Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca

POUR LES RÉGIONS : MONTRÉAL, OUTAOUAIS, ABITIBI-TÉMISCAMINGUE, LAVAL, LANAUDIÈRE, LAURENTIDES, MONTÉRÉGIE

Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 15.700
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 514 873-4299
Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca

*Office des personnes
handicapées*

Québec 