

RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION  
2016  
2017



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

# **RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2016-2017**

**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 – 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-79314-4 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-79315-1 (version PDF)

ISBN 978-2-550-79317-5 (version braille)

ISBN 978-2-550-79318-2 (version gros caractères)

ISBN 978-2-550-79316-8 (version texte électronique)

ISSN 1201-9461 (version imprimée)

© Gouvernement du Québec, 2017

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 (2017).

*Rapport annuel de gestion 2016-2017,*

Drummondville, L'Office, 199 p.

.....

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>1</b>	<b>MESSAGE DE LA MINISTRE</b>
<b>3</b>	<b>MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE</b>
<b>5</b>	<b>RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE</b>
<b>6</b>	<b>DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE</b>
<b>7</b>	<b>CONTEXTE DE L'ANNÉE 2016-2017</b>
<b>8</b>	<b>FAITS SAILLANTS</b>
<b>13</b>	<b>PRÉSENTATION SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS</b>
<b>19</b>	<b>PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC</b>
20	1.1 MISSION ET PARTENAIRES
21	1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION
23	1.3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE
23	1.4 VALEURS ORGANISATIONNELLES
<b>25</b>	<b>PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE, QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS ET PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</b>
26	2.1 RESSOURCES 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
48	2.4 RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS
55	2.5 BILAN DU PLAN D'ACTION 2016-2017 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

---

---

<b>57</b>	<b>PARTIE III – INFORMATION STATISTIQUE ET PROGRAMMES DE SUBVENTION</b>
58	3.1 INFORMATION STATISTIQUE
60	3.2 SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION
64	3.3 SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION
<b>67</b>	<b>PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES</b>
68	4.1 RESSOURCES HUMAINES
68	4.1.1 Répartition de l'effectif par secteurs d'activités
71	4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel
73	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
78	4.2.1 Dépenses par secteurs d'activités
86	4.2.2 Travaux sur les coûts de revient
87	4.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES
88	4.4 SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB
92	4.5 RESSOURCES MATÉRIELLES
93	4.6 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICE
96	4.7 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION
<b>97</b>	<b>PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES</b>
98	5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI
103	5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
104	5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE
105	5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
106	5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
110	5.6 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

---

112	<b>ANNEXE 1</b>	↪	Liste des membres du conseil d'administration 2016-2017
114	<b>ANNEXE 2</b>	↪	Organigramme au 31 mars 2017
116	<b>ANNEXE 3</b>	↪	Déclaration de valeurs
118	<b>ANNEXE 4</b>	↪	Bilan 2016-2017 de la réalisation des engagements de l'office visant à favoriser la mise en œuvre de la politique à part entière
151	<b>ANNEXE 5</b>	↪	Liste des principaux mémoires, commentaires et avis publics préparés par l'office
152	<b>ANNEXE 6</b>	↪	Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
160	<b>ANNEXE 7</b>	↪	Bilan du plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées <ul style="list-style-type: none"><li>- Tableau 1 – Actions à l'égard des services à la population</li><li>- Tableau 2 – Actions à l'égard de la mission générale</li><li>- Tableau 3 – Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public</li></ul>
174	<b>ANNEXE 8</b>	↪	Programme de soutien aux organismes de promotion
178	<b>ANNEXE 9</b>	↪	Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration
188	<b>ANNEXE 10</b>	↪	Activités découlant du plan d'action de développement durable
199	<b>ANNEXE 11</b>	↪	Coordonnées de l'office

---

## LISTE DES TABLEAUX

---

59	<b>TABLEAU 1</b>	↪	DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, POUR 2016-2017 ET 2015-2016
65	<b>TABLEAU 2</b>	↪	NOMBRE D'ORGANISMES ET SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP DE 2014-2015 À 2016-2017
69	<b>TABLEAU 3</b>	↪	EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2017 ET AU 31 MARS 2016
70	<b>TABLEAU 4</b>	↪	HEURES RÉMUNÉRÉES AU 31 MARS 2017 ET AU 31 MARS 2016
71	<b>TABLEAU 5</b>	↪	RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉS ET PAR ANNÉE CIVILE
72	<b>TABLEAU 6</b>	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION
72	<b>TABLEAU 7</b>	↪	JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS
73	<b>TABLEAU 8</b>	↪	ACTIVITÉS DE FORMATION DE 2016-2017 PAR THÈME DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES
74	<b>TABLEAU 9</b>	↪	NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS
74	<b>TABLEAU 10</b>	↪	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER
77	<b>TABLEAU 11</b>	↪	BUDGET DE DÉPENSES
79	<b>TABLEAU 12</b>	↪	DÉPENSES PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS
81	<b>TABLEAU 13</b>	↪	DÉPENSES PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS (FONCTIONNEMENT) POUR 2016-2017, COMPARATIVEMENT À 2014-2015 ET 2015-2016

---

.....

