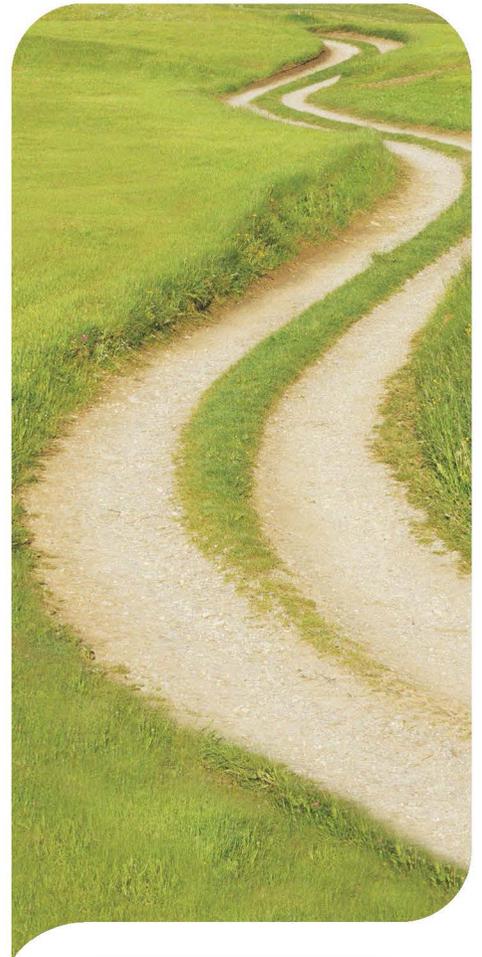


RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2015
2016



OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2015-2016

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 – 2016

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-76458-8 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-76459-5 (version PDF)

ISBN 978-2-550-76460-1 (version braille)

ISBN 978-2-550-76461-8 (version gros caractères)

ISBN 978-2-550-76462-5 (version texte électronique)

ISSN 1201-9461 (version imprimée)

© Gouvernement du Québec, 2016

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 (2016).
*Rapport annuel de gestion 2015-2016, Office des personnes
handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 194 p.

.....

TABLE DES MATIÈRES

1	MESSAGE DE LA MINISTRE
3	MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
5	RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE
6	DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
7	CONTEXTE DE L'ANNÉE 2015-2016
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
24	1.4 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 AUX ACTIVITÉS LIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE
28	2.3 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE
51	2.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
51	2.4.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
58	2.4.2 Bilan du plan d'action 2015-2016 à l'égard des personnes handicapées

59	PARTIE III – INFORMATION STATISTIQUE ET PROGRAMMES DE SUBVENTION
60	3.1 INFORMATION STATISTIQUE
62	3.2 SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION
65	3.3 SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION
67	PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES
68	4.1 RESSOURCES HUMAINES
68	4.1.1 Répartition de l'effectif par secteur d'activités
71	4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel
74	4.1.3 Planification de la main-d'œuvre
74	4.1.4 Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier
75	4.1.5 Politiques pour le bien-être au travail
76	4.1.6 Bonis au rendement
76	4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES
79	4.2.1 Dépenses par secteur d'activités
87	4.2.2 Travaux sur les coûts de revient
87	4.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES
89	4.4 SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB
93	4.5 RESSOURCES MATÉRIELLES
94	4.6 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICE
97	4.7 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION
99	PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES
100	5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI
105	5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
106	5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE
107	5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
108	5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
112	5.6 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

114	ANNEXE 1	↪	Liste des membres du conseil d'administration 2015-2016
116	ANNEXE 2	↪	Organigramme
118	ANNEXE 3	↪	Déclaration de valeurs
120	ANNEXE 4	↪	Bilan 2015-2016 de la réalisation des engagements de l'office visant à favoriser la mise en œuvre de la politique à <i>part entière</i>
155	ANNEXE 5	↪	Liste des principaux mémoires, commentaires et avis publics préparés par l'office
157	ANNEXE 6	↪	Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
165	ANNEXE 7	↪	Bilan du plan d'action 2015-2016 à l'égard des personnes handicapées <ul style="list-style-type: none">- actions à l'égard des services à la population- actions à l'égard de la mission générale- actions posées comme gestionnaire d'un organisme public
176	ANNEXE 8	↪	Programme de soutien aux organismes de promotion
180	ANNEXE 9	↪	Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration
190	ANNEXE 10	↪	Activités découlant du plan d'action de développement durable
194	ANNEXE 11	↪	Coordonnées de l'office

MESSAGE DE LA MINISTRE

MONSIEUR JACQUES CHAGNON

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Hôtel du Parlement

Québec

Monsieur le Président,

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, j'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2015-2016 de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport constitue la deuxième reddition de comptes portant sur l'atteinte des cibles et des objectifs fixés dans le cadre du plan stratégique 2014-2019 de l'Office. Il présente notamment le nouveau plan d'organisation administrative dont l'Office s'est doté afin d'assurer la réussite de son plan stratégique.

Ce plan stratégique vise à répondre à deux enjeux cruciaux, qui constitueront le moteur des actions de l'Office jusqu'en 2019. L'un de ces enjeux vise un meilleur accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille ainsi qu'une meilleure coordination de ceux-ci. Par ailleurs, dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG), l'Office entend déployer un guichet unique d'accès à l'information sur les nombreux programmes et services destinés à cette population. De plus, certains ministères et organismes publics ont pris des engagements dans le cadre du PEG afin de simplifier les processus d'accès à leurs programmes et de favoriser leur harmonisation. Le tout favorisera la réponse de l'Office au deuxième enjeu de son plan stratégique, soit une action gouvernementale forte et coordonnée en faveur de la participation sociale des personnes handicapées.

L'engagement de son conseil d'administration et le professionnalisme de son personnel sont des atouts sur lesquels l'Office peut compter pour atteindre ses objectifs et contribuer ainsi à faire du Québec une société inclusive, solidaire et plus équitable, une société respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre déléguée à la Réadaptation,
à la Protection de la jeunesse, à la Santé
publique et aux Saines habitudes de vie,

Madame Lucie Charlebois

Québec, septembre 2016

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

MADAME LUCIE CHARLEBOIS

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

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion 2015-2016 de l'Office des personnes handicapées du Québec. Comme vous le constaterez à la lecture des pages qui suivent, l'Office s'est donné cette année les moyens d'assurer la réalisation de son plan stratégique 2014-2019.

La réussite de ce plan stratégique a été au cœur de l'élaboration et de la mise en place d'un nouveau plan d'organisation administrative. Avec une meilleure adéquation entre les objectifs et les fonctions organisationnelles, l'Office a consacré en moyenne 52 % de ses effectifs à des activités stratégiques étroitement liées au plan. Par la même occasion, les méthodes de travail ont été actualisées, de même que les outils de reddition de comptes. De ce changement découlent notamment des données plus précises sur la performance organisationnelle. Ces données alimenteront ensuite les futures stratégies d'intervention de l'Office, dans un objectif d'amélioration continue.

Parmi les réussites de 2015-2016, mentionnons d'abord la conclusion du mandat d'élaboration du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à poursuivre la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Ce plan ayant été adopté par le conseil des ministres le 26 mai 2015, l'Office s'est immédiatement engagé dans la réalisation de ses engagements, que ce soit à titre de responsable ou de collaborateur.

Ainsi, l'Office a participé cette année à de nombreuses initiatives intersectorielles dans divers domaines, notamment en matière d'accessibilité des logements, de la transition de

l'école à la vie active, de l'adaptation du système judiciaire, de la lutte à la discrimination et à l'exploitation, du transport adapté, de la maltraitance envers les personnes âgées et de la lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale. En outre, il a transmis ses recommandations et commentaires par le biais d'avis et de mémoires. Ceux-ci ont été déposés dans le cadre de projets de loi et de consultations publiques sur divers sujets ayant une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées.

Par ailleurs, en lien avec le deuxième enjeu de son plan stratégique, l'Office a actualisé ses stratégies de soutien-conseil aux organisations qui doivent produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Une équipe est désormais dédiée exclusivement au soutien à la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Afin d'assurer la qualité des services offerts aux personnes handicapées, la nouvelle Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille a bénéficié d'un nombre d'effectifs plus grand. Elle a ainsi effectué près de 22 000 interventions d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement. Parallèlement, d'importants efforts ont été consentis à des activités stratégiques ayant pour but de déployer un guichet unique d'accès à l'information pour les personnes handicapées et leur famille.

Après cette année bien remplie, l'Office demeure plus déterminé que jamais à utiliser tous les leviers à sa disposition, autant dans ses interventions collectives que dans ses services directs aux personnes handicapées, afin de contribuer à accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

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

Anne Hébert

Drummondville, septembre 2016

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

MADAME ANNE HÉBERT

Directrice générale,
Office des personnes handicapées du Québec

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2015-2016 de l'Office des personnes handicapées du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué en s'appuyant sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2015-2016 de l'Office des personnes handicapées du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de la vérification interne,
Centre de services partagés du Québec,

Anne DeBlois, CPA, CA

Québec, juin 2016

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

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 2015-2016, 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 2016.

Anne Hébert
Directrice générale

Drummondville, septembre 2016

CONTEXTE DE L'ANNÉE 2015-2016

L'année 2015-2016 fut l'occasion pour l'Office des personnes handicapées du Québec de poursuivre la mise en œuvre de son plan stratégique 2014-2019, notamment en ce qui a trait à ses engagements au *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière (PEG)*, que ce soit à titre de responsable ou coresponsable ou encore en tant que collaborateur à des actions de ses partenaires.

Pour y parvenir, l'Office a choisi de revoir sa structure administrative. Un nouveau plan d'organisation administrative, amorcé en 2014-2015, fut finalisé puis déployé en septembre 2015. Ce plan vise principalement l'atteinte, par l'Office, de ses objectifs stratégiques. Ainsi, l'organisation consacre maintenant davantage de ressources à ses services directs offerts aux personnes handicapées et à leur famille. De plus, ses façons d'intervenir sur le plan collectif ont été modifiées dans le but d'accroître l'expertise et la cohérence de ce type d'intervention, tout en maintenant la présence régionale de l'Office.

FAITS SAILLANTS

L'année 2015-2016 représente la seconde année d'application du plan stratégique 2014-2019 de l'Office, qui s'articule autour de deux grandes orientations, soit :

- **favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et leur famille ;**
- **agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.**

La mise en œuvre du plan stratégique

L'IMPLANTATION DU PLAN D'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Pour favoriser la mise en œuvre de ce plan, l'Office a procédé à l'implantation d'un nouveau plan d'organisation administrative, qui est entré en vigueur le 8 septembre 2015. Cette structure organisationnelle correspond davantage aux changements de responsabilités découlant de l'adoption de la Loi, de même qu'aux priorités stratégiques de l'Office.

Une nouvelle direction a été créée afin de soutenir la réalisation des objectifs associés à la première orientation, qui consiste à favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et leur famille. Davantage de ressources ont été affectées à ces services. L'une des équipes de cette direction se consacre à la mise à jour et à la diffusion des guides d'information de l'Office, à l'établissement et au suivi des collaborations établies avec les dispensateurs de services et à la qualité des services offerts par l'Office.

La réorganisation a également permis de regrouper les activités collectives de l'Office par « pôles d'expertise », afin de favoriser l'intégration des interventions par domaine d'intervention ou responsabilité [mise en œuvre de la Loi, interventions sectorielles stratégiques, projets interministériels et mandats spéciaux].

Ces directions se partagent les activités associées à la seconde orientation, selon leur expertise spécifique. L'Office vise, par ces regroupements, à développer son expertise et à améliorer le soutien-conseil qu'il offre à ses partenaires. Par exemple, une seule équipe est désormais responsable des interventions de soutien-conseil à l'égard des organisations devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées alors que précédemment, ces interventions étaient menées au sein des trois directions impliquées en intervention collective.

L'ADOPTION DU PEG

Le PEG a été adopté par le gouvernement le 26 mai 2015. Il compte 63 engagements nécessitant l'implication de 24 ministères et organismes publics (MO).

L'adoption du PEG a permis à l'Office de déployer l'ensemble des activités relatives à la seconde orientation de son plan stratégique, dont l'un des objectifs vise à réaliser l'ensemble de ses engagements.

LA MESURE DES INDICATEURS D'INFLUENCE

L'Office a innové dans son plan stratégique, en y inscrivant des indicateurs visant à évaluer l'influence qu'il obtient suite à certaines de ses interventions. Certains taux d'influence ont pu être mesurés pour une première fois en 2015-2016, sur la base des travaux méthodologiques menés au cours de l'année. Pour assurer la fiabilité des données, des formations ont également été offertes au personnel devant fournir les informations requises pour la mesure de ces taux d'influence.

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Favoriser l'accès à l'information et la coordination des services

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

Pour l'année d'imposition 2015, l'Office a mis à jour et diffusé le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches*. Le *Guide des besoins en soutien à la famille* de même que le *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches*, dont la mise à jour était prévue au cours de l'année, étaient en processus d'édition au 31 mars 2016. Par ailleurs, 24 nouvelles organisations ont participé à la diffusion des guides de l'Office, ce qui lui a permis d'élargir son réseau de distribution. L'Office a ainsi dépassé la cible qu'il s'était fixée pour 2015-2016 de 15 nouvelles organisations.

[Voir section 2.3, objectif 1.1.1]

LES COLLABORATIONS AVEC DES DISPENSATEURS DE SERVICES

L'Office a poursuivi sa collaboration avec Services Québec. Douze des quatorze actions prévues à cette entente ou convenues par la suite étaient réalisées au 31 mars 2016, soit 85,7 % de celles-ci. Le nombre d'appels transférés directement de Services Québec vers l'Office a continué de croître : de 59 appels en 2013-2014 à 195 en 2014-2015, puis à 217 en 2015-2016. Aucune collaboration n'a toutefois été formalisée avec d'autres dispensateurs de services. L'Office a cependant organisé une rencontre avec le Curateur public du Québec afin d'explorer certaines pistes de collaboration.

[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 démarche de plan de services auprès de 21 nouvelles personnes, soit six de plus que l'année précédente. Il a ainsi dépassé la cible de trois personnes supplémentaires qu'il s'était fixée pour 2015-2016. L'Office a aussi accompagné 119 personnes lors de leurs rencontres de plan de services, un résultat en légère baisse par rapport à l'année précédente (133 personnes).

[Voir section 2.3, objectif 1.1.4]

LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE

L'Office s'est engagé à maintenir les taux de satisfaction à l'égard de ses services de soutien à la personne. Les résultats obtenus par sondage en 2015-2016 atteignent les cibles visées, soit 86 % pour l'accueil, l'information et la référence (AIR) et 92 % pour le soutien, le conseil et l'accompagnement (SCA). Toutefois, la mesure de la satisfaction à l'égard du suivi des dossiers obtient de moins bons résultats (79 % pour les services d'AIR et 89 % pour le SCA).

[Voir section 2.3, objectif 1.2.1]

LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale

LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À *PART ENTIÈRE*

L'Office est impliqué dans 29 de ces engagements, 7 à titre de responsable, 8 comme coresponsable et 14 comme collaborateur. Au 31 mars 2016, 69 % de ces engagements étaient en cours de réalisation ou réalisés de façon continue (20 sur 29) et 31 % n'avaient pas encore débuté (9 sur 29, dont 6 collaborations).

Dans le cadre de son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, l'Office prend également des engagements spécifiques à ses secteurs d'activités en lien avec la mise en œuvre de la politique *À part entière*. C'est ainsi qu'en 2015-2016, sept nouveaux engagements se sont ajoutés aux dix engagements de l'année 2014-2015 qui étaient toujours en cours de réalisation au 31 mars 2016. Ces nouveaux engagements concernent les priorités ou les résultats attendus de la politique (l'accompagnement, l'emploi, les déplacements et le transport collectif, incluant les plans de développement en transport, les transitions entre les services de garde et l'école et entre l'école et la vie active). Ils permettent aussi à l'Office de contribuer à d'autres initiatives gouvernementales partageant des objectifs communs avec la politique *À part entière*, telle que la stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021 ou la stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020. Ces contributions s'ajoutent aux initiatives auxquelles l'Office participait déjà en 2014-2015.

(Voir section 2.3, objectif 2.1.1 et annexe 4)

L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

L'Office a poursuivi la production de ses bilans annuels de mise en œuvre de la politique *À part entière*. Au cours de l'année 2015-2016, le bilan 2013-2014 a été adopté par son conseil d'administration, puis diffusé.

[Voir section 2.3, objectif 2.1.2]

L'AMÉLIORATION DU SOUTIEN-CONSEIL OFFERT AUX 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 2015-2016 était de 88,3 %, comparativement au taux de 83,3 % obtenu en 2014-2015.

Le soutien-conseil offert par l'Office consiste, pour sa part, à formuler des propositions de mesures adaptées à la réalité des organisations et pouvant répondre aux besoins des personnes handicapées et à leur famille. L'Office a mesuré le taux d'influence de ces propositions, sur la base de la méthodologie qu'il a développée au cours de l'année. Ce taux atteint 31 %, résultat qu'il compte améliorer en visant un accroissement de 66 % de ce taux comme cible à atteindre au terme du plan stratégique.

[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 d'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. En 2015-2016, l'Office a réalisé 31 interventions, dont 27 comprenant des recommandations et des propositions de solution et treize offres de collaboration. Ces interventions portaient sur 28 initiatives publiques distinctes.

Le taux d'influence de l'Office a été mesuré pour une première fois en 2015-2016, pour les interventions comprenant des recommandations et des propositions de solution (55,6 %), de même que pour les offres de collaboration (71,4 %). Ces taux sont en deçà des cibles établies pour ces types d'intervention (65 % et 85 % respectivement). Ces résultats sont cependant basés sur un faible nombre d'initiatives (9) ou d'offres de collaboration (7), puisque celles-ci doivent être complétées ou avoir reçu réponse pour être prises en compte dans le calcul.

[Voir section 2.3, objectif 2.2.2]

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2015-2016	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 %	33,3 % (SELON LE CALENDRIER ÉTABLI POUR 2015-2016 : 1 GUIDE MIS À JOUR / 3 GUIDES PRÉVUS)	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 CIBLE 2015-2016 : 15 CIBLE 2016-2017 : 23	NOMBRE DE NOUVELLES ORGANISATIONS QUI ONT RENDU LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE : 24	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.31

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	85,7 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (12 ACTIONS SUR 14, INCLUANT 2 ACTIONS QUI SE RÉALISENT DE FAÇON CONTINUE)	83 %* DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (10 ACTIONS SUR 12, INCLUANT 2 ACTIONS NON PRÉVUES MAIS CONVENUES ENTRE LES PARTIES) * LA DONNÉE 2014-2015 A ÉTÉ CORRIGÉE POUR TENIR COMPTE DES ACTIONS NON PRÉVUES MAIS CONVENUES ENTRE LES PARTIES PAR LA SUITE, SOIT 2 NOUVELLES ACTIONS.
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 22 APPELS EN PROVENANCE DE PERSONNES RÉFÉRÉES PAR LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC (ENTRE 2014-2015 ET 2015-2016)	AUGMENTATION DE 136 APPELS EN PROVENANCE DE PERSONNES RÉFÉRÉES PAR LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC (ENTRE 2013-2014 ET 2014-2015)

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015
-------------	--	---------------------	---------------------

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.33

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 2015-2016	AUCUNE NOUVELLE COLLABORATION ÉTABLIE EN 2014-2015
--	--	--	--

OBJECTIF 1.1.4

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

p.34

AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHE DE PLAN DE SERVICES	ÉCART POSITIF CIBLE 2015-2016 : 3 CIBLE 2016-2017 : 3	AUGMENTATION DE 6 PERSONNES PAR RAPPORT À 2014-2015; 21 NOUVELLES PERSONNES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE TELLE DÉMARCHE EN 2015-2016, COMPARATIVEMENT À 15 NOUVELLES PERSONNES EN 2014-2015	AUCUNE AUGMENTATION PAR RAPPORT À 2013-2014 (15 PERSONNES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHE 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.35

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 (AIR) 93 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (SCA)	86 % POUR LES SERVICES AIR (MARGE D'ERREUR DE 2,6 % À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 %) 92 % POUR LES SERVICES SCA (MARGE D'ERREUR DE 2,4 % À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 %)	NON DOCUMENTÉ EN 2014-2015
--	--	--	----------------------------

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 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.39

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>PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG) ADOPTÉ LE 26 MAI 2015</p> <p>0 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉ AU 31 MARS 2016, SOIT AUCUN ENGAGEMENT SUR LES 46 PRIS PAR L'OFFICE (29 ENGAGEMENTS AU PEG ET 17 ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES À L'OFFICE)</p> <p>80,4 % DES ENGAGEMENTS EN COURS DE RÉALISATION OU RÉALISÉS DE FAÇON CONTINUE (37 ENGAGEMENTS SUR 46)</p> <p>19,6 % DES ENGAGEMENTS NON DÉBUTÉS (9 ENGAGEMENTS SUR 46)</p>	<p>ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE :</p> <p>10 ENGAGEMENTS ACTIFS DEPUIS LE 1^{er} AVRIL 2014; 0 % RÉALISÉ, CEUX-CI SE POURSUIVANT EN 2015-2016</p> <p>ENGAGEMENTS INSCRITS AU PEG :</p> <p>PRÉPARATION D'UN PROJET DU PEG, INCLUANT LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE. DÉPÔT DU PROJET AU MSSS POUR FINS D'APPROBATION GOUVERNEMENTALE</p>
--	--	--	---

OBJECTIF 2.1.2

Évaluer la politique *À part entière*

p.41

BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE, INCLUANT L'ÉTAT DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG)	ANNUEL	<p>LE BILAN 2013-2014 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE <i>À PART ENTIÈRE</i> A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 1^{er} ET 2 AVRIL 2015. LE BILAN ET SON RÉSUMÉ ONT ÉTÉ RENDUS PUBLICS ET DÉPOSÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.</p>	<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>
---	--------	--	--

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.42

TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	95 %	<p>88,3 %* DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2015 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2015-2016 (MO)</p>	<p>83,3 %* DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2014 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2014-2015 (MO)</p>
---	------	--	--

* Ce taux diffère légèrement de celui publié dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015 car il provient de la compilation finale des données, réalisée au cours de l'année 2015-2016.

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2015-2016	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 (suite)

p.42

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	AUGMENTATION DE 66 % PAR RAPPORT AU TAUX D'INFLUENCE DE L'OFFICE SUR LES PLANS D'ACTION 2015-2016	31 % (20 PLANS D'ACTION DONT LES MESURES TIENNENT COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE SUR 65 PLANS D'ACTION AYANT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE MESURES DE LA PART DE L'OFFICE)	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 2015-2016	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.46

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	TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION : 55,6 %, SOIT 5 INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE / 9 INITIATIVES PUBLIQUES QUI ÉTAIENT COMPLÉTÉES AU 31 MARS 2016 ET QUI AVAIENT FAIT L'OBJET D'UNE INTERVENTION DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION : 71,4 %, SOIT 5 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 7 OFFRES DE COLLABORATION QUI AVAIENT OBTENU UNE RÉPONSE AU 31 MARS 2016	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 pour accroître 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, accompagne les personnes handicapées, leur famille et leurs proches, et fait des représentations en leur faveur.

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 (MO, 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 24 membres. 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 huit 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 2016, douze des seize membres ayant le droit de vote étaient des personnes handicapées ou des parents de personnes handicapées. La liste des membres est présentée à l'annexe 1.

En 2015-2016, le conseil d'administration a tenu trois séances régulières, au cours desquelles il a notamment :

SÉANCE DES 1^{ER} ET 2 AVRIL 2015

- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de stratégie gouvernementale de développement durable révisé 2015-2020;
- adopté le cinquième bilan annuel (2013-2014) sur la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*;
- adopté le mémoire de l'Office sur le *Rapport sur la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*.

SÉANCE DES 14 ET 15 DÉCEMBRE 2015

- adopté le bilan du plan d'action 2014-2015 et le plan d'action 2015-2016 de l'Office à l'égard des personnes handicapées;
- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 59, Loi édictant la Loi concernant la prévention et la lutte contre les discours haineux et les discours incitant à la violence et apportant diverses modifications législatives pour renforcer la protection des personnes;
- adopté le mémoire de l'Office dans le cadre de la consultation sur le renouvellement de la Politique québécoise de la jeunesse;
- adopté une résolution en appui de la démarche entreprise par la Régie du bâtiment du Québec en vue d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité du public dans les bâtiments;
- adopté le mémoire de l'Office portant sur le rapport de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise (rapport Godbout).

SÉANCE DES 24, 25 ET 26 FÉVRIER 2016

- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 70, Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi;
- adopté le mémoire de l'Office concernant le panier de services assurés en santé et en services sociaux préparé dans le cadre d'une consultation publique menée par le Commissaire à la santé et au bien-être;
- adopté l'avis de l'Office à l'égard du projet de loi n° 83, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière municipale concernant notamment le financement politique;
- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 86, Loi modifiant l'organisation et la gouvernance des commissions scolaires en vue de rapprocher l'école des lieux de décisions et d'assurer la présence des parents au sein de l'instance décisionnelle de la commission scolaire.

1.3

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

D'importants changements ont été apportés à la structure organisationnelle de l'Office en 2015-2016. En effet, dans le but de répondre adéquatement aux différentes responsabilités qui lui incombent, l'Office a mis en place un nouveau plan d'organisation administrative visant à optimiser l'utilisation de ses ressources tout au long de la période de réalisation de son plan stratégique 2014-2019.

L'Office a fait le choix d'augmenter les effectifs qui offrent des services directs aux personnes handicapées et à leur famille en créant une direction exclusivement consacrée à ces services, la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille (DSPHF).

L'Office a également modifié ses façons de faire pour accroître l'efficacité de ses interventions, et ce, tout en continuant d'être présent sur l'ensemble du territoire. Ainsi, la Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi (DESL) offre maintenant des services de soutien-conseil pour la mise en œuvre de certaines dispositions de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. La Direction des interventions sectorielles stratégiques (DISS) conduit des actions sectorielles prioritaires, tant nationales, régionales que locales, et la Direction des projets interministériels et des mandats spéciaux (DPIMS) est engagée dans des démarches interministérielles et des projets gouvernementaux à portée transversale.

Enfin, la Direction des services de soutien à la gestion (DSSG) assure la gestion des ressources financières, humaines, informationnelles et matérielles de l'organisation. L'organigramme actuel est présenté à l'annexe 2.

1.4

VALEURS ORGANISATIONNELLES

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 leur 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

Pour l'année 2015-2016, le gouvernement a attribué à l'Office une cible d'utilisation de ressources humaines correspondant à 119 équivalents temps complet (ETC)¹. De fait, l'Office en a utilisé 107,7. Durant l'année, l'équivalent de 56,7 ETC² a été entièrement consacré à la réalisation des activités visant l'atteinte de ses objectifs stratégiques, ce qui représente 52,6 % de tous les effectifs de l'Office. Ce pourcentage était de 38,7 % en 2014-2015 (43,9 ETC sur un total de 113,5 ETC).

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 du temps consenti (nombre de jours/personne) uniquement à la réalisation des activités associées au plan stratégique, ce nombre de jours ayant été transposés en ETC. Un ETC est considéré équivalent à 180 jours de travail par année consacré uniquement aux activités stratégiques (excluant les activités d'organisation, administratives et autres).

2.2

BUDGET CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS LIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE

Au cours de 2015-2016, des budgets en fonctionnement « Autres dépenses » et en transfert ont été alloués à la réalisation de certaines activités liées au plan stratégique. En ce qui concerne les dépenses de fonctionnement, une somme de 65 620 \$ a été investie pour la réalisation des projets spécifiquement associés au plan, excluant les dépenses de rémunération et les frais de déplacement. Parmi ces activités, l'Office a dépensé 17 353 \$ pour les travaux liés à la mise à jour des guides produits par l'Office, 12 138 \$ pour les travaux entourant l'élaboration de propositions de modifications au Code de la construction (adaptabilité des logements) et 10 491 \$ pour le sondage sur la satisfaction des personnes qui font appel aux services de soutien à la personne.

Du côté du budget de transfert, des subventions d'un montant total de 126 445 \$ 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 offre des services directs à la population par l'entremise de ses services de soutien à la personne. Toute personne peut, à titre individuel ou pour un organisme, interpellier l'Office pour obtenir des services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement. L'Office peut aussi préparer, à la demande de celle-ci, un plan de services.

.....

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

L'amélioration de l'accès aux renseignements a été identifiée dans la politique gouvernementale *À part entière* comme l'un des moyens à privilégier pour assurer un meilleur accès aux services. 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.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2015-2016

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
POURCENTAGE DES GUIDES D'INFORMATION DE L'OFFICE MIS À JOUR SELON LE CALENDRIER ÉTABLI CIBLE : 100 %	33,3 % (SELON LE CALENDRIER ÉTABLI POUR 2015-2016 : 1 GUIDE MIS À JOUR / 3 GUIDES PRÉVUS)
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. UNE CIBLE DE 15 NOUVELLES ORGANISATIONS A ÉTÉ ÉTABLIE POUR 2015-2016.	NOMBRE DE NOUVELLES ORGANISATIONS QUI ONT RENDU LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE EN 2015-2016 : 24

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 2015 a été publié en février 2016. 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.

Les activités visant à mettre à jour le *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* de même que le *Guide en soutien à la famille* ont été réalisées au cours de l'année 2015-2016, mais l'édition de ces guides n'était pas encore complétée au 31 mars 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. Une cible annuelle est établie en début d'année financière pour mesurer l'atteinte de cet objectif. En 2015-2016, la cible était de quinze nouvelles organisations. Celle-ci a été dépassée, puisque 24 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office.

Pour l'année 2016-2017, la cible pour cet indicateur est de 23 nouvelles organisations.

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 2015-2016

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>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</p> <p>CIBLE : 100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019</p>	<p>85,7 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (12 ACTIONS RÉALISÉES / 14 ACTIONS CONVENUES ENTRE LES PARTIES)</p>
<p>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</p> <p>CIBLE : À DÉTERMINER AU 31 MARS 2019*</p>	<p>2015-2016 : 217 APPELS TRANSFÉRÉS, DONC 22 PERSONNES DE PLUS</p> <p>(2014-2015 : 195 APPELS TRANSFÉRÉS)</p>

* Étant donné l'existence récente de l'interconnexion et par conséquent, l'absence de données historiques sur le nombre d'appels transférés, il a été convenu de reporter à 2019 la détermination d'une cible pour cet indicateur.

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, ainsi que celles qui se sont ajoutées par la suite, d'un commun accord. Douze des quatorze actions convenues avaient été réalisées au 31 mars 2016, pour un taux de réalisation de 85,7 %.

Deux nouvelles actions ont été comptabilisées en 2015-2016. Ces actions se réalisent désormais de façon continue. Il s'agit de :

- la mise à jour du contenu du Guide « Personnes handicapées » du Portail Québec;
- la distribution des guides produits par l'Office dans les bureaux régionaux de Services Québec au moment de la parution d'une nouvelle version (envoi du Guide des mesures fiscales en janvier 2016).

Les deux actions non réalisées en 2015-2016 sont les suivantes :

- Publicité de Services Québec dans le guide des programmes d'aide de l'Office. Le guide étant actuellement en processus d'édition, cette action n'a pu être réalisée en 2015-2016.
- Distribuer les outils promotionnels de l'Office dans les salons et expositions auxquels Services Québec participe lorsque ces événements sont en lien avec la mission de l'Office. Les mécanismes de communication entre l'Office et le MTESS, mission Service Québec n'ont pas encore été développés compte tenu des changements survenus dans la gestion des activités de communication des MO.

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 2015-2016 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 les services de soutien à la personne 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 œuvrant dans les services de soutien à la personne 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 puis à 217 en 2015-2016. Étant donné l'existence récente de l'interconnexion et par conséquent, l'absence de données historiques sur le nombre d'appels transférés, il a été convenu 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 accentue les difficultés d'accès aux services rencontrées par les personnes handicapées et leur famille. Pour réduire ces difficultés, l'Office compte établir des collaborations avec d'autres dispensateurs de services. Cela permettrait 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 2015-2016

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DES COLLABORATIONS ÉTABLIES AVEC LES PARTENAIRES CIBLE : 100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019, POUR CHACUNE DES COLLABORATIONS	UNE RENCONTRE ORGANISÉE AVEC LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC. AUCUNE NOUVELLE COLLABORATION FORMALISÉE EN 2015-2016.

L'Office s'est employé à élaborer une stratégie d'intervention en vue d'atteindre cet objectif. Il a ciblé un certain nombre d'organisations à contacter dans le but d'établir des collaborations avec elles. C'est ainsi qu'il a organisé une rencontre avec le Curateur public du Québec afin d'explorer les pistes de collaboration possibles entre les deux organisations.

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 (individualisée) et en assurant la cohérence ainsi que la complémentarité (coordonnée) 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 détient des pouvoirs à cet effet et il compte être davantage proactif à cet égard, en respectant le principe de responsabilisation qui a toujours orienté ses actions. Il ne s'agit pas de se substituer aux organisations ayant aussi des responsabilités à cet égard, mais plutôt de soutenir l'accès et la coordination des services pour une meilleure réponse aux besoins de la personne et de sa famille.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2015-2016

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHE DE PLAN DE SERVICES CIBLE : ÉCART POSITIF POUR CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE (POUR 2015-2016 : 18 PERSONNES)	2015-2016 : 21 NOUVELLES PERSONNES (2014-2015 : 15 NOUVELLES PERSONNES)

En cette seconde année d'application du plan stratégique de l'Office, le personnel offrant des services de soutien à la personne a initié des démarches de plan de services auprès de 21 nouvelles personnes, ce qui équivaut à six personnes supplémentaires par rapport à 2014-2015 et à trois personnes de plus que la cible établie pour la présente année. La cible pour l'année 2016-2017 a été fixée à 24 personnes, soit trois personnes de plus qu'en 2015-2016.

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 à la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille (DSPHF). 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 2015 au 31 mars 2016, 4 942 personnes ont fait appel à l'Office. La majorité d'entre elles, soit 3 413, étaient des personnes handicapées ou des proches, alors que 1 529 étaient des partenaires. Au final, ce sont 21 965 interventions qui furent effectuées par le personnel de la DSPHF.

En 2015-2016, les cinq domaines pour lesquels le plus d'interventions ont été réalisées sont :

- l'éducation (38,5 %);
- le transport (9,4 %);
- les ressources résidentielles (8,8 %);
- les conditions de vie (7,7 %);
- les droits (7,2 %).

À noter qu'il s'agit des mêmes domaines qu'en 2014-2015.

Les interventions pour maintenir la qualité de ses services

L'Office mesure le taux de satisfaction de sa clientèle depuis plusieurs années. Les sondages effectués sur ses services révèlent qu'il obtient des taux de satisfaction élevés, ceux-ci étant situés pour la plupart au-delà de 85 %. 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 2015-2016

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>TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES D'AIR = 86 % (MARGE D'ERREUR À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 % = 2,6 %)</p> <p>TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SCA = 92 % (MARGE D'ERREUR À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 % = 2,4 %)</p>

Le plus récent sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de soutien à la personne couvre la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2015, pour chacun des deux types de services. La collecte des données a eu lieu du 2 au 19 février 2016. Les taux de satisfaction sont supérieurs pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement, une tendance qui s'observe à long terme et qui se reflète dans les cibles établies pour les deux types de services.

La satisfaction globale de chacune des clientèles demeure élevée et conforme aux cibles établies pour chaque type de services (86 % et 92 %). Depuis 2011, une stabilité des taux de satisfaction globale est observée. Par contre, certains aspects des services obtiennent de moins bons résultats. Ainsi, le taux de satisfaction quant aux suivis des dossiers faits par le personnel œuvrant dans les services d'accueil, d'information et de référence (AIR) est de 79 %, avec un taux de clients plutôt ou très insatisfaits de 21 %. Pour ce qui est des conseillers qui interviennent en soutien, conseil et accompagnement (SCA), le taux de satisfaction à ce sujet est de 89 %, avec un taux de clients plutôt ou très insatisfaits de 11 %.

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, et utilise tous les leviers que la Loi lui accorde pour contribuer à l'accroissement de la participation sociale des personnes handicapées.

.....

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* a été adoptée en 2009. Parallèlement à l'élaboration de la politique, l'Office recevait le mandat de préparer, en concertation avec les organisations gouvernementales concernées, un plan global de mise en œuvre (PGMO) qui couvrait les cinq premières années de la politique.

En février 2013, un second mandat lui a été confié à l'effet de coordonner un *Plan des engagements gouvernementaux 2015-2019* (PEG) pour la seconde période d'application de la politique. Le PEG a été adopté le 26 mai 2015. Il compte 63 engagements relevant de 24 MO, incluant 29 engagements impliquant l'Office.

De plus, le premier engagement de ce plan stipule que les MO doivent « rendre public annuellement, tel que le prévoit la Loi, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats de la politique *À part entière* ». Ces engagements s'ajoutent aux engagements inscrits au PEG. Ils sont désignés aux fins de ce rapport comme des « engagements spécifiques aux secteurs d'activités des organisations ».

RÉSULTATS OBTENUS EN 2015-2016

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE <i>À PART ENTIÈRE</i></p> <p>CIBLE : 100 % DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE RÉALISÉS</p>	<p>ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ AUCUN ENGAGEMENT ENTIÈREMENT RÉALISÉ AU 31 MARS 2016 (0 SUR 29) ➤ 69 % DES ENGAGEMENTS EN COURS DE RÉALISATION OU RÉALISÉS DE FAÇON CONTINUE (20 SUR 29) ➤ 31 % DES ENGAGEMENTS NON DÉBUTÉS (9 SUR 29) <p>AUTRES ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ AUCUN ENGAGEMENT ENTIÈREMENT RÉALISÉ AU 31 MARS 2016 (0 SUR 17) ➤ 100 % DES ENGAGEMENTS EN COURS DE RÉALISATION OU RÉALISÉS DE FAÇON CONTINUE (17 SUR 17) <p>TOTAL DES ENGAGEMENTS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ AUCUN DES ENGAGEMENTS ENTIÈREMENT RÉALISÉ AU 31 MARS 2016 (0 SUR 46) ➤ 80,4 % DES ENGAGEMENTS EN COURS DE RÉALISATION OU RÉALISÉS DE FAÇON CONTINUE (37 SUR 46) ➤ 19,6 % DES ENGAGEMENTS NON DÉBUTÉS (9 SUR 46)

L'Office est impliqué dans 29 engagements inscrits au PEG : sept à titre de responsable, huit comme coresponsable et quatorze comme collaborateur. Il a aussi pris dix-sept engagements spécifiques à ses secteurs d'activités au sein de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées depuis 2014-2015, dont sept nouveaux engagements en 2015-2016, soit :

- contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale *À part entière* concernant l'accompagnement;
- contribution de l'Office au développement et à la consolidation de pratiques de transition entre les services de garde et l'école, avec la collaboration du réseau de la santé et des services sociaux;
- contribution de l'Office à l'atteinte des résultats visés de la politique *À part entière* en matière d'emploi;
- représentations et soutien-conseil auprès des instances décisionnelles ayant des responsabilités à l'égard des déplacements des personnes handicapées, incluant celles relatives aux plans de développement en transport (article 67 de la Loi);
- identification des voies d'optimisation de certains programmes;

- contribution de l'Office à la généralisation de la pratique TEVA par la mise à disposition de son expertise et par son soutien aux activités intersectorielles régionales visant le développement et la consolidation de cette pratique ;
- contribution de l'Office aux travaux interministériels concernant l'élaboration de la prochaine *Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021*.

L'état de réalisation des engagements de l'Office au 31 mars 2016 était le suivant :

- engagements entièrement réalisés : 0 %, soit 0/46*100 ;
- engagements en cours de réalisation ou réalisés de façon continue : 80,4 %, soit 37 engagements sur 46, dont 17 engagements spécifiques à l'Office sur 17 et 20 engagements au PEG sur 29 (5 engagements à titre de responsable, 7 à titre de coresponsable et 8 comme collaborateur) ;
- engagements non débutés : 19,6 %, soit 9 engagements au PEG sur 46. Deux de ces engagements sont sous la responsabilité de l'Office, un troisième est en coresponsabilité avec un autre MO et les six autres sont des collaborations ;
- engagements abandonnés : 0 %, soit 0/46.

Les résultats obtenus à ces engagements au 31 mars 2016 sont présentés à l'annexe 4.

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 MO.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2015-2016

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE, INCLUANT L'ÉTAT DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG) CIBLE : ANNUELLE	LE BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE 2013-2014 A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 1 ^{ER} ET 2 AVRIL 2015. LE BILAN ET SON RÉSUMÉ ONT ÉTÉ DÉPOSÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.

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 2013-2014 a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office à sa séance des 1^{er} et 2 avril 2015, ce qui a permis de le rendre public au cours de l'année. Il ne contient pas d'information sur l'état de réalisation des engagements gouvernementaux puisque ceux-ci n'avaient pas encore été identifiés et adoptés par le gouvernement.

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 MO comptant au moins 50 employés, les municipalités de 15 000 habitants et plus, ainsi que les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS)⁴ et les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) doivent produire et rendre public annuellement un plan d'action. Le plan d'action doit proposer des mesures visant à réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées qui ont été identifiés dans leurs secteurs d'activités.

4 Ces organisations, créées suite à l'adoption de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux, notamment par l'abolition des agences régionales, sont soumises à cette obligation.

D'ici la fin du présent plan stratégique, l'Office compte obtenir un taux de production des plans d'action de 95 % pour les organisations assujetties. Pour ce faire, il 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. L'Office formulera des propositions adaptées aux besoins des organisations assujetties et des personnes handicapées qui font appel à leurs programmes et services et ce, en fonction des secteurs d'activités visés. Une stratégie visant à améliorer ce soutien-conseil a d'ailleurs été développée.