82	<b>TABLEAU 14</b>	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)
83	<b>TABLEAU 15</b>	↪	DÉPENSES PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS (RÉMUNÉRATION)
84	<b>TABLEAU 16</b>	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)
84	<b>TABLEAU 17</b>	↪	SUBVENTIONS VERSÉES
85	<b>TABLEAU 18</b>	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)
85	<b>TABLEAU 19</b>	↪	INVESTISSEMENTS
86	<b>TABLEAU 20</b>	↪	ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS
87	<b>TABLEAU 21</b>	↪	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2016-2017
87	<b>TABLEAU 22</b>	↪	Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles
88	<b>TABLEAU 23</b>	↪	ÉTAT DE SITUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB, 2016-2017
92	<b>TABLEAU 24</b>	↪	DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES, DE 2014-2015 À 2016-2017
94	<b>TABLEAU 25</b>	↪	RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1 <sup>er</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
95	<b>TABLEAU 26</b>	↪	CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS CONCLUS ENTRE LE 1 <sup>er</sup> AVRIL 2016 ET LE 31 MARS 2017
98	<b>TABLEAU 27</b>	↪	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, POUR 2016-2017

.....

---

99	<b>TABLEAU 28</b>	↪	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2016-2017 PAR STATUT D'EMPLOI
99	<b>TABLEAU 29</b>	↪	TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE
100	<b>TABLEAU 30</b>	↪	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE
101	<b>TABLEAU 31</b>	↪	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2017
102	<b>TABLEAU 32</b>	↪	TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2016-2017 PAR STATUT D'EMPLOI
102	<b>TABLEAU 33</b>	↪	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017
103	<b>TABLEAU 34</b>	↪	PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)
107	<b>TABLEAU 35</b>	↪	COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE
108	<b>TABLEAU 36</b>	↪	ÉTAPES DE L'ÉLABORATION OU DE L'APPROBATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE
109	<b>TABLEAU 37</b>	↪	IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ADOPTÉE APRÈS MARS 2011

---

# 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 2016-2017 de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport constitue la troisième 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 les résultats obtenus et démontre les efforts organisationnels consacrés à sa mise en œuvre.

Le présent plan stratégique de l'Office vise à répondre à deux enjeux cruciaux qui constitueront le moteur de ses actions jusqu'en 2019. Le premier concerne un meilleur accès et des services mieux coordonnés pour les personnes handicapées et leur famille. Le second a trait à une action gouvernementale forte et coordonnée en faveur de la participation sociale des personnes handicapées.

La contribution de son conseil d'administration, l'expertise et sa compétence maintes fois démontrées sont des atouts sur lesquels l'Office peut compter pour atteindre les objectifs associés à ces enjeux et contribuer ainsi à faire du Québec une société inclusive, solidaire et plus équitable.

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 2017

# 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 2016-2017 de l'Office des personnes handicapées du Québec. Comme vous le constaterez à la lecture des pages qui suivent, l'Office a déployé tous les efforts requis pour s'assurer de la réalisation de son plan stratégique 2014-2019.

Parmi les résultats atteints en 2016-2017, mentionnons une progression de la réalisation des engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique À part entière et une augmentation de son taux d'influence dans ses interventions de soutien-conseil à l'égard des initiatives publiques et des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. On note également un accroissement de la diffusion des guides d'information de l'Office ainsi que le développement des démarches avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille.

Plus particulièrement en lien avec le premier enjeu de son plan stratégique, l'Office a poursuivi ses actions en vue de favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Cela a permis d'établir une autre entente de partenariat et de paver la voie à plusieurs autres. Toutes ces actions contribuent au déploiement du guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement sectoriel, comme prévu à l'un des engagements de l'Office au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

Avec une hausse constante du nombre de demandes d'information, de soutien, de conseil et d'accompagnement individuel, l'Office s'est assuré de maintenir la qualité de ses services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches. Les taux de

satisfaction obtenus à l'égard de ceux-ci témoignent de la préoccupation constante de l'Office à dispenser des services pouvant soutenir concrètement les personnes handicapées dans les différentes facettes de leur vie courante et leurs habitudes de vie.