Deux indicateurs ont été documentés en 2015-2016, soit le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et le 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. Il est prévu que le troisième indicateur soit documenté en 2017 et en 2019.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2015-2016

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>88,3 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (136/154) AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2015 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2015-2016 (MO)</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 : TAUX D'INFLUENCE DE 51,5 %, SOIT UNE AUGMENTATION DE 66 % PAR RAPPORT AU TAUX DE 2015-2016 (31 %)</p>	<p>31 %, SOIT 20 PLANS D'ACTION DONT LES MESURES TIENNENT COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE / 65 PLANS D'ACTION QUI ONT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE LA PART DE L'OFFICE</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>TRAVAUX MÉTHODOLOGIQUES EN COURS</p>

TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2015-2016 par les organisations assujetties est de 88,3 % (89 % pour les MO et 87,5 % pour les municipalités). On constate que le taux de production est en augmentation comparativement au taux obtenu pour tous les organismes assujettis en 2014-2015 et qui était de 83,3 %. De plus, ce résultat s'approche progressivement de la cible de 95 % établie pour cet indicateur. Notons qu'en raison de leur assujettissement récent, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont été exclus du calcul pour 2015-2016.

TAUX D'INFLUENCE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE

L'année 2015-2016 a permis de développer la méthodologie permettant de mesurer le taux d'influence de l'Office. Ces travaux ont permis de préciser ce qui sera considéré comme une proposition de mesure aux fins de cet indicateur et de définir ce qu'on entend par « influence ».

Les propositions émises par l'Office portent sur des mesures (moyens, initiatives ou actions) applicables à des obstacles en lien avec le ou les secteurs d'activités de l'organisation. Les propositions sont consignées dans une correspondance officielle ou dans un livrable formel transmis aux autorités concernées, suite à l'analyse de leur plan d'action. Pour pouvoir influencer le prochain plan d'action, elles doivent avoir été émises au moins trois mois avant sa parution.

L'influence se définit comme une contribution significative et structurante à l'élaboration des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Elle se manifeste lorsqu'une organisation considère positivement les propositions de l'Office.

Pour ce faire, l'organisation doit avoir retenu, au sein de ses mesures, au moins une proposition significative de l'Office (au regard du secteur d'activités de l'organisation, des citoyens visés, de la mise en œuvre des politiques gouvernementales, ou encore en raison de sa portée sur les obstacles identifiés dans le plan d'action). La mesure adoptée par l'organisation ne reprend pas nécessairement le libellé exact de la proposition de l'Office, mais elle poursuit les mêmes objectifs.

CALCUL DU TAUX D'INFLUENCE

$$\begin{array}{l}
 \text{TAUX D'INFLUENCE DES PROPOSITIONS ÉMISES} \\
 \text{PAR L'OFFICE DANS L'ÉLABORATION DES MESURES} \\
 \text{DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES} \\
 \text{PERSONNES HANDICAPÉES} \\
 \text{[\%]}
 \end{array}
 =
 \frac{
 \begin{array}{l}
 \text{NOMBRE DE PLANS D'ACTION COUVRANT L'ANNÉE} \\
 \text{QUI SE TERMINE ET DONT LES MESURES TIENNENT} \\
 \text{COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE} \\
 \text{[n]}
 \end{array}
 }{
 \begin{array}{l}
 \text{NOMBRE DE PLANS D'ACTION COUVRANT L'ANNÉE} \\
 \text{QUI SE TERMINE ET QUI ONT FAIT L'OBJET DE PRO-} \\
 \text{POSITIONS DE LA PART DE L'OFFICE} \\
 \text{[n]}
 \end{array}
 }
 \times 100$$

Le taux d'influence de l'Office sur les plans d'action 2015 et 2015-2016 est de 31 %. Vingt plans d'action contiennent des mesures tenant compte des propositions émises par l'Office sur les 65 plans d'action qui ont fait l'objet de telles propositions⁵. La proportion de municipalités influencées positivement par l'Office est légèrement supérieure à celle des MO avec 32 % (9/28) contre 30 % (11/37), mais cet écart est minime puisqu'il ne concerne que deux organisations seulement. Les propositions de mesures contenues dans les lettres de rétroaction 2014 et 2014-2015 étaient parfois floues, ce qui a pu avoir une incidence sur les résultats.

5 Il s'agit des données disponibles au 31 mars 2016. Les données finales sont disponibles au cours de l'année 2016-2017.

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 d'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 2015-2016

INDICATEUR ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<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>	<p>TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION :</p> <p>55,6 %, SOIT 5 INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE / 9 INITIATIVES PUBLIQUES QUI ÉTAIENT COMPLÉTÉES AU 31 MARS 2016 ET QUI AVAIENT FAIT L'OBJET D'UNE INTERVENTION DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE</p> <p>TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION :</p> <p>71,4 %, SOIT 5 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 7 OFFRES DE COLLABORATION QUI AVAIENT OBTENU UNE RÉPONSE AU 31 MARS 2016</p>

NOMBRE D'INITIATIVES AYANT DONNÉ LIEU À DES INTERVENTIONS DE L'OFFICE⁶

En 2015-2016, l'Office a réalisé 31 interventions au total, dont 27 interventions comprenant des recommandations et des propositions de solution et 13 offres de collaboration. Ces interventions portaient sur 28 initiatives publiques distinctes, dont une qui comportait deux étapes. Elles ont pris la forme de correspondances (13 interventions), de mémoires (7), de commentaires (7), d'avis (2) ou d'autres types de livrables (2).

⁶ Dans le cadre des travaux méthodologiques effectués en 2015-2016, des corrections ont été apportées aux résultats présentés en 2014-2015. Ainsi, le nombre d'interventions corrigé pour 2014-2015 est 39 plutôt que 68.

NOMBRE D'INTERVENTIONS PAR DOMAINE D'INTERVENTION

Les interventions de l'Office ont porté sur une variété de domaines d'intervention, soit :

- les déplacements et le transport : 8 interventions portant sur 7 initiatives (l'une de ces initiatives compte deux étapes);
- les lois, les politiques et les stratégies à portée transversale : 4 interventions portant sur 4 initiatives;
- l'habitation : 3 interventions portant sur 3 initiatives;
- Les droits et la citoyenneté : 3 interventions portant sur 3 initiatives;
- l'accès, le financement et l'organisation transversale des services : 3 interventions portant sur 3 initiatives;
- l'accessibilité des lieux et l'aménagement du territoire : 3 interventions portant sur 2 initiatives;
- le soutien au revenu : 2 interventions portant sur 2 initiatives;
- la prévention : 2 interventions portant sur 1 initiative;
- l'éducation : 1 intervention portant sur 1 initiative;
- le travail et les activités socio-professionnelles : 1 intervention portant sur 1 initiative;
- les communications : 1 intervention portant sur 1 initiative.

Elles touchaient des sujets variés. La liste des principaux mémoires, commentaires et avis préparés par l'Office et rendus publics est présentée à l'annexe 5.

TAUX D'INFLUENCE DE L'OFFICE

Le taux d'influence de l'Office, en ce qui a trait à des recommandations ou à des propositions de solution, a été établi sur la base des neuf étapes complétées des initiatives publiques ayant donné lieu à ce type d'intervention au 31 mars 2016. Cinq initiatives ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 55,6 % (5 sur 9). L'influence de la plupart des interventions de cette nature réalisées par l'Office en 2015-2016 (18 sur 27) devra être évaluée ultérieurement, puisque la très grande majorité des initiatives auxquelles

elles s'adressaient étaient toujours en cours au 31 mars 2016. À cette date, 5 offres de collaboration de l'Office avaient été acceptées sur les 7 offres qui avaient obtenu réponse, pour un taux de 71,4 % (5 sur 7). Les 6 autres offres de collaboration de l'Office seront évaluées ultérieurement, après l'obtention d'une réponse ou au terme de l'initiative.

PRÉCISIONS MÉTHODOLOGIQUES

L'Office a élaboré sa méthodologie pour documenter le taux d'influence de ses interventions de soutien-conseil au cours de l'année 2015-2016 et l'a expérimenté à partir de quelques initiatives publiques. Il a également formé le personnel impliqué dans les interventions de soutien-conseil de l'Office afin que celui-ci puisse appliquer cette méthode avec rigueur et de façon uniforme. Mentionnons que cet indicateur ne mesure qu'une partie de l'influence de l'Office, celle qui concerne les initiatives prises par ses partenaires et qui ne font pas partie de travaux de collaboration menés à plus long terme, comme ceux réalisés dans le cadre de ses engagements au PEG (objectif 2.1.1).

➤ Initiatives publiques

Les initiatives publiques qui sont documentées aux fins de cet indicateur peuvent être proposées par des organisations nationales, régionales, suprarégionales ou locales. Elles comprennent les projets de loi, les propositions de politiques, de stratégies ou d'orientations publiques, les plans d'action, les projets de règlement et les directives, les modifications apportées aux programmes, à l'offre de services et à leur financement, etc. Elles peuvent se déployer en une ou plusieurs étapes, selon un calendrier plus ou moins rapide.

➤ Interventions de soutien-conseil

Les interventions de soutien-conseil visées prennent la forme de productions écrites ou de livrables qui contiennent des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration. Elles peuvent se présenter sous forme de correspondances, d'avis, de commentaires, de mémoires ou de tout autre type de livrable ayant un caractère officiel et qui engage formellement l'Office.

Puisque la cible associée au résultat visé pour cet indicateur diffère selon qu'il s'agit de recommandations et de propositions de solution (65 %) ou d'offres de collaboration (85 %),

les deux types d'intervention ont été distingués. Les méthodes de calcul pour en évaluer l'influence sont également différentes. Les interventions comprenant des recommandations ou des propositions de solution ne peuvent s'adresser qu'à l'organisation responsable de l'initiative publique alors que les offres de collaboration peuvent interpeller l'organisation responsable de l'initiative ou d'autres organisations publiques.

Le contenu d'un livrable contenant des recommandations ou des propositions de solution doit être différent pour qu'il soit comptabilisé comme une intervention distincte. Ainsi, une correspondance qui reprend les mêmes éléments de contenu que l'avis qu'elle accompagne ne comptera pas comme une intervention supplémentaire. Pour leur part, les offres de collaboration doivent s'adresser à des organisations distinctes pour être comptabilisées de façon distincte.

➤ Taux d'influence des recommandations et des propositions de solution de l'Office

L'influence se définit comme une contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre des initiatives publiques. Elle se manifeste lorsqu'une organisation considère positivement les propositions de l'Office. Pour être identifiée comme ayant été influencée positivement par l'Office, l'organisation responsable de l'initiative devra avoir retenu au moins une recommandation ou une proposition de solution significative au regard des obligations législatives, orientations et priorités gouvernementales à l'égard des personnes handicapées. Cette recommandation ou proposition doit être considérée structurante quant à ses retombées potentielles sur la réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille et la réduction des obstacles à leur participation sociale.

Le taux d'influence se mesure de la façon suivante :

$$\begin{array}{l}
 \text{TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS ET} \\
 \text{DES PROPOSITIONS DE SOLUTION DE L'OFFICE} \\
 \text{[\%]}
 \end{array}
 =
 \frac{
 \begin{array}{l}
 \text{NOMBRE D'INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES} \\
 \text{POSITIVEMENT PAR LES RECOMMANDATIONS OU} \\
 \text{LES PROPOSITIONS DE SOLUTION DE L'OFFICE} \\
 \text{[n]}
 \end{array}
 }{
 \begin{array}{l}
 \text{NOMBRE D'INITIATIVES PUBLIQUES (OU LEURS ÉTAPES)} \\
 \text{COMPLÉTÉES AU 31 MARS DE L'ANNÉE DE RÉFÉRENCE} \\
 \text{ET AYANT FAIT L'OBJET DE RECOMMANDATIONS OU DE} \\
 \text{PROPOSITIONS DE SOLUTION DE LA PART DE L'OFFICE} \\
 \text{[n]}
 \end{array}
 }
 \times 100$$

Les initiatives publiques peuvent se développer en plusieurs étapes. Dans ce cas, l'influence de l'Office est évaluée pour chacune des étapes complétées de ces initiatives. Le taux d'influence est également calculé sur la base de l'ensemble des étapes complétées de ces initiatives.

Plusieurs initiatives publiques sont en cours de développement à la fin de l'année financière. Leur influence sera évaluée au moment où elles seront complétées. Certaines initiatives peuvent également être abandonnées. Dans ce cas, elles seront retirées du calcul.

➤ Taux d'influence des offres de collaboration de l'Office

Pour être identifiée comme ayant accepté l'offre de collaboration de l'Office, l'organisation doit s'être entendue avec l'Office, de façon formelle, sur l'objet et les modalités de cette collaboration.

Le taux d'influence se mesure de la façon suivante :

$$\begin{array}{ccc} & & \text{NOMBRE D'OFFRES DE COLLABORATION} \\ & & \text{DE L'OFFICE ACCEPTÉES} \\ & & \text{\{n\}} \\ \text{TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES} & = & \frac{\quad}{\quad} \times 100 \\ \text{DE COLLABORATION} & & \\ \text{\{ \% \}} & & \text{NOMBRE D'OFFRES DE COLLABORATION ÉMISES} \\ & & \text{PAR L'OFFICE QUI AVAIENT OBTENU UNE RÉPONSE} \\ & & \text{AU 31 MARS DE L'ANNÉE DE RÉFÉRENCE} \\ & & \text{\{n\}} \end{array}$$

Pour statuer sur l'acceptation de l'offre de collaboration, il faut que celle-ci ait obtenu réponse ou que l'initiative qui l'a suscitée soit terminée. Si l'Office est en attente d'une réponse à la fin de l'année financière (31 mars), ou si l'initiative est en cours, l'évaluation du taux d'influence de l'Office sera reportée à une année ultérieure.

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 2009-2010, 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 au sondage de 2015 sont présentés dans les pages qui suivent.

ACCESSIBILITÉ

>>> ENGAGEMENTS

- 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.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées.

>>> RÉSULTATS OBTENUS

TAUX DE SATISFACTION ⁷				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2015-2016

Facilité à joindre par téléphone, par courriel ou par télécopieur le personnel de l'Office

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	93 %	92 %	94 %	91 %	96 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	93 %	94 %	95 %	95 %

Clarté du langage

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	96 %	97 %	98 %	95 %	96 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	99 %	99 %	97 %	96 %	99 %

Façon dont le personnel a adapté ses communications

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	82 %	89 %	91 %	90 %	85 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	93 %	85 %	81 %	93 %	97 %

⁷ Aucun sondage n'a été réalisé en 2014-2015.

COURTOISIE ET RESPECT

>>> ENGAGEMENTS

- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- 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.

>>> RÉSULTATS OBTENUS

TAUX DE SATISFACTION				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2015-2016

Courtoisie du personnel

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	97 %	99 %	99 %	98 %	97 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	99 %	100 %	98 %	98 %	99 %

Capacité du personnel à écouter la personne

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	92 %	90 %	94 %	92 %	93 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	95 %	97 %	95 %	95 %	98 %

Respect de la confidentialité

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	98 %	97 %	99 %	98 %	N.A.*
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	100 %	98 %	99 %	97 %	N.A.*

* Aucune question à cet effet dans le sondage réalisé en 2015.

FIABILITÉ

>>> ENGAGEMENTS

- 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.

>>> RÉSULTATS OBTENUS

TAUX DE SATISFACTION				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2015-2016

Niveau de connaissance du personnel sur les incapacités des personnes handicapées

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	82 %	88 %	83 %	88 %	86 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	95 %	94 %	93 %	95 %	93 %

Capacité du personnel à bien cerner les besoins

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	77 %	74 %	76 %	82 %	87 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	89 %	91 %	88 %	91 %	93 %

Capacité du personnel à diriger la personne aux bons organismes

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	86 %	81 %	83 %	82 %	96 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	92 %	89 %	91 %	88 %	93 %

RAPIDITÉ

>>> ENGAGEMENT

- 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 préciserons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

>>> RÉSULTATS OBTENUS

TAUX DE SATISFACTION				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2015-2016

Aide offerte par le personnel dès le premier contact

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	84 %	83 %	90 %	86 %	87 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	93 %	91 %	91 %	93 %	94 %

Rapidité à traiter la demande

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	87 %	83 %	87 %	87 %	90 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	94 %	94 %	92 %	93 %	93 %

Rapidité avec laquelle l'Office a communiqué avec la personne après que celle-ci ait laissé un message téléphonique ou électronique

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	91 %	92 %	92 %	90 %	95 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	94 %	94 %	94 %	95 %

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE AU REGARD DE L'ENSEMBLE DES SERVICES REÇUS DU SERVICE DE SOUTIEN À LA PERSONNE

TAUX DE SATISFACTION				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2015-2016

Satisfaction globale envers les services reçus

Cibles du Plan stratégique 2014-2019 : services d'accueil, d'information et de référence = 86 % et services de soutien, de conseil et d'accompagnement = 93 %

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	82 %	83 %	82 %	86 %	86 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	91 %	91 %	90 %	90 %	92 %

Intention de recommander les services de l'Office

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	95 %	92 %	90 %	95 %	97 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	95 %	96 %	95 %	96 %

>>> ANALYSE SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le taux de satisfaction de la clientèle utilisant les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que celle utilisant les services de soutien, de conseil et d'accompagnement a été évalué pour sept des engagements contenus dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* de l'Office. Treize éléments ont fait l'objet de questions permettant de mesurer le taux de satisfaction au regard de ces engagements, et ce, pour chacun des deux services identifiés.

L'analyse des résultats du sondage 2015-2016 démontre que l'Office bénéficie d'excellents taux de satisfaction de sa clientèle sur la plupart des aspects mesurés dans le cadre de cette étude ainsi qu'une stabilité de la satisfaction globale de la clientèle. Pour l'année 2015-2016, les marges d'erreur se situent sensiblement dans les mêmes proportions que par le passé, soit plus ou moins 5,9 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et plus ou moins 5,6 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Les taux observés sont jugés très satisfaisants, se situant pour la plupart au-delà de la barre des 90 %, sauf pour un élément nécessitant une attention particulière, soit la façon dont le personnel à l'accueil, à l'information et à la référence a adapté ses communications (85 %). Cet aspect connaît une baisse de 5 points comparativement au sondage de 2013-2014 (90 %) et de 6 % sur le taux de l'année 2012-2013 (91 %).

Toujours du côté des services d'accueil, d'information et de référence, on observe une hausse significative de la capacité du personnel à diriger la personne aux bons organismes, avec un taux de 96 % comparativement à 82 % en 2013-2014. Le taux de satisfaction globale relatif à ces services s'est par ailleurs maintenu à 86 % pour 2015-2016, atteignant ainsi la cible du plan stratégique 2014-2019. En ce qui a trait aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement, les résultats demeurent dans les niveaux d'excellence. La façon dont le personnel a adapté ses communications, qui nécessitait une attention particulière en 2012-2013 avec un taux de 81 %, continue de progresser. Il est de 97 % pour 2015-2016, comparativement à 93 % en 2013-2014. Par contre, le niveau de connaissance du personnel de soutien, de conseil et d'accompagnement sur les incapacités des personnes handicapées a subi une baisse de 2 % en 2015-2016. Il est de 93 %, comparativement à 95 % en 2013-2014. Il est cependant important de mentionner qu'il s'agit du seul élément des services de soutien, de conseil et d'accompagnement ayant subi une baisse pour 2015-2016. Au regard de l'ensemble des services, les taux de satisfaction face à la courtoisie ainsi que la clarté du langage obtiennent toujours d'excellents scores, à savoir 99 % pour chacun des services en 2015-2016.

En conclusion, 97 % des répondants du sondage 2015-2016 recommanderaient les services d'accueil, d'information et de référence à quelqu'un d'autre comparativement à 96 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office.

2.4.2

Bilan du plan d'action 2015-2016 à l'égard des personnes handicapées

L'analyse des objectifs établis par le plan d'action 2015-2016 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 2015-2016 ont été puisées à même le budget de fonctionnement courant de l'Office.

Le bilan du plan d'action 2015-2016 de l'Office, qui couvre la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, permet de constater qu'une majorité des mesures prévues (90 %) a été amorcée ou complétée. En effet, 45 % (9/20) des mesures ont été réalisées et 45 % (9/20) demeurent en cours de réalisation. Deux mesures (10 %) n'ont pu être réalisées comme prévu. Elles portaient sur l'adaptation des documents produits par le personnel. Mentionnons que les sommes nécessaires à la mise en œuvre du plan d'action 2015-2016 ont été puisées à même le budget de fonctionnement courant de l'Office. 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 2015-2016, l'Office a répondu à 97 demandes d'information statistique (tableau 1), ce qui représente en moyenne huit demandes par mois, soit la même moyenne mensuelle qu'en 2013-2014. 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. D'ailleurs, l'Office a déposé sur son site Web, en juillet 2015, de nouvelles estimations de population avec incapacité pour les différentes régions sociosanitaires du Québec, comprenant les municipalités régionales de comté (MRC) ainsi que les municipalités d'au moins 15 000 habitants. Les arrondissements de la Ville de Montréal sont également présentés.

Les demandes proviennent principalement d'individus (30 %), d'associations de personnes handicapées (22 %), de MO (11 %) ou de chercheurs et étudiants (11 %).

TABLEAU 1.....
DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, POUR 2015-2016 ET 2014-2015

PROVENANCE DES DEMANDES	2015-2016		2014-2015	
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
INDIVIDUS	29	29,9	19	20,0
ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES	21	21,7	18	18,9
MINISTÈRES ET ORGANISMES	11	11,3	22	23,2
CHERCHEURS ET ÉTUDIANTS	11	11,3	8	8,4
AUTRES	10	10,3	3	3,2
MÉDIAS	8	8,2	7	7,4
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ¹	4	4,1	8	8,4
MILIEU MUNICIPAL	3	3,1	10	10,5
TOTAL	97	100,0	95	100,0

1 Autres que les associations de personnes handicapées

Parmi l'ensemble des demandes, 55 % 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 (19 %), le transport, les déplacements et l'accessibilité des lieux (12 %), le travail et les activités socioprofessionnelles (11 %), l'éducation et les services de garde (6 %) et l'habitation et les aménagements spéciaux (6 %).

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 2015-2016, un montant de 126 445 \$ a été octroyé dans le cadre du PSE. L'Office a soutenu quinze projets en cours de réalisation en 2015-2016. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées dans les trois volets du PSE.

Volet « Études et recherches »

PROJETS AMORCÉS EN 2012-2013 QUI SE SONT TERMINÉS EN 2015-2016

- 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 2015-2016 : 7 000 \$.
- 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 2015-2016 : 0 \$.
- DES RIVIÈRES-PIGEON, Catherine (Université du Québec à Montréal), Nathalie Poirier, Elsa Galerand – *Le travail domestique et de soin réalisé par les mères et les pères d'enfants présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) au Québec* – Subvention totale : 100 000 \$; Subvention en 2015-2016 : 0 \$.

PROJET AMORCÉ EN 2013-2014 QUI S'EST TERMINÉ EN 2015-2016

- KASSI, Bernadette (Université du Québec en Outaouais), Julie Ruel, André Moreau, Jean Proulx – *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Validation d'une démarche de rédaction inclusive* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2015-2016 : 8 000 \$.

PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 EN COURS DE RÉALISATION EN 2015-2016

- GUAY, Manon (Université de Sherbrooke, CSSS-IUGS), Johanne Desrosiers, Thomas Alik, Damien Contandriopoulos – *Adoption de l'Algo par les intervenants oeuvrant au sein des services de soutien à domicile québécois : étude du processus d'application des connaissances* – Subvention totale : 17 500 \$; Subvention en 2015-2016 : 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 2015-2016 : 7 000 \$.
- 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 2015-2016 : 0 \$.

PROJETS AMORCÉS EN 2014-2015 EN COURS DE RÉALISATION EN 2015-2016

- 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 2015-2016 : 0 \$.
- 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 2015-2016 : 0 \$.
- 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 2015-2016 : 0 \$.

Volet « Expérimentation »

PROJET AMORCÉ EN 2013-2014 QUI S'EST TERMINÉ EN 2015-2016

- GASCON, Hubert (Université de Rimouski, CIRRS), 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 2015-2016 : 21 364 \$.

PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 EN COURS DE RÉALISATION EN 2015-2016

- COUTURE, Mélanie (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 2015-2016 : 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 2015-2016 : 24 071 \$.
- 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 2015-2016 : 25 000 \$.

Volet « Soutien à l'innovation communautaire »

PROJET AMORCÉ EN 2013-2014 QUI S'EST TERMINÉ EN 2015-2016

- 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 2015-2016 : 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.

En 2015-2016, le PSOP visait exclusivement à soutenir la réalisation d'actions inspirées des défis et priorités d'intervention de la politique gouvernementale *À part entière*, notamment ceux en lien avec la participation des organismes de promotion à l'élaboration et au suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

En 2015-2016, l'Office a accordé des subventions totalisant 543 717 \$ à 30 organismes pour la réalisation de projets ponctuels (29 organismes) et en appui à la réalisation de la mission globale (un organisme). Le tableau suivant dresse un portrait des subventions accordées par l'Office de 2013-2014 à 2015-2016.

TABLEAU 2

.....
NOMBRE D'ORGANISMES ET SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP DE 2013-2014
À 2015-2016

TYPE D'ORGANISME	2013-2014		2014-2015		2015-2016	
	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$
ORGANISME NATIONAL (MISSION GLOBALE)	1	75 000	0	0	1	50 000
SOUS-TOTAL	1	75 000	0	0	1	50 000
ORGANISMES NATIONAUX	6	124 412	10	209 159	7	169 854
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	2	28 723	6	124 205	4	63 716
ORGANISMES DE BASE	20	268 347	21	272 394	18	260 147
SOUS-TOTAL	28	421 482	37	605 758	29	493 717
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	7	10 396	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
SOUS-TOTAL	7	10 396	0	0	0	0
TOTAL	36	506 878	37	605 758	30	543 717

L'annexe 8 présente la liste des organismes soutenus, la subvention leur ayant été accordée ainsi que l'objet du soutien financier.

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 2015-2016, le total de l'effectif autorisé est de 126 ETC. Une masse salariale initiale de 8 448 000 \$ a été attribuée à l'Office à cette fin en début d'année. La cible d'utilisation identifiée pour l'Office est de 119 ETC. Au 31 mars 2016, les 126 personnes en place ont utilisé 107,7 ETC. De ces personnes, 94 travaillent dans les régions (incluant Drummondville, emplacement du siège social) et 32 à Montréal et à Québec.

4.1.1 Répartition de l'effectif par secteur d'activités

Le tableau 3 présente la situation de l'effectif en poste en 2015-2016, en comparaison avec l'année précédente.

TABLEAU 3

EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2016 ET AU 31 MARS 2015

SECTEURS D'ACTIVITÉS ¹	2015-2016	2014-2015	ÉCART
	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}
DIRECTION GÉNÉRALE	13	10	+3
ADMINISTRATION	16	16	0
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	12	9	+3
INTERVENTION COLLECTIVE	41	45	- 4
INTERVENTION INDIVIDUELLE	32	22	+10
ÉVALUATION ET RECHERCHE	11	11	0
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1	1	0
TOTAL	126	114	+12

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

Le tableau 4 présente l'effectif utilisé au 31 mars 2016, en comparaison avec l'année précédente.

TABEAU 4

.....
EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2016 ET AU 31 MARS 2015

SECTEURS D'ACTIVITÉS	2015-2016	2014-2015	ÉCART
	n ^{bre}	n ^{bre}	n ^{bre}
DIRECTION GÉNÉRALE	11,0	8,7	+ 2,3
ADMINISTRATION	14,9	16,5	- 1,6
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	8,8	8,3	+ 0,5
INTERVENTION COLLECTIVE	36,2	45,5	- 9,3
INTERVENTION INDIVIDUELLE	24,4	22,5	+ 1,9
ÉVALUATION ET RECHERCHE	11,4	11,0	+ 0,4
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1,0	1,0	0
TOTAL	107,7	113,5	- 5,8

Note : Aux fins d'établir la consommation en effectif de chacun des secteurs d'activités ci-dessus en tenant compte de l'implantation d'un nouveau plan d'organisation administrative, la consommation des secteurs « Communications et relations publiques » et « Évaluation et recherche » a été établie en référence avec la consommation de l'année précédente (la Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles ayant été abolie).

Pour l'année 2015-2016, on observe un écart de 18,3 entre l'effectif en poste au 31 mars 2016 (tableau 3) et l'effectif utilisé à la même date (tableau 4). Cet écart s'explique par la présence dans les effectifs d'un étudiant et de deux stagiaires qui ne consomment pas d'ETC, de trois personnes sur contrat occasionnel de 55 jours, de quatre départs à la retraite et d'embauches de personnel occasionnel, dans le dernier semestre de l'année financière, qui n'ont pas consommé d'ETC pour l'année entière, mais qui étaient présents au 31 mars 2016.

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 investi 0,9 % de sa masse salariale admissible en formation. Pour l'année civile 2015, une somme globale (incluant les salaires et autres dépenses) de 68 388 \$ y a été consacrée. La répartition de ces dépenses est présentée au tableau 6, par champ d'activités et par année civile. En cours d'année, 70 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 180 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 2,6.

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	2015	2014
	\$	\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	52 907	39 192
SOUTENIR L'ACQUISITION DES HABILITÉS DE GESTION	5 151	3 566
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	2 234	24 823
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	4 669	3 129
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	3 427	4 993
TOTAL	68 388	75 703

TABLEAU 6

.....
ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

	2015	2014
PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	0,9	1
NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	2,6	2,7
MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE	977 \$	841 \$

TABLEAU 7

.....

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS

	2015	2014
CADRES	10,5	10,3
PROFESSIONNELS	137	138,1
FONCTIONNAIRES	32,5	95

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 liées 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 ➤ SOUTIEN AUX ÉTUDES DU PERSONNEL ➤ SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL ➤ HABILITÉS DE GESTION ➤ SAGIR ➤ FORMATIONS OBLIGATOIRES DU BARREAU DU QUÉBEC ➤ DOCUTHÈQUE 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ FORMATION SUR LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE ➤ FORMATION SUR LA LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE ➤ ENJEUX DU DOMAINE D'INTERVENTION

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 8 826,11 \$. L'année de référence utilisée ici est l'année civile 2015.

4.1.3 Planification de la main-d'oeuvre

Au cours de l'année 2015-2016, quatre personnes ont pris leur retraite. Les règles en vigueur entraîneront une baisse de deux effectifs en 2016-2017.

TABLEAU 9

.....
NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS

	2015-2016	2014-2015
CADRES	0	2
PROFESSIONNELS	2	1
FONCTIONNAIRES	2	1

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 embauchées 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**

	2015-2016	2014-2015	2013-2014
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (%)	4,01	6,10	9,04

Note : Ces données ministérielles proviennent du Centre de services partagés du Québec (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 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 2015-2016.

Une politique d'adaptation des postes et du milieu de travail est en place à l'Office. 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 2015-2016, une personne handicapée a demandé et bénéficié d'une adaptation de son 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 2015-2016, une somme de 91 002,63 \$ équivalant à 1,54 ETC 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, l'employé qui en fait la demande peut, après autorisation de son supérieur, travailler à partir d'un port d'attache différent, de son domicile ou de tout autre lieu spécifié à l'entente. Pour l'année 2015-2016, 41 personnes ont obtenu une autorisation de travail à distance, sous l'une ou l'autre de ses formes, comparativement à 44 employés l'année dernière.

4.1.6 Bonis au rendement

Le 21 avril 2015, l'Assemblée nationale a sanctionné le projet de loi n° 28 concernant entre autres, la suspension des bonis au rendement pour le personnel d'encadrement pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. Conséquemment, aucun boni fondé sur le rendement n'a été accordé au personnel cadre par l'Office en 2015-2016 pour la période d'évaluation de rendement du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Les crédits votés en 2015-2016 ont été de 12 555 900 \$. Ce montant inclut le budget d'investissement de 100 000 \$ et exclut le budget d'amortissement de 90 000 \$ (dépense ne nécessitant pas de crédits). Les dépenses de 2015-2016, incluant les dépenses en investissement, ont totalisé 11 091 007 \$ (tableau 11). À noter que les données présentées sur les dépenses de 2015-2016 sont celles disponibles au 31 mars 2016. Certaines dépenses effectuées en 2015-2016 peuvent s'ajouter après cette date, d'où l'utilisation du terme « Dépenses probables » dans les tableaux 11, 13, 14, 15, 16, 17 et 18.

TABLEAU 11

BUDGET DE DÉPENSES

PROGRAMME 03	2015-2016 CRÉDITS PLUS BUDGET D'AMORTISSE- MENT	2015-2016 DÉPENSES PROBABLES 31 MARS 2016	PRÉVISION DES MONTANTS PÉRIMÉS DE L'ANNÉE 2015-2016 (EN DATE DU 21 AVRIL 2016)	2014-2015 DÉPENSE FINALE
	\$	\$	\$	\$
• TRANSFERT				
ORGANISMES DE PROMOTION	631 000	543 717	87 283	605 758
EXPÉRIMENTATION	328 000	126 445	201 555	172 375
SUBVENTIONS NON NORMÉES	75 000	52 195	22 805	89 300
TOTAL TRANSFERT	1 034 000	722 357	311 643	867 433
• FONCTIONNEMENT				
RÉMUNÉRATION	8 448 000	8 173 926	274 074	8 242 009
AUTRES DÉPENSES (incluant amortissement)	3 063 900	2 171 833	892 067	2 277 402
TOTAL RÉMUNÉRATION, AUTRES DÉPENSES ET TRANSFERTS (budget de dépenses)	12 545 900	11 068 116	1 477 784	11 386 844
BUDGET D'INVESTISSEMENT NÉCESSITANT DES CRÉDITS	100 000	22 891	77 109	23 084
TOTAUX BUDGET DE DÉPENSES ET BUDGET D'INVESTISSEMENT	12 645 900	11 091 007	1 554 893	11 409 928
MOINS : AMORTISSEMENT (ne nécessitant pas de crédit)	- 90 000	- 54 632	- 35 368	- 73 767
TOTAL DES CRÉDITS (budget de dépenses + budget d'investissement - l'amortissement)	12 555 900	11 036 375	1 519 525	11 336 161
	2015-2016			
	CIBLE D'UTILISATION			
	119 ETC			

Globalement, les dépenses de 2015-2016 ont diminué de 2,8 % par rapport à 2014-2015, pour un montant de 318 921 \$ (budget de dépenses et budget d'investissement). Cette diminution est principalement due à l'application, au cours de l'année financière, de la décision du 16 juin 2015 du Conseil du trésor (C.T. 215142). Ce décret demandait aux MO de limiter le temps supplémentaire aux situations jugées inévitables, de limiter le remboursement des dépenses de fonction du personnel d'encadrement et de la haute direction aux cas incontournables, de 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, de limiter l'octroi de contrats aux cas jugés essentiels, de limiter la tenue de réunions et de rencontres à l'extérieur des lieux de travail, de limiter les dépenses de publicité et de déplacement aux cas jugés essentiels et d'assurer une gestion rigoureuse et serrée de tous les achats.

Une comparaison de 2015-2016 avec l'année financière précédente indique :

- une diminution de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 68 083 \$ par rapport à l'année dernière, soit 0,8 %;
- une diminution de 105 569 \$ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » par rapport à l'année dernière, soit 4,6 %. Cette somme inclut une diminution de 19 135 \$ attribuable à l'amortissement;
- une diminution des dépenses de transfert de 145 076 \$, soit 16,7 % de moins que l'année précédente.

Le montant total que l'Office a pu libérer en 2015-2016 a été de 1 554 893 \$, soit 1 519 525 \$ de crédits périmés et 35 368 \$ de surplus dans le budget d'amortissement. Le montant libéré de 1 554 893 \$ est composé de crédits périmés de :

- 311 643 \$ en transfert;
- 274 074 \$ en rémunération;
- 892 067 \$ en fonctionnement « Autres dépenses »;
- 77 109 \$ 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. 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. Cette méthode permet de dresser un portrait représentatif des dépenses selon les grands secteurs d'activités identifiés. L'Office doit cependant procéder à une répartition différente de sa masse salariale en fonction de ces catégories.

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

FONCTIONNEMENT – 2015-2016				
SECTEURS D'ACTIVITÉS	AUTRES DÉPENSES	LOYER	AMORTISSEMENT	TOTAL
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	77 558			77 558
ADMINISTRATION ^(1,2)	558 078	955 286	54 632	1 567 996
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	366 459			366 459
INTERVENTION COLLECTIVE	62 205			62 205
INTERVENTION INDIVIDUELLE	95 271			95 271
ÉVALUATION ET RECHERCHE	2 325			2 325
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	19			19
TOTAL	1 161 915	955 286	54 632	2 171 833

B – INVESTISSEMENT

INVESTISSEMENTS – 2015-2016	
	\$
BIENS CAPITALISABLES	22 891

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'ACTIVÉS****C – RÉMUNÉRATION**

RÉMUNÉRATION – 2015-2016	
SECTEURS D'ACTIVÉS	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	943 231
ADMINISTRATION	1 142 546
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	621 430
INTERVENTION COLLECTIVE	2 573 605
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 864 955
ÉVALUATION ET RECHERCHE	941 734
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	86 425
TOTAL	8 173 926

D – TRANSFERT

TRANSFERTS – 2015-2016	
PROGRAMMES DE TRANSFERT	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	543 717
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	126 445
SUBVENTIONS NON NORMÉES	52 195
TOTAL	722 357

TABLEAU 13**DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVÉS (FONCTIONNEMENT) POUR 2015-2016, COMPARATIVEMENT À 2013-2014 ET 2014-2015**

SECTEURS D'ACTIVÉS	BUDGET DE DÉPENSES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	3 063 900	77 558	113 040	140 031
ADMINISTRATION		1 567 996	1 605 104	1 950 922
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		366 459	399 679	235 301
INTERVENTION COLLECTIVE		62 205	60 650	120 602
INTERVENTION INDIVIDUELLE		95 271	62 872	78 613
FORMATION ET INFORMATION		0	0	20 243
ÉVALUATION ET RECHERCHE		2 325	35 716	57 921
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		19	341	936
CENTRE DE DOCUMENTATION		0	0	15 171
TOTAL		3 063 900	2 171 833	2 277 402

TABLEAU 14

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2015-2016 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	77 558	113 040	- 35 482	- 31,4
ADMINISTRATION	1 567 996	1 605 104	- 37 108	- 2,3
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	366 459	399 679	- 33 220	- 8,3
INTERVENTION COLLECTIVE	62 205	60 650	1 555	2,6
INTERVENTION INDIVIDUELLE	95 271	62 872	32 399	51,5
FORMATION ET INFORMATION	0	0	0	0
ÉVALUATION ET RECHERCHE	2 325	35 716	- 33 391	- 93,5
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	19	341	- 322	- 94,4
CENTRE DE DOCUMENTATION	0	0	0	0
TOTAL	2 171 833	2 277 402	- 105 569	- 4,6

De 2014-2015 à 2015-2016, on constate une réduction des dépenses de fonctionnement par secteur d'activités en raison de la décision gouvernementale de limiter certaines dépenses ainsi que l'octroi de contrats aux cas jugés essentiels. Le secteur de l'intervention individuelle a toutefois connu une augmentation de ses coûts de fonctionnement qui s'explique par le fait que l'organisation a consacré davantage de ses ressources à ses services directs aux personnes handicapées et à leur famille et ce, en réponse aux exigences de son plan stratégique.

TABLEAU 15

.....
**DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS (RÉMUNÉRATION) POUR 2015-2016, COMPARATIVEMENT
 À 2013-2014 ET 2014-2015**

SECTEURS D'ACTIVITÉS	BUDGET DE DÉPENSES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	8 448 000	943 231	835 456	887 276
ADMINISTRATION		1 142 546	1 086 942	996 176
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		621 430	482 342	437 520
INTERVENTION COLLECTIVE		2 573 605	3 406 783	3 231 740
INTERVENTION INDIVIDUELLE		1 864 955	1 546 072	1 471 855
FORMATION ET INFORMATION		0	0	534 869
ÉVALUATION ET RECHERCHE		941 734	800 298	785 312
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		86 425	84 116	135 903
CENTRE DE DOCUMENTATION		0	0	21 567
TOTAL		8 448 000	8 173 926	8 242 009

À la lecture du tableau 15, on constate une réduction de la masse salariale cohérente avec la réduction des effectifs telle que présentée aux tableaux 3 et 4. Le secteur de l'intervention individuelle a quant à lui connu une augmentation de ses dépenses en rémunération, car l'organisation y a consacré davantage de ses ressources et ce, en réponse aux exigences de son plan stratégique.

TABLEAU 16

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2015-2016 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	943 231	835 456	- 107 775	12,9
ADMINISTRATION	1 142 546	1 086 942	55 604	5,1
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	621 430	482 342	139 088	28,8
INTERVENTION COLLECTIVE	2 573 605	3 406 783	- 833 178	24,4
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 864 955	1 546 072	318 883	20,6
FORMATION ET INFORMATION	0	0	0	0
ÉVALUATION ET RECHERCHE	941 734	800 298	141 436	17,7
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	86 425	84 116	2 309	2,7
CENTRE DE DOCUMENTATION	0	0	0	0
TOTAL	8 173 926	8 242 009	- 68 083	- 0,8

TABLEAU 17

.....

SUBVENTIONS VERSÉES POUR 2015-2016, COMPARATIVEMENT À 2013-2014 ET 2014-2015

PROGRAMMES DE TRANSFERT	BUDGET DE DÉPENSES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015	DÉPENSES RÉELLES 2013-2014
	\$	\$	\$	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	1 034 000	543 717	605 758	496 482
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES		0	0	10 396
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION		126 445	172 375	442 572
SUBVENTIONS NON NORMÉES		52 195	89 300	75 449
TOTAL	1 034 000	722 357	867 433	1 024 899

TABLEAU 18

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)

PROGRAMMES DE TRANSFERT	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2015-2016 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
ORGANISMES DE PROMOTION	543 717	605 758	- 62 041	- 10,2
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	126 445	172 375	- 45 930	- 26,6
SUBVENTIONS NON NORMÉES	52 195	89 300	- 37 105	- 41,6
TOTAL	722 357	867 433	- 145 076	- 16,7

Dans le cadre des subventions à l'expérimentation, l'Office a fait le choix de subventionner uniquement les engagements en cours afin de limiter les dépenses.

TABLEAU 19

.....

INVESTISSEMENTS POUR 2015-2016, COMPARATIVEMENT À 2013-2014 ET 2014-2015

INVESTISSEMENTS	BUDGET D'INVESTISSEMENTS 2015-2016	INVESTISSEMENTS 2015-2016	INVESTISSEMENTS 2014-2015	INVESTISSEMENTS 2013-2014
	\$	\$	\$	\$
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	100 000	22 891	23 084	54 959
TOTAL	100 000	22 891	23 084	54 959

TABLEAU 20**ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS**

INVESTISSEMENTS	INVESTISSEMENTS 2015-2016 (A)	INVESTISSEMENTS 2014-2015 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	22 891	23 084	- 193	- 0,8
TOTAL	22 891	23 084	- 193	- 0,8

En ce qui concerne les dépenses en investissements, l'Office a choisi de les reporter à une année ultérieure afin d'appliquer les mesures de contrôle des dépenses 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 2015-2016. L'Office travaille actuellement à peaufiner sa méthodologie. Il prévoit notamment préciser les unités de mesure pour certaines activités de mission afin d'obtenir des coûts de revient unitaire représentatifs de la réalité. Il prévoit également procéder aux ajustements requis découlant des décisions prises dans le cadre de son plan d'organisation administrative mis en œuvre en 2015-2016.

4.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2015-2016, l'Office s'est consacré principalement au maintien et au renouvellement d'actifs informationnels présents au sein de l'organisation.

TABLEAU 23

.....
**DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES
 POUR 2015-2016**

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	\$	\$	
ACTIVITÉS D'ENCADREMENT	37 500	37 500	AUCUN ÉCART
ACTIVITÉS DE CONTINUITÉ	712 000	594 700	ÉCART FAVORABLE GÉNÉRÉ PAR DES COÛTS INFÉRIEURS EN COMMUNICATIONS, TÉLÉPHONIE, MATÉRIEL ET BIENS CAPITALISABLES
PROJETS	50 000	0	SANS OBJET
TOTAL DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES	799 500	632 200	SANS OBJET

TABLEAU 24

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

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT %	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
P58b GESTION STRATÉGIQUE DE L'INFORMATION VOLET MISE À NIVEAU DE L'OUTILLAGE ENTOURANT LES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE	29	PROJET SUSPENDU DEPUIS MARS 2014

Ce projet a été suspendu. Aucune ressource n'y a été affectée pour 2015-2016.

4.4

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

L'Office répond à la presque totalité 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 2015-2016

	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB PAS ENCORE CONFORMES	<p>L'Office maintient une préoccupation constante afin que toutes les sections mises à jour de ses sites Web, de même que tous les nouveaux documents et outils déposés répondent aux exigences des standards. Malgré cette attention organisationnelle particulière, les quatre éléments suivants seraient à réviser et à parfaire :</p> <p>SGQRI 008-01 : Article 18. b) : Dans la barre de recherche située dans le menu du haut du site Web de l'Office, le bouton pour lancer une recherche mériterait d'être accompagné d'un avertissement de changement de contexte. 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. L'Office n'a pas pu, à l'interne, corriger cette situation en 2015-2016.</p> <p>SGQRI 008-01 : Article 18. c) : Dans le site Web institutionnel de l'Office (www.ophq.gouv.qc.ca), l'élément métadonnée <i>résumé</i> décrit selon la syntaxe de la norme <i>ISO 15836 Information et documentation – L'ensemble des éléments de métadonnées Dublin Core (2003)</i> est absent de certaines pages d'accueil des trois premiers niveaux de navigation du site.</p>

TABLEAU 25 (SUITE)

.....
SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR 2015-2016

	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
<p>LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB PAS ENCORE CONFORMES (SUITE)</p>	<p>SGQRI 008-02 : Article 8. a) : Dans le site Web institutionnel de l'Office, bien que l'Office continue d'améliorer la disponibilité des métadonnées de ses documents téléchargeables, notamment grâce à l'outil de recherche de document de sa page « Documents », il y a encore quelques documents téléchargeables qui ne sont pas accompagnés de toutes les métadonnées exigées par le standard.</p> <p>SGQRI 008-03 : Article 8. a) : Dans le site Web institutionnel de l'Office et dans le site <i>Services accessibles</i> (www.formation.gouv.qc.ca), certains contenus vidéo ne sont pas accompagnés de l'ensemble des métadonnées exigées par le standard.</p>
<p>RÉSUMÉ DES RÉALISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS</p>	<p>L'ancien intranet de l'Office, conçu en 2009, contenait encore quelques problèmes de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web. Ainsi, lors de sa refonte complétée en 2015-2016, une attention toute particulière a été portée afin qu'il respecte les éléments des standards applicables aux intranets. À ce jour, le nouvel intranet de l'Office respecte en totalité les éléments des trois standards s'appliquant aux intranets.</p> <p>L'Office traduit dans la langue des signes québécoise (LSQ) et diffuse sur le Web des documents d'intérêt pour les personnes handicapées et leur famille, tels que ses cyberbulletins, des documents d'orientation comme le PEG ou encore des documents concernant particulièrement les personnes sourdes et malentendantes.</p> <p>Les personnes utilisant certains lecteurs d'écran rencontrent des obstacles à la lecture de PDF répondant aux exigences du standard SGQRI 008-02. Par conséquent, l'Office continue de favoriser 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 008-02, ou encore de pages en HTML. Autant que possible, l'Office utilise des formulaires en HTML au lieu de PDF.</p>

TABLEAU 25 (SUITE)

.....
SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR 2015-2016

	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 »⁸. L'Office examine la possibilité d'adapter 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. D'ailleurs, dans le cahier de charge de la refonte de l'intranet, chaque élément des standards s'appliquant spécifiquement à l'intranet a été énuméré.</p> <p>Pour répondre à ses questions pointues en accessibilité, l'Office a fait appel à la ressource responsable du dossier des standards d'accessibilité au sein du SCT.</p> <p>En plus de son équipe Web, l'Office a eu recours aux services de l'INLB 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>

8 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 2015-2016

	OUI	NON	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
PRÉVISION D'UNE REFONTE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Le projet de refonte de l'intranet, débuté en 2014-2015, s'est terminé en 2015-2016.</p> <p>Aucune refonte n'a été prévue en 2015-2016 pour les deux sites Web. En ce sens, l'Office a respecté le moratoire adopté par le Conseil des ministres en août 2015 sur tout projet de développement ou de refonte de site Web gouvernemental.</p>
ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Plusieurs mesures du plan d'action 2015-2016 à l'égard des personnes handicapées de l'Office visent l'amélioration de l'accessibilité de ses documents, du site Web institutionnel de l'Office et de son intranet, comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ améliorer l'adaptation des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne; ➤ améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web de l'intranet de l'Office; ➤ améliorer le niveau de convivialité et de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web de l'Office. <p>La reddition de comptes sur ces mesures est intégrée au bilan du plan d'action de l'Office pour l'année 2015-2016.</p>
DÉMARCHE DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le 30 septembre 2015, une édimestre de l'Office a assisté à plusieurs conférences d'a11y0c, un évènement portant sur l'accessibilité du Web.</p> <p>Le 8 mars 2016, une rencontre a eu lieu avec l'INLB afin d'échanger de l'information sur l'accessibilité des documents téléchargeable et concernant leurs dernières avancées en production de textes électroniques.</p> <p>À l'interne, en 2015-2016, tout le nouveau personnel de l'Office a été sensibilisé à l'accessibilité.</p>
EXISTENCE D'UN CADRE DE GOUVERNANCE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>À l'Office, la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web relève de la Direction générale adjointe ainsi que de la Direction des services de soutien à la gestion. Ces deux directions se partagent des responsabilités selon leurs mandats particuliers.</p>

4.5

RESSOURCES MATÉRIELLES

Au 31 mars 2016, les dépenses totales en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 152 403 \$, soit une très légère hausse de 10 669 \$ (0,9 %). On constate une diminution du coût des loyers occupés par l'Office de l'ordre de 52 028 \$ (5,2 %) comparativement à l'année passée. Mentionnons que des efforts de réduction d'espace ont été entrepris dans certaines régions. Une rétrocession partielle a été réalisée dans trois régions différentes (Montréal, Côte-Nord et Abitibi-Témiscamingue). Cet exercice a déjà engendré des économies. De plus, l'Office a cédé complètement le local de la Montérégie à la Société québécoise des infrastructures (SQI) en novembre dernier. Cette rétrocession est devenue effective à la fin janvier 2016, suite à un préavis de trois mois.

Les autres dépenses en ressources matérielles ont augmenté de 110 % comparativement à l'année dernière, passant de 47 740 \$ à 100 247 \$. Cette augmentation importante peut être justifiée en bonne partie par la réorganisation administrative de l'Office de 2015-2016. Ce changement organisationnel a nécessité plusieurs réaménagements de postes de travail, des coûts de construction et des frais de déménagement plus élevés, ainsi que des frais d'exploitation de loyer supplémentaires. À noter que d'autres postes budgétaires sont aussi inclus dans le regroupement « Autres dépenses », mais qu'ils ont peu fluctué. Ces postes budgétaires sont les suivants : les fournitures de bureau et l'ameublement, l'entretien des équipements, les photocopieurs, la messagerie et le véhicule automobile de l'Office.

TABLEAU 26

.....
DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES,
2013-2014 À 2015-2016

DÉPENSES	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
	\$	%	\$	%	\$	%
LOYER	955 286	82,9	1 007 314	88,2	1 014 552	87,7
TÉLÉPHONIE	84 585	7,3	78 401	6,9	79 452	6,9
AFFRANCHISSEMENT	12 285	1,1	8 279	0,7	5 251	0,4
AUTRES DÉPENSES (fournitures, approvisionnement, équipements, aménagements, etc.)	100 247	8,7	47 740	4,2	58 097	5,0
TOTAL	1 152 403	100,0	1 141 734	100,0	1 157 352	100,0

4.6 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 2016 au regard de sa cible d'ETC pour 2015-2016 qui était de 119 ETC.

TABLEAU 27

.....
RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AU 31 MARS 2016

CATÉGORIES D'EMPLOI	ETC	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016
	n ^{bre}	n ^{bre}
PERSONNEL D'ENCADREMENT	6,1	6
PERSONNEL PROFESSIONNEL	69,9	79
PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIEN ET ASSIMILÉ	31,7	38
SOUS-TOTAL	107,7	123
ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES	N/A	3
TOTAL	107,7	126

Le deuxième alinéa de l'article 20 de la LGCE prévoit que l'Office inscrive dans son rapport annuel de gestion 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 28.

TABLEAU 28

.....
CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS CONCLUS ENTRE LE
1^{er} AVRIL 2015 ET LE 31 MARS 2016

CONTRATS COMPORTANT UNE DÉPENSE ÉGALE OU SUPÉRIEURE À 25 000 \$	CONTRATS CONCLUS	VALEUR TOTALE DES CONTRATS CONCLUS
	n ^{bre}	\$
ENTENTES AVEC DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX OU PARAGOUVER- NEMENTAUX (EXCLUANT LE LOYER)	6	360 899
CONTRATS DE SERVICE AVEC DES ENTREPRISES PRIVÉES (TEL QUE DÉFINI DANS LA LGCE ET LA LCOP)	0	0
CONTRATS DE SERVICE AVEC DES PERSONNES PHYSIQUES	0	0
TOTAL	6	360 899

Au total, six ententes ou contrats ont été conclus durant cette période, pour un montant total de 360 899 \$. On constate qu'aucun contrat de services n'a été octroyé à des personnes physiques.

4.7

ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

En plus des contrôles habituels en matière de ressources financières, des mesures de contrôle supplémentaires ont été adoptées par le Conseil du trésor afin de limiter certaines dépenses [C.T. 215142]. Ces nouvelles mesures de contrôle budgétaire devant être mises en application immédiatement par les MO, la directrice générale a émis des consignes claires à l'ensemble des gestionnaires de l'Office afin de favoriser l'atteinte des cibles budgétaires.

De plus, deux redditions de comptes ont été transmises à la ministre responsable de l'Office en cours d'année, soit une première pour les résultats atteints au 30 septembre 2015 et une deuxième au 31 mars 2016 pour une reddition de comptes finale.

Par ailleurs, un comité de vérification est en place à l'Office. Ce comité est composé de cinq membres, dont trois sont également membres de son C. A. En raison de changements dans la composition de ce dernier, le comité de vérification n'a pas siégé en 2015-2016. Mentionnons que la politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit l'émission, par ce comité de vérification, des avis concernant les plans et les rapports des vérificateurs externes qui leurs sont présentés, de même que l'adoption du plan annuel ou triennal de vérification interne.

En ce qui concerne la vérification interne, l'Office n'a pas de personnel attitré à ces fonctions. Un budget de 25 000 \$ a été alloué pour la réalisation de mandats de vérification interne. L'Office a donc recours à des ressources externes, en vérification, venant du privé ou de l'appareil gouvernemental (CSPQ). En 2015-2016, un mandat a été donné à la Direction de la vérification interne du CSPQ pour réaliser une vérification formelle et rigoureuse du rapport annuel de gestion de la même année. Au terme de son examen, la Direction a conclu que l'information contenue dans le rapport paraissait, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

V

PARTIE

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux qui suivent présentent les résultats obtenus par l'Office dans l'embauche de personnes appartenant aux différents groupes cibles.

TABLEAU 29

.....
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, POUR 2015-2016

NOMBRE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	0	12	1	2
EMPLOYÉS EN PLACE AU 31 MARS 2016	100	—	—	—

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 2015-2016

Rappel de l'objectif d'embauche du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) : 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 2015-2016	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2015-2016 MEMBRES DE GROUPES CIBLES					TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES			
RÉGULIER	0	0	0	0	0	0	0 %	
OCCASIONNEL	12	4	0	0	0	4	33,3 %	
ÉTUDIANT	1	0	0	0	1	1	100 %	
STAGIAIRE	2	0	0	0	0	0	0 %	

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.

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 du SCT : 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 des 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

STATUT D'EMPLOI	2015-2016	2014-2015	2013-2014
PERSONNEL RÉGULIER	0 % (0)	0 % (0)	50 % (1/2)
PERSONNEL OCCASIONNEL	33,3 % (4/12)	0 % (0)	40 % (2/5)
PERSONNEL ÉTUDIANT	100 % (1/1)	0 % (0/1)	0 % (0/4)
PERSONNEL STAGIAIRE	0 % (0/2)	100 % (2/2)	50 % (2/4)

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 2015-2016 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	2016		2015		2014	
	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	5	5 % (5/100)	4	4,2 % (4/96)	4	3,9 % (4/103)
AUTOCHTONES	0	0 % (0/100)	0	0 % (0/96)	0	0 % (0/103)
ANGLOPHONES	0	0 % (0/100)	0	0 % (0/96)	0	0 % (0/103)
PERSONNES HANDICAPÉES	9	9 % (9/100)	10	10,4 % (10/96)	11	10,7 % (11/103)

L'Office atteint un taux de représentativité de 9 % (effectif régulier seulement) de personnes handicapées par rapport à l'effectif régulier total. La cible ministérielle de 2 % est dépassée. Cependant, le taux de représentativité de 11 % désiré par l'Office n'est pas atteint.

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 3,9 à 5 % depuis 2014, toujours pour l'effectif régulier. Cependant, 33,3 % des personnes embauchées comme personnel occasionnel en 2015-2016 étaient issues de communautés culturelles.

TABLEAU 33

.....
**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER :
 RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2016**

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT *		PERSONNEL PROFESSIONNEL		TECHNICIEN ET PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	0	0 % (0/6)	4	6 % (4/66)	1	3,5 % (1/28)	5/100	5
AUTOCHTONES	0	0 % (0/6)	0	0 % (0/66)	0	0 % (0/28)	0/100	0
ANGLOPHONES	0	0 % (0/6)	0	0 % (0/66)	0	0 % (0/28)	0/100	0
PERSONNES HANDICAPÉES	0	0 % (0/6)	6	9 % (6/66)	3	10,7 % (3/28)	9/100	9

* 5 cadres + 1 hors cadre

TABLEAU 34

.....

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2015-2016 PAR STATUT D'EMPLOI

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	0	9	1	2	12
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2015-2016	0 % (0/0)	75 % (9/12)	100 % (1/1)	100 % (2/2)	80 % (12/15)

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.

TABLEAU 35

.....

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2016

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*	PERSONNEL PROFESSIONNEL	TECHNICIEN ET PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	6	66	28	100
NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉE RÉGULIÈRE	5	40	23	68
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	83,3 % (5/6)	60,6 % (40/66)	82,1 % (23/28)	68 % (68/100)

* 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 2015 (COHORTE 2016)	AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)
NOMBRE DE PROJETS SOUMIS AU CSPQ DANS LE CADRE DU PDEIPH	2	3	2

	2015-2016	2014-2015	2013-2014
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ACCUEILLIS AU PDEIPH DU 1 ^{er} AVRIL AU 31 MARS DE L'ANNÉE	0	1	0

Certaines actions ont été réalisées en 2015-2016. En effet, les gestionnaires de l'Office ont été sensibilisés à l'importance du PDEIPH. La procédure pour présenter un projet leur a été expliquée.

5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le C.A. 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. Le code est disponible sur le site Web de l'Office⁹ et est reproduit intégralement à l'annexe 9 du présent rapport.

Au cours de 2015-2016, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

9 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.

5.3

DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2015-2016, l'Office a diffusé trois messages auprès de son personnel dans le but de les amener à intégrer les principes du développement durable dans leur quotidien et au travail. Il a également poursuivi la réalisation de certains gestes prévus à son premier plan d'action en développement durable tout en rédigeant son second plan couvrant la période 2015-2020.

Dans l'ensemble, les messages diffusés étaient en lien avec deux objectifs gouvernementaux différents. L'un d'eux, représentant un ajout au plan d'action 2009-2015, annonçait le dépôt d'un mémoire à la Commission des transports et de l'environnement qui tenait, en février 2015, des consultations particulières sur la Stratégie gouvernementale en développement durable. Dans son mémoire, l'Office formulait des commentaires et des recommandations visant à assurer une cohérence entre les orientations et les objectifs de la Stratégie et les visées législatives et gouvernementales portées par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et la politique *À part entière*. Plusieurs des recommandations du mémoire ont été retenues et ont mené à des changements à la Stratégie, notamment celle portant sur la notion de société inclusive. Deux autres messages ont été diffusés auprès du personnel de l'Office en lien avec la Politique pour un gouvernement écoresponsable, soit un à propos de la Journée de l'environnement et un autre visant la participation au concours *Défi sans auto solo*.

D'autres gestes ont été posés par l'Office au cours de l'année, comme l'installation d'une borne permanente de recharge pour le véhicule écoénergétique mis à la disposition de son personnel ainsi que l'application judicieuse de la politique interne d'acquisitions écoresponsables (PIAE) et de la directive interne en matière de gestion contractuelle.

L'annexe 10 présente la reddition de comptes détaillée en matière de développement durable des actions réalisées en 2015-2016 dont certaines représentent une continuité du plan d'action 2009-2015 et d'autres des ajouts.

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, par le biais du 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 propositions, un projet de recherche a été financé dans le cadre du volet Études et recherches du PSE. Le projet retenu a été réalisé par l'équipe de la professeure Catherine Des Rivières-Pigeon de l'Université du Québec à Montréal, en collaboration avec Isabelle Courcy de l'Université d'Ottawa, Catherine Boucher, Geneviève Laroche, Nathalie Poirier et Elsa Galerland de l'Université du Québec à Montréal. Il s'intitule *Le travail domestique et de soin réalisé par les mères et les pères d'enfants présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) au Québec*. La subvention totale offerte pour ce projet est de 100 000 \$. Le rapport final a été remis à l'Office en février 2016. Il est disponible sur le site Web de l'Office.

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 et à la participation sociale des personnes handicapées seront également analysés en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes lorsque les statistiques disponibles le permettront. Les travaux se sont poursuivis en 2015-2016.

L'Office utilise deux principales sources de données pour documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées. La première est l'*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. 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 d'évaluation sur l'efficacité de la politique *À part entière* ainsi que dans les productions statistiques réalisés au cours de l'année 2015-2016.

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 dans l'Administration*, l'Office privilégie l'unilinguisme français dans toutes ses activités, ses diffusions et ses communications et accorde une attention constante à la qualité de langue française. Le respect de ces deux grands principes est sous la responsabilité de la Direction générale qui s'assure également de l'application de la politique linguistique institutionnelle.

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
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 ?	AUCUNE
AU COURS DE L'EXERCICE, AVEZ-VOUS FAIT DES ACTIVITÉS POUR FAIRE CONNAÎTRE VOTRE COMITÉ PERMANENT ?	NON

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 ¹
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

1 Des échanges ont eu lieu concernant les éléments de bonification et d'actualisation de la politique linguistique institutionnelle de l'Office soumise pour avis à l'Office québécois de la langue française. Une nouvelle version est en cours d'élaboration afin de répondre aux recommandations et commentaires reçus. Suite à l'adoption officielle de la politique linguistique institutionnelle, un plan de mise en œuvre sera élaboré pour en favoriser l'application et la diffusion.

TABLEAU 39

.....
IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011

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

5.6

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'année 2015-2016, la section « Accès à l'information » du site Web de l'Office a été tenue à jour, compte tenu de l'entrée en vigueur, le 1^{er} avril 2015, de modifications au Règlement sur la diffusion de l'information et la protection des renseignements personnels.

Rappelons par ailleurs 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 2015-2016, l'Office a reçu huit demandes d'accès à l'information. Sept 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). Une demande a été traitée dans un délai de trente jours.

Selon l'article 10 de la Loi, lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu. En 2015-2016, aucune demande d'accès n'a dû faire l'objet de mesure d'accommodement raisonnable.

Enfin, outre le traitement des demandes d'accès et des interventions individuelles, l'Office n'a pas réalisé d'autre activité relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels en 2015-2016.

ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2015-2016

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. En 2015-2016, les personnes suivantes ont été membres du conseil d'administration :

- **Jacques Audy**, région de la Capitale-Nationale, jusqu'au 10 juin 2015;
- **Valérie Banville**, région de la Montérégie, depuis le 10 juin 2015;
- **Louis Bourassa**, région des Laurentides;
- **Frances Champigny**, région de la Montérégie, depuis le 10 juin 2015;
- **Denyse Côté-Dupéré**, région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, jusqu'au 10 juin 2015;
- **Paul Côté**, nommé après consultation des organismes les plus représentatifs des associations de salariés, depuis le 10 juin 2015;
- **François Duguay**, région de Lanaudière, jusqu'au 10 juin 2015;
- **Guy Dumas**, nommé après consultation des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées;
- **Sylvie Godbout**, région de l'Estrie;
- **Raymond Guoin**, nommé après consultation des organismes les plus représentatifs des employeurs, depuis le 10 juin 2015;
- **Louise Grenier**, nommée après consultation des organismes les plus représentatifs des associations de salariés, jusqu'au 10 juin 2015;
- **Khelil Hamitouche**, région de l'Outaouais, depuis le 10 juin 2015;
- **Anne Hébert**, à titre de directrice générale par intérim et, depuis le 27 août 2015 en tant que directrice générale;
- **Edith Keays**, région de Montréal, depuis le 10 juin 2015;
- **Richard Lavigne**, représentant les organismes de promotion;

- André Leclerc, région de Montréal, depuis le 10 juin 2015;
- Pauline Lemieux, région Chaudière-Appalaches, depuis le 10 juin 2015;
- Rémy Mailloux, région de l'Abitibi-Témiscamingue;
- Brigitte Prévots, région de Laval, jusqu'au 10 juin 2015;
- Maude Richard, région des Laurentides, jusqu'au 10 juin 2015;
- Luciana Soave, région de Laval, jusqu'au 10 juin 2015;
- Gabriel Tremblay, nommé après consultation des organismes les plus représentatifs des employeurs, jusqu'au 10 juin 2015;
- Martin Trépanier (président), région de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine;
- Jeannette Uwantege, région de Montréal, depuis le 10 juin 2015.

MEMBRES D'OFFICE

Conformément à l'article 6.1 de la Loi, les sous-ministres de différents ministères ou leurs délégués sont aussi, d'office, membres du conseil d'administration de l'Office, mais n'ont pas le droit de vote. Au 31 mars 2016, les ministères suivants étaient représentés au conseil d'administration :

- Ministère de la Culture et des Communications;
- Ministère de la Famille;
- Ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur;
- Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire;
- Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports;
- Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Secrétariat du Conseil du trésor.

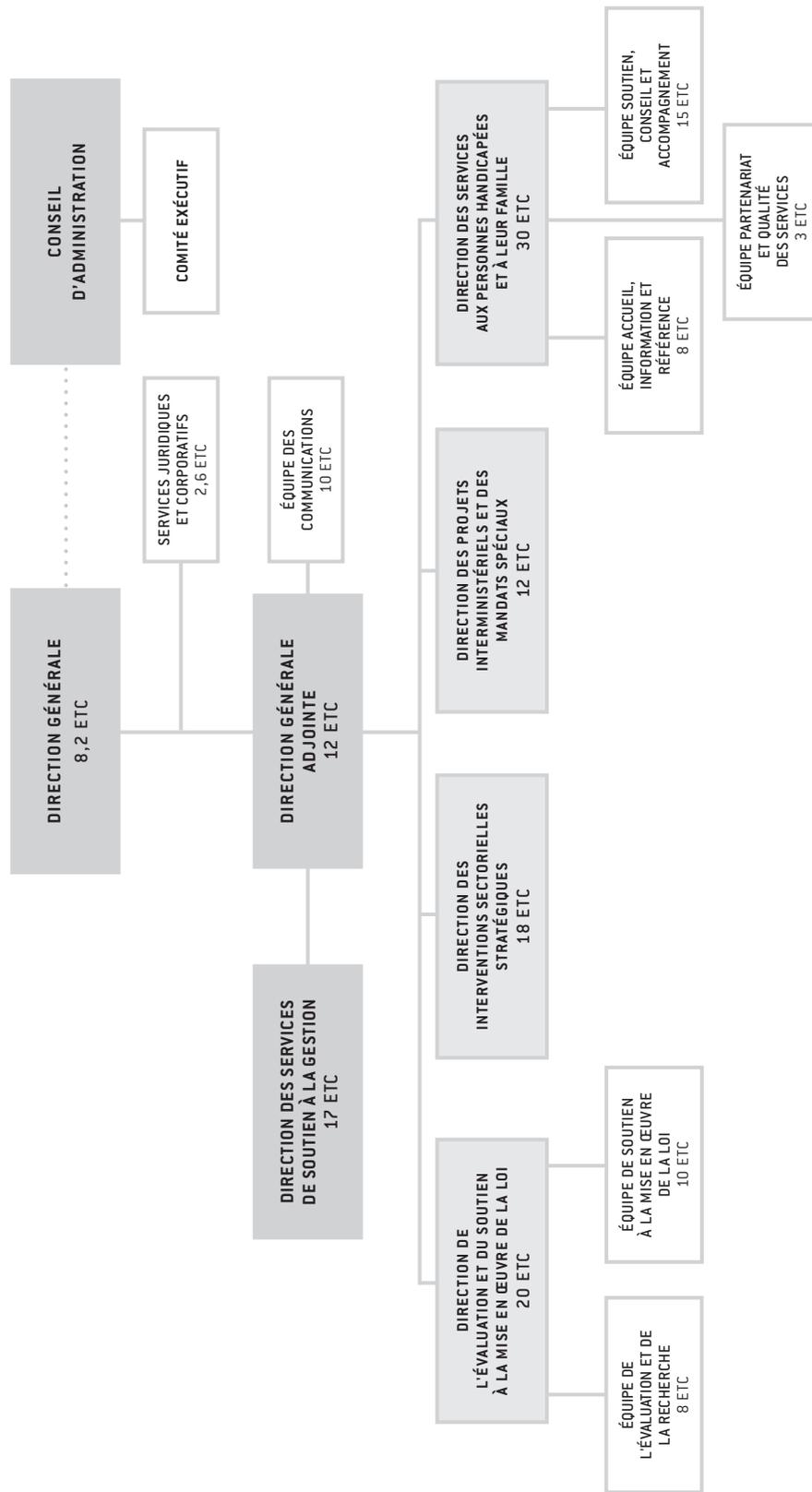
.....

ANNEXE 2

ORGANIGRAMME

.....

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2016 – 117,2 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 2015-2016 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À *PART ENTIÈRE*

LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES UTILISÉS DANS LE TABLEAU SUIVANT

CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
CSSSPNQL	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
MAMOT	Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
MFamille	Ministère de la Famille
MFQ	Ministère de Finances du Québec
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
MJQ	Ministère de la Justice du Québec
MRIF	Ministère des Relations internationales et de la Francophonie

LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES UTILISÉS DANS LE TABLEAU SUIVANT (SUITE)

MSP	Ministère de la Sécurité publique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTMDET	Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
OPQ	Office des professions du Québec
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
SAA	Secrétariat des affaires autochtones
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SHQ	Société d'habitation du Québec

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
1. Rendre public annuellement, tel que prévu par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique <i>A part entière</i>	Tous les MO assujettis		2019	En continu	En plus des 29 engagements identifiés dans les lignes suivantes, l'Office a mis en œuvre, dès 2014-2015, 10 engagements spécifiques à ses secteurs d'activités. Il a mené diverses actions en lien avec ces engagements au cours de l'année 2015-2016, en plus de mettre en œuvre 7 autres engagements. Le libellé de ces engagements, l'état de leur réalisation et les principales actions sont précisés dans les dernières lignes du tableau.
2. Favoriser la contribution du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées dans le suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et dans l'élaboration de propositions de mesures	OPHQ		En continu	En continu	3 rencontres tenues avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées (MACAPH) en lien avec cet engagement 6 projets financés par le biais du Programme de soutien aux organismes de promotion (SOP) de l'Office afin de soutenir la contribution du MACAPH au suivi des plans d'action et à l'élaboration de propositions de mesures Réponse aux 2 demandes d'information du MACAPH à ce sujet (100 % des demandes traitées) 39 % des organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi ayant consulté les personnes handicapées lors de l'élaboration de leur plan d'action 2015 ou 2015-2016 (15 % des ministères, 12 % des organismes publics et 64 % des municipalités)

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
3. Réaliser des travaux interministériels en vue de simplifier les démarches donnant accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	OPHQ	MTESS, MFO, MSSS	2019	En cours de réalisation	
Étape 1 Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels	OPHQ	MTESS, MFO, MSSS	2015	En cours de réalisation	Amorce des travaux
Étape 2 Identifier des solutions potentielles visant à simplifier et harmoniser les critères d'admissibilité et les modalités d'évaluation, d'accès et de dispensation des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	OPHQ	MTESS, MFO, MSSS	2017	Non débuté	
Étape 3 Analyser des pistes de solution et faire des recommandations	OPHQ	MTESS, MFO, MSSS	2019	Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille	MFamille	MEEES, MTESS, MSSS, OPHQ	2016	En cours de réalisation	<p>Production, avec la collaboration des membres du comité interministériel, d'un encart pour les parents d'enfants handicapés afin de les informer sur les programmes et services qui leur sont destinés</p> <p>Élaboration d'un plan de diffusion de cet encart</p> <p>Contribution à la production d'un document présentant le bilan des travaux du comité et la planification des suites à donner</p> <p>Participation à toutes les étapes de réalisation des travaux ayant conduit à l'identification de pistes de solution par le biais, notamment, d'interventions de soutien, de sensibilisation et d'information auprès des partenaires</p>
5. Déployer un guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille	OPHQ	MTESS	2019	En cours de réalisation	<p>Élaboration d'une stratégie d'intervention en vue d'atteindre cet objectif et identification d'organisations pouvant être rejointes dans le but d'établir des collaborations</p> <p>Organisation d'une rencontre avec le Curateur public du Québec afin d'explorer les pistes de collaboration possibles entre les 2 organisations</p> <p>20 activités de promotion tenues (kiosques, conférences ou présentations)</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
6. Soutenir la ministre dans l'application de l'article 61.2 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale qui stipule que « le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées »	OPHQ		2019	En continu	<p>Pour soutenir l'application de cette disposition, transmission de courriers ministériels et de documents (mémoire ou avis) au cabinet de la ministre sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ travaux de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise (14 mai et 14 septembre 2015); ▫ mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 59 concernant la prévention et la lutte contre les discours haineux et la protection des personnes (10 septembre 2015); ▫ renouvellement de la <i>Politique québécoise de la jeunesse</i> (15 septembre et 3 novembre 2015); ▫ mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 70 concernant l'adéquation entre la formation et l'emploi; ▫ avis de l'Office sur le projet de loi n° 83 modifiant diverses dispositions en matière municipale (5 février 2016); ▫ projet de réforme de la Régie du bâtiment du Québec en vue d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité du public dans les bâtiments (24 février 2016); ▫ programme d'adaptation de domicile (23 mars 2016).
7. Appliquer, dans le contexte de la révision permanente des programmes, la clause législative stipulant que le ministre responsable « est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées » (article 61.2)	Tous les ministères et organismes publics	OPHQ	2019	En continu	<p>Aucun MO n'a sollicité le soutien de l'Office dans l'application de l'article 61.2 en contexte de révision des programmes.</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
8. Déployer un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services. Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les 6 leviers de la politique <i>À part entière</i> .	MEES, MSSS, OPHQ	MTESS, MFamille	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes
Étape 1 Élaborer le cadre de référence	MEES, MSSS, OPHQ	MTESS, MFamille	2016	En cours de réalisation	Contribution à la consultation tenue auprès de plusieurs directions du MEES, du MFamille, du MSSS et du MTESS afin de soutenir l'élaboration du cadre de référence Contribution à la préparation du document de consultation visant à obtenir l'avis des ministères concernés sur différents éléments des pratiques de plans de services en lien avec les leviers identifiés dans la politique <i>À part entière</i> Contribution à l'arrimage entre les travaux du comité interministériel et d'autres travaux gouvernementaux, dont les travaux du Comité national de l'Entente de complémentarité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation, le Comité interministériel de la transition de l'école à la vie active et le Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 2 Adopter le cadre de référence	MEES, MSSS, OPHQ	MTESS, MFamille	2017	Non débuté	
Étape 3 Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif: 2017-2019	MEES, MSSS, OPHQ	MTESS, MFamille	2019	Non débuté	
Étape 4 Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonnée des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation	OPHQ	MEES, MSSS	2019	Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
10. Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans le développement et la mise en place des pratiques de transition de l'école à la vie active (TEVA)	MEES, MTESS, MSSS	OPH ^Q	2019	Non débuté	Résultats présentés dans les étapes suivantes
Étape 1 Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA	MEES, MTESS, MSSS	OPH ^Q	2016	Non débuté	
Étape 2 Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans la mise en place des pratiques de TEVA	MEES, MTESS, MSSS	OPH ^Q	2017 à 2019	Non débuté	
Étape 3 Assurer un suivi de la mise en place des pratiques de TEVA dans toutes les régions du Québec au moyen d'un mécanisme de reddition de comptes (ou de cibles) au sein des établissements scolaires	MEES		2019	S.O.	La responsabilité de cette étape appartient au MEES.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
<p>11. Élaborer et coordonner la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale visant l'adaptation du système de justice québécois et l'accompagnement des personnes présentant un trouble grave de santé mentale ou d'autres réalités particulières (déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme)</p> <p>Dans une perspective de continuum, les dimensions qui devront être abordées dans la stratégie sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ l'intervention policière; ▫ le traitement judiciaire; ▫ les services correctionnels et la réinsertion sociale; ▫ la formation, le développement des connaissances et des meilleures pratiques. 	MJQ	DPCP, MSP, MSSS, OPHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes
<p>Étape 1 Élaborer et adopter la stratégie gouvernementale</p>			2014-2015	En cours de réalisation	<p>Collaboration aux travaux interministériels visant l'élaboration de la stratégie gouvernementale</p> <p>Participation de l'Office au Comité de rédaction de la stratégie mis en place en septembre 2015 et formé, outre l'Office, de représentants du MJQ, du DPCP, du MSP et du MSSS</p> <p>Soutien apporté au MSSS qui a procédé à l'intégration des commentaires des partenaires</p> <p>Participation à l'élaboration d'une nouvelle version de cette stratégie</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 2 Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale			2015-2019	Non débuté	
12. Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	CSPQ, MTESS, OPHQ, SCT		2019	En continu	En vue de relancer les travaux du Comité de mise en œuvre de la politique <i>L'accès aux documents et services offerts au public</i> , correspondance transmise le 9 février 2016 aux sous-ministres et dirigeants du CSPQ, du MTESS et du SCT pour la tenue d'une rencontre à ce sujet Réponse aux demandes d'information relatives à la politique d'accès par le biais du personnel qui œuvre à l'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. La majorité des demandes concernait l'offre de services d'interprétation pour les personnes sourdes ou malentendantes
Étape 1 Deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	CSPQ, MTESS, OPHQ		2016	En cours de réalisation	Travaux préparatoires
Étape 2 Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés	MTESS	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Échanges avec le MTESS (travaux conjoints Portail Québec – Office) au sujet des stratégies et des moyens pouvant faire connaître aux personnes handicapées la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés Participation à une rencontre à cet effet le 6 octobre 2015

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
13. Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées (AMM)	MSSS, MTMDET, OPHQ	SHQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration établie avec le MSSS en vue d'élaborer un plan de travail concerté
Chantier A Recenser les gabarits d'AMM utilisés et projetés ainsi qu'identifier, avec les collaborateurs, les problématiques rencontrées dans les déplacements et la circulation de ces aides à la locomotion	MSSS	MTMDET, OPHQ, RAMQ, RBO, SAAQ	2019	En cours de réalisation	Inscription au plan de travail 2016-2017 du Comité directeur OPHQ-RBO de travaux portant sur la documentation des caractéristiques et de l'utilisation des AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation ainsi que des problématiques rencontrées par leurs utilisateurs pour un accès sécuritaire à ces lieux bâtis. Première étape convenue : documenter les caractéristiques et l'utilisation des triporteurs et quadriporteurs à l'intérieur de différents types de bâtiments
Étape 1 Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs				En cours de réalisation	Coresponsabilité de l'Office établie pour la réalisation de cette étape Échéancier convenue pour la réalisation de cette étape
Étape 2 Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs				En cours de réalisation	Coresponsabilité de l'Office établie pour la réalisation de cette étape Échéancier convenue pour la réalisation de cette étape

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
<p>Étape 3 Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des AMM</p>				Non débuté	
<p>Chantier B Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des AMM dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport</p>	MTMDET	MEES, MSSS, OPHQ, RAMQ, SAAQ	2019	Non débuté	Aucun résultat. Les 2 premières étapes du chantier A étant préalables aux travaux du chantier B, le début de ces travaux est reporté à 2016-2017
<p>Chantier C Examiner différentes solutions, réglementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation, faire des représentations auprès de la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies et, le cas échéant, mettre en œuvre les solutions qui auront été retenues</p>	RBO, OPHQ	MSSS, SHQ	2019	En cours de réalisation	Échanges tenus avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), afin d'inscrire la réalisation de cet engagement dans le cadre des travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ Contribution du Comité directeur OPHQ-RBQ à la réalisation des travaux du chantier A précisée (voir chantier A)

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
14. Identifier et mettre en œuvre des actions pour s'assurer que les politiques familiales municipales et les démarches Municipalité amie des aînés (MADA) et Municipalité amie des enfants sont réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique <i>À part entière</i>	OPHQ	MFamille, MSSS	2016	En cours de réalisation	<p>Envoi d'une lettre de sensibilisation à la réalisation de démarches MADA inclusives aux 293 municipalités ou MRC ayant obtenu du financement de la part du ministère de la Famille dans le cadre de ces démarches. Réponse écrite de la part de 4 municipalités suite à cet envoi</p> <p>Information fournie dans cette correspondance sur les moyens à mettre en place pour réaliser une démarche MADA inclusive et offre de soutien-conseil de l'Office</p> <p>Participation à 2 rencontres du comité des grandes villes afin de promouvoir l'importance de prévoir des mesures spécifiques pour les personnes aînées handicapées et d'adopter une approche inclusive dans les démarches MADA</p> <p>Réponse à 5 demandes d'information ou de soutien-conseil dans le cadre d'une démarche MADA</p>
18. Réaliser, en cohérence avec les initiatives de sécurité routière et de mobilité durable, une étude sur la faisabilité de la mise en place d'une législation ou d'une réglementation relative à la conception sans obstacles des aménagements extérieurs	MTMDET	MAMOT, MEES, MSSS, OPHQ, SAAQ	2019	Non débuté	<p>Cette étude devra comprendre la définition du champ d'application, des objectifs et des normes visés ainsi que des mécanismes d'application et de surveillance</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées	OPHQ	MTESS, MFQ	2019	Non débuté	
20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées	OPHQ	MTESS, MSSS, MFQ	2019	Non débuté	
Étape Réaliser une enquête avec l'ISQ afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille	OPHQ	MTESS, MSSS, MFQ	2018	Non débuté	
21. Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées	CDPDJ	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Transmission à la Commission d'un document produit par l'Office sur l'action gouvernementale à l'égard de la lutte contre les préjugés et la discrimination. Ce bilan s'intitule <i>Lutter contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées : bilan de l'action gouvernementale, orientations et pistes d'actions</i> Suivi et analyse des actions publiques de la CDPDJ concernant la lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées : analyse du Plan stratégique 2015-2019, du Rapport d'activités et de gestion 2014-2015 et du sondage Droits de la personne et diversité

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
22. Promouvoir, auprès du milieu municipal, des initiatives porteuses déjà employées par certaines municipalités pour réduire ou abolir certains frais inhérents à l'adaptation du domicile d'une personne handicapée	MAMOT	OPHQ	2017	Non débuté	
28. Soutenir la mise en place de mécanismes de transition des élèves handicapés entre le secondaire et le collégial en vue de favoriser la réussite scolaire des élèves handicapés ainsi que l'accès aux services de soutien	MEES	OPHQ	2017	Non débuté	
31. Réaliser un complément à l'étude sur la profession d'interprète visuel au Québec permettant d'établir, entre autres, les besoins récurrents de main-d'œuvre en matière d'interprétation visuelle et analyser l'ensemble des études et des données à ce sujet	MEES	OPHQ	2016	En cours de réalisation	Transmission par courriel des commentaires et propositions de l'Office à l'égard de l'étude complémentaire sur la profession d'interprète visuel (envoi au MEES le 22 janvier 2016) Participation à une rencontre avec le MEES et le chercheur responsable afin de présenter les commentaires généraux et spécifiques de l'Office à l'égard de l'étude complémentaire (26 janvier 2016)
Étape À la suite de ces travaux, déterminer le dispositif de formation en interprétation visuelle à mettre en place	MEES	OPHQ	2017	Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
32. Entamer les travaux en vue de réviser les critères d'admissibilité et les mesures destinées aux personnes handicapées dans le cadre des programmes d'aide financière aux études afin que ceux-ci soient en conformité avec la définition d'une personne handicapée, comme stipulé dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	MEES	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration établie avec le MEES, suite à la tenue d'une rencontre entre les 2 organisations
37. S'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le ministère ou ses mandataires et partenaires	MIDI	OPHQ	2019	Non débuté	
38. Favoriser, en collaboration avec les ministères concernés, la réalisation de partenariats et l'échange d'expertise entre l'OPHQ et des organisations internationales gouvernementales, notamment l'Organisation des Nations Unies	MRIF	OPHQ	2019	Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
47. Identifier des pistes d'harmonisation et d'optimisation des services de transport adapté et collectif au Québec afin de favoriser les déplacements sans obstacles des personnes handicapées	MTMDET	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Dépôt d'une proposition de plan de travail conjoint entre le MTMDET (anciennement le ministère des Transports) et l'Office et visant la mise en œuvre de cet engagement
Étape 1 Recenser et examiner les problématiques des services de transport adapté et collectif au Québec				Non débuté	
Étape 2 Cerner les bonnes pratiques dans les régions et les initiatives porteuses				Non débuté	
Étape 3 Analyser la possibilité de tenir un projet pilote ou de déployer certaines initiatives pour expérimenter des pistes potentielles d'harmonisation et d'optimisation				Non débuté	
Étape 4 Proposer un plan de mise en œuvre des solutions retenues				Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
48. Optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation	OPHQ, MSSS		2019	En cours de réalisation	Vision commune de cet engagement et bases de collaboration établies lors d'une rencontre entre le MSSS et l'Office (23 mars 2016), incluant l'identification des étapes de travail devant être réalisées à court terme
Étape 1 S'assurer que les ministères et organismes publics connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile	OPHQ		2015	En continu	Mise à jour régulière de la liste des personnes ressources dans chaque MO (dernière mise à jour le 8 février 2016) 2 interventions ciblées menées auprès des MO en lien avec des situations problématiques portées à l'attention de l'Office Réponse à toutes les demandes de soutien ponctuel adressées à l'Office par des MO (3 demandes)
Étape 2 Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation	MSSS, OPHQ		2017	En cours de réalisation	Obtention des rapports financiers et annuels des Services régionaux d'interprétation pour l'année 2014-2015
Étape 3 Poursuivre des démarches pour transférer vers un autre ministère ou organisme la responsabilité de la coordination et du développement des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile pour répondre aux demandes de l'ensemble des ministères et organismes publics	OPHQ	MSSS	2019	Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
49. Former et outiller les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui y sont associées afin qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées	OPHQ, MSSS		2016	En cours de réalisation	
Étape 1 Produire un guide pratique pour l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées qui permettra notamment de soutenir l'évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et règlement	OPHQ	MSSS	2015	Réalisé	Guide de soutien à l'application de la clause d'impact édité : OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). <i>Analyse d'impact sur les personnes handicapées lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et les règlements du Québec : Guide de soutien à l'intention des ministères et des organismes publics</i> , Drummondville, L'Office, 38 p.
Étape 2 Réviser le <i>Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi ou de règlements au Québec</i> pour y ajouter les références utiles et les contenus nécessaires à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées	MSSS	OPHQ	2015	En cours de réalisation	Guide préparé par l'Office transmis au MSSS pour information et arrimage avec la clause d'impact sur la santé
Étape 3 Selon les intervenants qui auront été ciblés, réaliser les activités de promotion et d'information appropriées auprès des partenaires-clés	MSSS, OPHQ		À partir de 2016	En cours de réalisation	Envoi du guide de soutien à l'application de la clause d'impact auprès de 40 MO dont la mission a une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
50. Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'OPHQ à l'égard de l'Office des professions (OPQ) sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avèreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux.	OPQ	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Modalités de collaboration entre l'Office et l'OPQ convenues en novembre 2015, suite à des échanges téléphoniques et à la tenue d'une rencontre
Étape 1 Création du groupe de travail				Réalisé	Groupe de travail mis en place par l'OPQ en décembre 2015 Participation de l'Office à la première rencontre du groupe de travail, tenue en janvier 2016. Celle-ci portait sur les recommandations de l'Office et les objectifs associés
Étape 2 Dépôt du rapport				Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 3 Consultations				Non débuté	
Étape 4 Modifications législatives, le cas échéant				Non débuté	
Étape 5 Début de la mise en œuvre				Non débuté	
51. Identifier les principaux enjeux auxquels sont confrontés les jeunes handicapés et favoriser la concertation des ministères et organismes publics concernés autour de pistes d'action sectorielles et intersectorielles	Secrétariat à la jeunesse, OPHQ		2017	Non débuté	
62. Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements	RBQ, OPHQ	MSSS, SHQ	2016	En cours de réalisation	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
<p>Étape 1 Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie)</p>	RBO, OPHQ	MSSS, SHQ	2015	Réalisé	<p>Documentation réalisée sur les mesures d'accessibilité pour l'intérieur des logements déployées dans les autres provinces canadiennes et aux États-Unis ainsi que pour la construction des logements abordables au Québec</p> <p>Production de tableaux synthèses des différentes exigences et des approches mises en place dans les autres provinces, sur la base d'une collecte d'information par questionnaire</p> <p>Échanges préliminaires tenus avec des partenaires gouvernementaux et du milieu associatif des personnes handicapées pour identifier les mesures les plus porteuses en fonction de leur efficacité et de leurs coûts</p>
<p>Étape 2 Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues</p>	RBO, OPHQ		2015	En cours de réalisation	<p>Mise en place d'un comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées dont le mandat principal consiste à analyser les modifications proposées et à identifier les impacts potentiels. Ce comité est coprésidé par la RBO et l'Office et formé de membres représentatifs des organismes gouvernementaux et municipaux, de l'industrie et des propriétaires ainsi que des organisations intéressées par le sujet, incluant le milieu associatif des personnes handicapées</p> <p>Tenue d'une première rencontre de ce comité pour présenter les propositions de modifications au Code de construction relatives à l'accessibilité à l'intérieur des logements et recueillir les commentaires des membres (novembre 2015)</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS AU PEG					
<p>Étape 3 Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis</p>	RBO, OPHQ		2016	En cours de réalisation	<p>Propositions préliminaires de modifications au Code de construction élaborées sur la base des approches les plus efficaces entraînant le moins de coûts. Ces propositions et la synthèse des consultations ont été soumises pour validation aux ministres responsables</p> <p>Première phase de l'évaluation des impacts monétaires des propositions de modifications réalisée, soit l'identification des aménagements requis pour intégrer les exigences proposées à des plans représentatifs du parc logement au Québec</p>
<p>63. Inclure, dans la mise à jour du <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i> produit par l'OPHQ, des informations s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées des Premières Nations du Québec et ainsi accroître leur participation sociale</p> <p>Conditionnel à l'obtention des crédits nécessaires à la réalisation du projet</p>	SAA, OPHQ	CSSSPNQL	2019	En cours de réalisation	<p>Participation à 2 rencontres du comité de suivi de projet</p> <p>Transmission d'informations selon les demandes et besoins</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 1 Production de données administratives et d'enquête en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique <i>À part entière</i>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Publication de données administratives du MEES sur les EHDAA dans le bulletin Passerelle OLIVIER, Charles-Étienne, et Lucie Sarrazin (2015). <i>Les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage dans les écoles du réseau d'enseignement public au Québec</i>, Passerelle, volume 7, numéro 1, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 4 p.</p> <p>Publication de nouvelles estimations de population avec incapacité De nouvelles estimations de population des personnes avec incapacité à partir des données de l'<i>Enquête québécoise sur les limitations d'activités</i> [EQ LAV] 2010-2011 ont été versées sur le site Web de l'Office en juin [en version PDF] et en septembre [en version accessible].</p> <p>Autre rapport produit rendu public sur le site web de l'Office (données administratives) LAVIGNE, Daniel (2015). <i>Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses 2014-2015</i>, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 31 p.</p>
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 2 Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique <i>À part entière</i>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Aucune nouvelle étude, recherche ou expérimentation n'a été menée directement par l'Office en 2015-2016</p> <p>Tous les projets (14) financés par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation (volets études et recherches et expérimentation) sont en lien avec les priorités de la politique <i>À part entière</i>. Parmi ces projets, 3 se sont terminés en 2015-2016 (volet études et recherches)</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 3 Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi	OPHQ		En continu	En continu	Aucun rapport prévu pour l'année 2015-2016
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 4 Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Participation aux rencontres du Comité interministériel du plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM) Validation du document d'orientation pour le nouveau PAM 2017-2022
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 5 Contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CIVCFAS)	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Contribution à la mise à jour de la Trousse média sur la violence conjugale, une mesure du <i>Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2012-2017</i> sous la responsabilité de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Cette trousse inclut une fiche portant spécifiquement sur les réalités des femmes handicapées. Elle est disponible sur le site de l'INSPQ Appui de l'Office à une demande de subvention visant à réaliser une revue de la littérature sur les personnes vivant dans un ou des contextes de vulnérabilité à la violence conjugale. La demande soumise au Fonds de recherche du Québec – Société et culture a été acceptée Contribution à l'élaboration de la stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles, par la transmission de fiches actions au Secrétariat à la condition féminine (SCF)

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 6 Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation	OPHO		2019	En cours de réalisation	<p>Participation au Comité de travail interministériel sur l'intimidation</p> <p>Inscription de 3 mesures sous la responsabilité de l'Office au <i>Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018</i>, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ 1.4 Promouvoir l'outil de sensibilisation au potentiel des jeunes handicapés « Ensemble, on s'élève! » (2015-2017); ▸ 2.4.4 Sensibiliser les municipalités qui sont assujetties à l'obligation légale de produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées à l'importance d'y prévoir des mesures visant à prévenir et à contrer l'intimidation (2016-2017); ▸ 4.5 Diversifier les moyens visant à informer les personnes handicapées et leur famille sur les services d'aide, leurs droits et leurs recours en situation d'intimidation (2017-2018). <p>Identification des cibles et des indicateurs associés à ces 3 mesures (février 2016)</p> <p>Report de l'application de la mesure 1.4 aux exercices financiers 2016-2017 et 2017-2018, compte tenu du lancement tardif du plan d'action (novembre 2015)</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 7 Contribution de l'Office au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Contribution à l'élaboration du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en ce qui a trait notamment à la consultation sur les enjeux de ce plan (commentaires émis sur le document de consultation, analyse des enjeux identifiés par les comités de réflexion en vue d'identifier des priorités et de proposer des mesures pour le troisième plan). Participation au comité des gestionnaires, au réseau des répondants ainsi qu'à un laboratoire sur l'utilisation des résultats de recherche en vue d'identifier des mesures pour le troisième plan
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 8 Contribution de l'Office à la politique <i>Vieillir et vivre ensemble</i> et à son plan d'action 2012-2017	OPHQ		2017	En cours de réalisation	<p>Principales réalisations obtenues aux mesures du plan d'action 2012-2017 et correspondant à des engagements du PEG :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ contribution par le biais des 3 mesures qui sont sous la responsabilité de l'Office; ▣ contribution supplémentaire de l'Office par le biais d'une quatrième mesure prise après la publication du plan d'action. Celle-ci ne fait pas l'objet d'une reddition de comptes auprès du ministère de la Famille. <p>(Deux de ces mesures correspondent à d'autres engagements du PEG, dont les résultats ont été rapportés dans les pages précédentes, soit la mesure 3.4.4 concernant le développement d'initiatives municipales concertées [PEG 14] et la mesure 3.5.6 concernant l'élaboration de propositions de modifications au Code de construction visant l'amélioration de l'accessibilité à l'intérieur de logements [PEG 62].)</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 8 (SUITE) Contribution de l'Office à la politique <i>Vieillir et vivre ensemble</i> et à son plan d'action 2012-2017	OPHO		2017	En cours de réalisation	<p>Principales réalisations en lien avec les mesures du plan d'action 2012-2017 qui ne correspondent pas à des engagements du PEG :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ mesure 3.6.5 Élaboration et diffusion d'un guide pratique concernant la notion de parcours sans obstacles à l'intention des municipalités et des sociétés de transport : production d'une version du guide tenant compte de nouveaux commentaires formulés par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT); ▸ mesure Guide d'accompagnement – L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – volet mobilier urbain : première phase de consultation réalisée auprès de partenaires provenant de regroupements nationaux d'organismes communautaires, de MO de même que de municipalités sur la définition du terme « mobilier urbain accessible » et l'identification des catégories de produits.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 9 Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2019) du <i>Plan d'action national (PAN) de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024</i>	OPHO		2019	En cours de réalisation	<p>Publication d'un article portant sur les mesures d'urgence adaptées aux personnes handicapées en milieu municipal dans le numéro d'avril 2015 du cyberbulletin <i>Express-O</i> et transmission de cet article au ministère de la Sécurité publique</p> <p>Promotion de la mise en place de mesures de sécurité civile adaptées aux besoins particuliers des personnes handicapées par l'entremise des lettres d'analyse acheminées aux municipalités n'ayant pas encore prévu de telles mesures dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 9 (SUITE) Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2019) du <i>Plan d'action national (PAN) de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024</i>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Suggestions de mesures liées à la sécurité civile émises dans les lettres de sensibilisation transmises aux municipalités et aux MRC ayant entrepris une démarche Municipalités amies des aînés (MADA) (voir engagement 14) Reddition de comptes des mesures du PAN sous la responsabilité de l'Office effectuée
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 10 Contribution de l'Office au projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020, incluant la production, le suivi et la reddition de comptes du Plan d'action en développement durable de l'Office 2015-2020	OPHQ		En continu	En continu	Production du mémoire OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). <i>Mémoire de l'Office portant sur le projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020</i> . Drummondville, L'Office, 25 p. Suite aux interventions de l'Office et à la production de son mémoire, ajustements apportés à la Stratégie de développement durable afin que celle-ci tienne compte des personnes handicapées. Cette stratégie a été adoptée en novembre 2015. Inclusion de l'Office au sein du Comité interministériel en développement durable et participation à une première rencontre en décembre 2015
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 11 Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> concernant l'accompagnement	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Rencontres bilatérales tenues auprès de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH) ainsi que l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS) pour recueillir leurs commentaires et recommandations sur le dossier de l'accompagnement

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 11 (SUITE) Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> concernant l'accompagnement	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Préparation, en vue de ces rencontres, d'un document de consultation s'adressant au milieu de l'action communautaire autonome
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 12 Contribution de l'Office au développement et à la consolidation de pratiques de transition entre les services de garde et l'école, avec la collaboration du réseau de la santé et des services sociaux	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Représentations effectuées auprès du ministère de la Famille afin d'obtenir sa collaboration pour la réalisation d'un inventaire des pratiques de transition et des outils développés par les instances de concertation locales, régionales et nationales Actions sur les pratiques de transition entre les services de garde et l'école réalisées en 2015-2016 ou ajoutées dans le plan de travail 2016-2017 des comités régionaux de 4 régions : Estrie, Outaouais, Bas-Saint-Laurent et Laval
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 13 Contribution de l'Office à l'atteinte des résultats visés de la politique <i>À part entière</i> en matière d'emploi Volet A : Soutien à l'élaboration de la deuxième phase de la Stratégie nationale d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées Volet B : Soutien au développement de projets d'adéquation formation-emploi (formations qualifiantes et développement des compétences)	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Volet A : 2 rencontres d'échanges tenues avec le MTESS en 2015-2016 pour réitérer l'offre de collaboration de l'Office à la deuxième phase de la Stratégie, l'une entre les directions responsables des travaux (8 octobre 2015) et l'autre entre la sous-ministre adjointe du MTESS et la directrice générale de l'Office (27 novembre 2015) Volet B : Travaux préparatoires

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
<p>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 14 Représentation et soutien-conseil auprès des instances décisionnelles ayant des responsabilités à l'égard des déplacements des personnes handicapées, incluant celles relatives aux plans de développement en transport (article 67 de la Loi)</p>	OPHO		En continu	En continu	<p>67 % des plans de développement reçus du MTMDET ont été analysés par l'Office (4 sur 6). Tous les projets analysés ont fait l'objet de lettres de rétroaction auprès du ministère, comprenant une appréciation du respect de la Loi et des suggestions de bonification</p> <p>Offres de collaboration et de soutien-conseil adressées aux 3 autorités organisatrices de transport (AOT) suivantes : Agence métropolitaine de transport (AMT), Conseil inter-municipal de transport du sud-ouest (CITSO) et Salaberry-de-Valleyfield</p> <p>Interventions spécifiques réalisées auprès de certaines organisations pour leur rappeler l'importance de tenir compte des besoins des personnes handicapées dans leur planification en transport ainsi que, pour celles qui y sont assujetties, leurs obligations à l'égard de l'article 67 de la Loi (plans de développement) et de l'article 61.3 (approvisionnement accessible) : Association québécoise du transport inter-municipal et municipal (AQTIM), Agence métropolitaine de transport (AMT), Corporation de développement communautaire de la MRC de la Vallée-du-Richelieu et Comité de suivi du plan de transport collectif régional du Bas-St-Laurent, — ces 2 derniers interlocuteurs étant impliqués dans l'élaboration du premier plan de transport de leur territoire. Ces interventions s'accompagnent d'une offre de soutien-conseil de la part de l'Office</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 15 Identification des voies d'optimisation de certains programmes	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Travaux amorcés sur les programmes suivants : programmes liés aux services de surveillance au secondaire (12-21 ans) (volet A); programmes du secteur de l'emploi (volet B); programmes liés au transport adapté (volet C) et programmes et mesures de soutien à la famille relevant du MSSS (volet D)</p> <p>Les résultats obtenus à ce jour sont les suivants :</p> <p>Volet A : Production du document <i>Portrait réalisé par l'Office des personnes handicapées du Québec : Mise en œuvre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans</i>; Rencontre entre l'Office et le ministère de la Famille pour échanger sur le portrait réalisé par l'Office;</p> <p>Volet B : Travaux préparatoires;</p> <p>Volet C : Plan de travail conjoint MTMDET-Office déposé pour approbation aux autorités concernées du ministère et de l'Office;</p> <p>Volet D : Recherche documentaire en vue de proposer des voies d'optimisation pour le programme de soutien aux familles répit-dépannage-gardiennage du MSSS.</p>
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 16 Contribution de l'Office à la généralisation de la pratique TEVA par la mise à disposition de son expertise et par son soutien aux activités intersectorielles régionales visant le développement et la consolidation de cette pratique	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Contribution de l'Office à la production d'un guide TEVA réalisé par des partenaires de la région de Montréal et participation au lancement officiel de ce guide</p> <p>Publication d'une brève dans l'<i>Express-O</i> suite au lancement du guide</p> <p>Ajout d'un hyperlien sur le site de l'Office menant au guide</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2015-2016
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 17 Contribution de l'Office aux travaux interministériels concernant l'élaboration de la prochaine <i>Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021</i>	OPHO		2019	En cours de réalisation	Engagement de l'Office à réaliser 2 actions dans le cadre de la Stratégie soit : <ul style="list-style-type: none"> ▸ documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées en tenant compte de l'ADS dans le cadre des travaux d'évaluation de la politique gouvernementale <i>À part entière</i>; ▸ produire et voir à la diffusion d'un dépliant d'information sur les programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille. Collaboration avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF) pour la préparation d'un cahier de consultation en soutien aux consultations menées par celui-ci. Le cahier de consultation rendu public tient compte des propositions de l'Office de façon satisfaisante Proposition d'organismes à inviter pour une représentation des intérêts des personnes handicapées et plus particulièrement des femmes handicapées dans le cadre des consultations menées par le SCF. Sur les 8 organisations proposées par l'Office, 6 ont été invitées Recommandation de l'Office retenue par le SCF à l'effet que les participantes et participants aux consultations soient conviés, dans le cadre de l'invitation qui leur est transmise, à faire connaître leurs besoins particuliers, le cas échéant, afin de prévoir les dispositions nécessaires pour la tenue de rencontres accessibles

ANNEXE 5

LISTE DES PRINCIPAUX MÉMOIRES, COMMENTAIRES ET AVIS PUBLICS PRÉPARÉS PAR L'OFFICE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Projet de Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés : commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 3 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Consultations particulières et auditions publiques sur le rapport de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise, mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec présenté à la Commission des finances publiques*, Drummondville, L'Office, 26 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Projet de loi n° 86, Loi modifiant l'organisation et la gouvernance des commissions scolaires en vue de rapprocher l'école des lieux de décision et d'assurer la présence des parents au sein de l'instance décisionnelle de la commission scolaire : mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec présenté à la Commission de la culture et de l'éducation*, Drummondville, L'Office, 33 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 70, Loi visant à permettre une meilleure adéquation entre la formation et l'emploi ainsi qu'à favoriser l'intégration en emploi : mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec à la Commission de l'économie et du travail*, Drummondville, L'Office, 25 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le projet de loi n° 76 : Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*, Drummondville, L'Office, 8 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec dans le cadre des Consultations particulières et auditions publiques sur le document d'information sur le transport rémunéré de personnes par automobile*, Drummondville, L'Office, 3 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le projet de loi n° 36 Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le transport collectif*, Drummondville, L'Office, 5 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Projet de révision des chapitres IV du Code de construction et du Code de sécurité : avis de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 8 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Consultation en vue d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité du public dans les bâtiments : document de réponse de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 14 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Projet de loi n° 59, Loi édictant la Loi concernant la prévention et la lutte contre les discours haineux et les discours incitant à la violence et apportant diverses modifications législatives pour renforcer la protection des personnes*, mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, L'Office, 18 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Ensemble pour les générations futures : politique québécoise de la jeunesse*, mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec présenté au Secrétariat à la jeunesse, Drummondville, L'Office, 35 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Projet de loi n° 83, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière municipale concernant notamment le financement politique*, mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, L'Office, 23 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Consultation publique sur le panier de services assurés en santé et en services sociaux*, mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec déposé au Commissaire à la santé et au bien-être, Drummondville, L'Office, 30 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

LA MISSION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office veille au respect de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale 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. 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 sa famille 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 sont accessibles aux personnes ayant des incapacités. Notre site Web répond aux standards d'accessibilité.
- 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 sur 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 :

Office des personnes handicapées du Québec
Direction des services aux personnes
handicapées et à leur famille
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 :

Office des personnes handicapées du Québec
Responsable des plaintes
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 téléscripteur : 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
Direction des services aux personnes
handicapées et à leur famille
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 2015-2016 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

.....

Actions à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE					
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> .	Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi (PS)	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Le <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales (...)</i> a été mis à jour pour l'année d'imposition 2015 et publié en février 2016. La mise à jour des deux autres guides a été réalisée, mais leur édition n'était pas encore complétée. Le pourcentage est donc de 33,3 % [1 guide mis à jour/ 3 guides prévus].	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que les mesures au prochain plan d'action.
		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 24 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office en 2015-2016.	

1. Référence au Plan stratégique (PS) 2014-2019 de l'Office.

Actions à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE					
Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts (suite)	2. Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (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)	MESURE EN COURS DE RÉALISATION 12 des 14 actions prévues ont été réalisées, pour un taux de réalisation de 85,7 % des actions imputables à l'Office.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
			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 personnalisé (PS)	217 appels transférés en 2015-2016, soit 22 personnes de plus qu'en 2014-2015, où il y avait eu 195 appels.	
	3. Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office	Déployer un plan de communication qui contribuera à mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leurs sont offerts par l'Office	Plan de communication approuvé par la direction générale Nombre d'activités prévues dans le plan de communication qui ont été réalisées	MESURE RÉALISÉE Plusieurs plans de communication distincts et stratégies d'actions pour le partenariat et la promotion des services de l'Office ont été mis en œuvre. 36 activités de différentes natures ont été réalisées.	Il est recommandé de reformuler l'objectif en fonction de la planification des activités de communication de l'Office pour l'année à venir.

Actions à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE					
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	4. Établir des collaborations avec des 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 établies avec les partenaires	Nombre de collaborations établies avec les partenaires Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires (PS)	MESURE EN COURS DE RÉALISATION L'Office a élaboré une stratégie d'intervention et a ciblé un certain nombre d'organisations à rejoindre. Le Curateur public du Québec a été rencontré. Aucune nouvelle collaboration ne fut établie, donc le taux de réalisation est à 0 %.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
	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 à leur famille qui font une demande de service de soutien à la personne d'initier pour elles une démarche de plan de services	Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services (PS) Bilan annuel des demandes en matière de planification individuelle de services produit	MESURE RÉALISÉE L'Office a initié une telle démarche pour 21 nouvelles personnes, comparativement à 15 nouvelles personnes en 2014-2015, ce qui constitue une augmentation de 6 personnes. Le bilan a été réalisé.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.

Actions à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
QUALITÉ DES SERVICES					
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 citoyennes et aux citoyens (objectif 1.2.1 du PS)	Réviser les questions du sondage de satisfaction de la clientèle et le réaliser	Sondage révisé et réalisé 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 la personne responsable des plaintes à l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne	MESURE RÉALISÉE Le sondage a été révisé puis réalisé. Les taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne ont été de 86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et 92 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. La responsable des plaintes a reçu 5 plaintes concernant le personnel des services de soutien à la personne.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire en reformulant la première mesure et en conservant la seconde.
		Réaliser, auprès du personnel des services de soutien à la personne, des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts	Nombre et nature des activités de formation réalisées	MESURE RÉALISÉE 3 activités de formation ont eu lieu, portant respectivement sur les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"> ▸ Commission des droits de la personne et de la jeunesse; ▸ Curateur public du Québec; ▸ Aide sociale offerte par Emploi-Québec. 	

Actions à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE					
	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 et réaliser les activités prévues pour 2015-2016	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (PS) pour 2015-2016	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Les engagements ont été identifiés et leur réalisation s'est poursuivie. Ainsi, 80,4 % des engagements étaient en cours de réalisation ou réalisés de façon continue (37 sur 46) et 19,6 % n'avaient pas encore débuté (9 sur 46).	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure.
	8. Évaluer la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (objectif 2.1.2 du PS)	Produire le bilan 2014-2015 de la mise en œuvre de la politique	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PS)	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Le bilan annuel de la mise en œuvre 2013-2014 a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office à sa séance des 1 ^{er} et 2 avril 2015 puis rendu public. Le bilan 2014-2015 était en cours de production.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire en conservant ses mesures.
		Réaliser des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique	État d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Les rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique ont été rédigés et étaient en processus d'approbation.	

Actions à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
<p>Organisations assujetties à la Loi qui ne s'y conforment pas</p>	<p>9. 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)</p>	<p>Réaliser des activités de soutien-conseil sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées auprès des organisations assujetties</p>	<p>Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)</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 (PS)</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 (PS)</p>	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Le taux de production a été de 88,3 % (136/154) en 2015 (municipalités) et en 2015-2016 (MO).</p> <p>Le taux d'influence a été de 31 %, soit 20 plans d'action dont les mesures tiennent compte des propositions émises par l'Office / 65 plans d'action qui ont fait l'objet de propositions de la part de l'Office.</p> <p>En ce qui a trait à la satisfaction des organisations, des travaux méthodologiques étaient en cours en vue de procéder à des collectes d'informations en 2017 et en 2019.</p>	<p>L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.</p>
<p>MISE EN ŒUVRE DE LA LOI</p>					

Actions à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
INITIATIVES PUBLIQUES					
	<p>10. 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)</p>	<p>Produire des avis, des mémoires ou autres sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées</p>	<p>Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS)</p> <p>Nombre d'avis, de mémoires ou autres produits par l'Office</p>	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Le taux d'influence des recommandations ou des propositions de solutions a été de 55,6 % (5 initiatives publiques influencées positivement sur un total de 9).</p> <p>Le taux d'influence des offres de collaboration a été de 71,4 %, soit 5 offres de collaboration acceptées sur un total de 7 offres de collaboration).</p> <p>Au total, l'Office a réalisé 31 mémoires, avis ou autres.</p>	<p>L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.</p>

Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	11. Maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %	Prendre en compte l'objectif de maintien de ce taux de 11 % dans toutes les décisions à venir dans le cadre de la restructuration administrative de l'Office	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Lors de l'élaboration de son plan d'organisation administrative, la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs fut une préoccupation constante. Malgré cela, ce taux était de 9,8 %, soit 12 personnes handicapées (9 employés réguliers et 3 employés occasionnels).	L'objectif n'étant pas atteint et la restructuration administrative étant achevée, il est recommandé de le reformuler ainsi que la mesure.
Adéquation des adaptations effectuées sur les postes et le milieu de travail pour le personnel handicapé à l'Office	12. S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le personnel handicapé à l'Office	Effectuer un suivi auprès du personnel handicapé quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place et planifier les ajustements requis	Suivi réalisé auprès de tous les membres du personnel handicapé quant à leurs besoins et à leur niveau de satisfaction des adaptations en place Ajustements requis effectués	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Le suivi n'a pas pu être réalisé auprès de tous les membres du personnel handicapé. Néanmoins, une personne handicapée a demandé des ajustements ou des améliorations. Les changements requis ont été effectués.	L'objectif n'étant pas atteint, il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.

Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
GESTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES					
Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés par l'Office	13. Assurer un processus d'approvisionnement de biens et services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Dans les appels d'offres, prévoir une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs et en tenir compte dans le processus de décision	Proportion d'appels d'offres qui contiennent une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs	MESURE RÉALISÉE On a dénombré un seul appel d'offres sous la responsabilité de l'Office et permettant l'application des dispositions sur l'accessibilité aux personnes handicapées, soit le contrat pour un sondage de satisfaction de la clientèle. Cet appel d'offres comportait une telle disposition. La proportion est donc de 100 %.	Il est recommandé de reconduire l'objectif et la mesure.
ADAPTATION DES DOCUMENTS					
Niveau d'adaptation des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne	14. Améliorer l'adaptation des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne	Offrir au personnel concerné une formation sur la production de documents en format adapté Rendre accessibles les canevas de documents servant à la production des documents de l'Office	Formation offerte au personnel visé Proportion de canevas ciblés respectant les normes d'accessibilité de documents et rendus disponibles au personnel Dépôt dans Docuthèque des canevas respectant les normes d'accessibilité de documents	MESURE NON RÉALISÉE La formation n'a pu être donnée au personnel. MESURE NON RÉALISÉE Les travaux n'ont pas pu reprendre.	Il est recommandé de reconduire l'objectif en le reformulant au besoin ainsi que les mesures.

Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2016	RECOMMANDATIONS
ACCESSIBILITÉ WEB					
Manque d'accessibilité de l'intranet de l'Office	15. Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web de l'intranet de l'Office	Dans le cadre des travaux de refonte de l'intranet, identifier et appliquer des pistes de solution visant à améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web de l'intranet de l'Office	Identification des pistes de solution visant à améliorer l'accessibilité de l'intranet réalisée Solutions appliquées Refonte de l'intranet complétée	MESURE RÉALISÉE 50 éléments ont fait partie du cahier de charge de la refonte de l'intranet afin d'en améliorer l'accessibilité, en conformité avec les standards applicables. 50 solutions conséquentes ont été appliquées et la refonte de l'intranet de l'Office a été réalisée.	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif.
Manque d'accessibilité du site Web de l'Office	16. Améliorer le niveau d'utilisabilité et de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web de l'Office	Consulter des utilisateurs du site Web de l'Office ayant des incapacités afin d'identifier des pistes de solution visant à améliorer l'accessibilité du site	Consultation réalisée auprès d'utilisateurs du site Web de l'Office ayant des incapacités Pistes de solution visant à améliorer le niveau d'utilisabilité et de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web de l'Office identifiées	MESURE EN COURS DE RÉALISATION L'Office a mené des consultations à l'interne, des échanges avec ses partenaires et ses fournisseurs et a reçu des commentaires des internautes fréquentant son site Web. Différentes solutions ont été identifiées et déjà appliquées. Les consultations auprès des utilisateurs ayant des incapacités ont été reportées en 2016-2017.	Il est recommandé de reconduire l'objectif en reformulant la mesure au besoin.

.....

ANNEXE 8

PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION

.....

MISSION GLOBALE		
ORGANISME NATIONAL	MONTANT	PRÉCISION
RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	50 000 \$	Soutien en appui à la mission globale
SOUS-TOTAL	50 000 \$	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES NATIONAUX	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATIONS LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION DU SYNDROME DE USHER DU QUÉBEC	28 080 \$	<i>Développement et adaptation du site Web et des contenus médiatiques</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PERSONNES DE PETITE TAILLE INC.	11 000 \$	<i>Capsules vidéo sur le nanisme</i>
CONFÉDÉRATION DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	29 118 \$	<i>Analyse des plans d'action</i>
CENTRE DE RECHERCHE POUR L'INCLUSION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE DES ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP	29 443 \$	<i>La photographie comme moyen d'expression, de participation sociale, d'autodétermination et d'inclusion des étudiants en situation de handicap au collégial</i>
KÉROUL	22 367 \$	<i>Destination pour tous (développement du concept pour l'ensemble des municipalités et réalisation d'un projet pilote à Victoriaville)</i>
MOELLE ÉPINIÈRE ET MOTRICITÉ QUÉBEC	19 846 \$	<i>Réalisation d'un court métrage de sensibilisation faisant la promotion de l'accessibilité architecturale</i>
SOCIÉTÉ LOGIQUE	30 000 \$	<i>Ajout d'indicateurs d'accessibilité universelle à l'audit de Potentiel Piétonnier Actif Sécuritaire (PPAS)</i>
SOUS-TOTAL	169 854 \$	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATIONS LORSQUE NÉCESSAIRE)
GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL INC.	8 521 \$	<i>Accessibilité universelle et action municipale</i>
REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE, R.A.P.H.A.T.	9 970 \$	<i>L'impact d'une municipalité impliquée pour notre intégration sociale</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RÉGION 03	23 950 \$	<i>Au commencement était l'Entrée</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU BAS-DU-FLEUVE (ROPHBF)	21 275 \$	<i>Étudier, travailler, avoir son appartement, des loisirs... lorsqu'on vit avec une déficience intellectuelle</i>
SOUS-TOTAL	63 716 \$	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATIONS LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION LAURENTIENNE DES PROCHES DE LA PERSONNE ATTEINTE DE MALADIE MENTALE	26 550 \$	<i>Sensibilisation et lutte aux préjugés : guide d'animation et outils</i>
DYSPHASIE-LAURENTIDES	25 463 \$	<i>La Journée Contact-Emploi 2016 – Engagez la Différence</i>
MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN	4 958 \$	<i>La sensibilisation sous l'assiette 2016 !</i>
ASSOCIATION SCLÉROSE EN PLAQUES RIVE-SUD	3 229 \$	<i>« Bons coups » réalisés en Centre d'hébergement pour l'intégration de personnes handicapées de moins de 65 ans</i>
SOLIDARITÉ DE PARENTS DE PERSONNES HANDICAPÉES	20 114 \$	<i>Documentaire sur l'histoire du mouvement de défense des droits des personnes en situation de handicap</i>

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES DE BASE (SUITE)	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATIONS LORSQUE NÉCESSAIRE)
J'ME FAIS UNE PLACE EN GARDERIE	25 800 \$	<i>Capsules Web pour favoriser l'intégration en service de garde des enfants présentant des besoins particuliers</i>
ÉPILEPSIE OUTAOUAIS INC.	6 929 \$	<i>Conférence : démystifier l'épilepsie</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DE LA DYSPHASIE, RÉGION MONTRÉGIE	24 500 \$	<i>Donnons une place active aux personnes ayant une dysphasie dans notre société</i>
SERVICE D'INTERPRÉTATION VISUELLE ET TACTILE DU MONTRÉAL-MÉTROPOLITAIN	15 000 \$	<i>Évaluation des compétences des interprètes unique et standard pour l'ensemble des services régionaux d'interprétation (SRI)</i>
AUTISME QUÉBEC	13 336 \$	<i>Assurer la promotion et la défense des droits des personnes autistes et de leurs familles par le développement de leur autodétermination</i>
CENTRE DE STIMULATION L'ENVOL	18 850 \$	<i>Guide du Parent INC; 2.0</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA MRC DE COATICOOK	5 766 \$	<i>Émission radiophonique de sensibilisation</i>
LES PAILLONS DE NOMINGUE	2 525 \$	<i>Exposition « Ma passion, mon rêve »</i>
ASSOCIATION DE PERSONNES HANDICAPÉES L'ÉVEIL DES BASQUES INC.	7 270 \$	<i>Éducateurs de demain (activité de sensibilisation auprès d'élèves)</i>
ASSOCIATION DES APHASIQUES DE GRANBY ET RÉGION	5 910 \$	<i>Rally-on nous – Chacun sa limite</i>
REGROUPEMENT DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ DE CHÂTEAUGUAY (RUTAC)	25 895 \$	<i>Guide d'accessibilité 2016 – RUTAC</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA VALLÉE-DU-RICHELIEU	15 496 \$	<i>Derrière l'image (conception de documents de sensibilisation présentant des personnes handicapées dans le cadre d'activités courantes)</i>
CENTRE COMMUNAUTAIRE RADISSON	12 556 \$	<i>Le Centre communautaire Radisson : un tremplin vers la participation citoyenne ! (activités d'éducation populaire)</i>
SOUS-TOTAL	260 147 \$	
TOTAL	543 717 \$	

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

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	CIBLE ET INDICATEUR	RÉSULTATS DE L'ANNÉE
<p>Présenter la démarche de développement durable en tant que levier pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées</p>	<p>INDICATEUR</p> <p>Activités réalisées présentant les liens entre la Stratégie de développement durable, la Loi, et la mise en œuvre de la proposition de politique <i>À part entière</i></p> <p>CIBLE</p> <p>Le personnel de l'Office, les partenaires, la population, d'ici mars 2012</p>	<p>Le personnel de l'Office a été informé du dépôt d'un mémoire lors des consultations particulières sur le projet de Stratégie gouvernementale en développement durable 2015-2020 visant la reconnaissance des personnes handicapées (nouveau)</p>

La parution d'un article à l'intention du personnel de l'Office au sujet du mémoire qu'il déposait lors des consultations particulières sur le projet de Stratégie gouvernementale en développement durable 2015-2020 représente un ajout par rapport à son plan d'action de développement durable 2009-2015.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6**

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

- Favoriser l'adoption de mesures visant l'amélioration des pratiques administratives de l'Office en matière d'acquisition écoresponsable de biens et services

ACTION

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable*

CIBLES ET INDICATEUR**INDICATEUR**

État d'avancement de l'amélioration des pratiques administratives de l'Office

CIBLES

Adoption d'une politique d'acquisition écoresponsable d'ici mars 2010 [atteint]

Adoption d'un cadre de gestion environnementale en matière de développement durable d'ici mars 2011 [atteint]

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

Application judicieuse de la politique interne d'acquisitions écoresponsables et de la directive interne en matière de gestion contractuelle

L'application de la politique interne d'acquisitions écoresponsables et de la directive interne en matière de gestion contractuelle représentent des activités réalisées en continu depuis leur adoption.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et organismes gouvernementaux
(suite)

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

- Favoriser l'adoption de mesures visant l'amélioration des pratiques administratives de l'Office en matière d'acquisition écoresponsable de biens et services

ACTION	CIBLE ET INDICATEUR	RÉSULTATS DE L'ANNÉE
<p>Promouvoir la réduction des déchets, favoriser la récupération des matières recyclables et soutenir la réduction de la consommation d'énergie</p>	<p>INDICATEUR Nombre de gestes réalisés par l'Office pour contribuer à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux</p> <p>CIBLE Réaliser au moins 4 gestes pour contribuer à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux</p>	<p>Diffusion d'un message auprès du personnel de l'Office concernant la Journée de l'environnement</p> <p>Incitation du personnel de l'Office à participer au concours <i>Défi sans auto solo</i></p> <p>Installation d'une borne permanente de recharge pour le véhicule écoénergétique mis à la disposition du personnel de l'Office (nouveau)</p> <p>Engagement à participer à un projet pilote mené par la Ville de Drummondville sur le compostage des matières résiduelles (nouveau)</p>

L'installation d'une borne permanente de recharge et l'engagement à participer à un projet pilote sur le compostage représentent de nouvelles activités en continuité du plan d'action 2009-2015.

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

Les effectifs de l'Office relèvent tous de directions administratives distinctes, intervenant aux niveaux national, régional, local ou individuel.

Pour les joindre, veuillez utiliser ces mêmes coordonnées.

*Office des personnes
handicapées*

Québec 