Par ailleurs, en lien avec le deuxième enjeu de son plan stratégique, l'Office a poursuivi la réalisation de ses engagements visant à mettre en œuvre la politique À part entière. L'Office a également mené des travaux d'importance visant à évaluer l'efficacité de la politique au regard des quatre résultats attendus liés aux besoins essentiels des personnes handicapées que sont les activités permettant de vivre à domicile, de vivre dans un lieu librement choisi, de communiquer ainsi que de se déplacer.

Afin d'améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, l'Office a mis à leur disposition plusieurs nouveaux outils. Mentionnons entre autres le *Répertoire des programmes et mesures de soutien financier pour les municipalités*, le recueil *Vers des parcours sans obstacles : éléments à considérer pour favoriser l'accessibilité des espaces publics extérieurs* ou encore les nouvelles pages Web dédiées au plan d'action sur le site Web institutionnel de l'Office.

L'Office a aussi suivi de près les différentes initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. L'Office est intervenu notamment sur 29 initiatives publiques distinctes pour émettre des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration. L'influence de l'Office a été positive dans la majorité des cas.

Après la troisième année de mise en œuvre de son plan stratégique, l'Office demeure plus déterminé que jamais à utiliser tous les leviers à sa disposition et à mettre à contribution l'ensemble de ses fonctions pour concourir à l'accroissement de 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 2017

# 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 2016-2017 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 2016-2017 de l'Office des personnes handicapées du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La responsable de l'audit interne,

Ginette Tanguay, CPA, CGA

Québec, juin 2017

# 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 2016-2017, 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 2017.

Anne Hébert  
Directrice générale

Drummondville, septembre 2017

# CONTEXTE DE L'ANNÉE 2016-2017

Au cours de l'année 2016-2017, l'Office des personnes handicapées du Québec a poursuivi la mise en œuvre de son plan stratégique 2014-2019, notamment en favorisant l'atteinte des résultats attendus de la politique À part entière par ses deux principaux outils de mise en œuvre, soit le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière (PEG) et les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. D'importants travaux visant à évaluer l'efficacité de la politique À part entière ont également été réalisés par l'Office. À terme, ces travaux permettront de dégager des constats et de formuler des recommandations aux autorités compétentes afin d'assurer l'atteinte des résultats attendus de la politique.

En 2016-2017, l'Office a de nouveau augmenté les ressources qu'il consacre aux services directs aux personnes handicapées et à leur famille. Cet ajout de ressources a permis d'accentuer ses efforts visant à améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille ainsi que la qualité des services offerts. L'Office a également pu réaliser des démarches auprès d'organisations impliquées dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille, dans le but d'établir davantage d'ententes de partenariat dans l'avenir. Ces ententes favorisent la complémentarité des services et un référencement réciproque de la clientèle nécessitant des services de l'une ou l'autre des organisations.

# FAITS SAILLANTS

L'année 2016-2017 représente la troisième année de mise en œuvre 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 à leur famille;
- agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Les principaux résultats obtenus en 2016-2017 pour la mise en œuvre du plan stratégique sont les suivants :

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

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

La mise à jour et la diffusion de deux des trois guides prévus, soit le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches* et le *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé*, a été réalisée en 2016-2017. La mise à jour du *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* sera complétée en 2017-2018. De plus, 172 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office en 2016-2017 alors que la cible était de 25 nouvelles organisations.

[Voir section 2.3, objectif 1.1.1]

## LES COLLABORATIONS AVEC DES DISPENSATEURS DE SERVICES

L'ensemble des actions imputables à l'Office dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec a été réalisé en 2016-2017. De plus, le nombre d'appels transférés directement de Services Québec vers l'Office a augmenté à 296 en 2016-2017, ce qui représente une augmentation de 36,4 % par rapport à 2015-2016 (217 appels). Une entente de partenariat a également été signée avec la Fédération des centres d'aide et d'accompagnement aux plaintes. C'est 62,5 % des actions prévues dans cette entente (5 sur 8) qui ont été réalisées en 2016-2017. Des démarches ont été effectuées auprès de nombreuses autres organisations en vue d'établir d'autres ententes de partenariat.

[Voir section 2.3, objectifs 1.1.2, 1.1.3]

## L'ACCÈS AU PLAN DE SERVICES

Puisque les personnes handicapées doivent souvent faire appel à différents intervenants pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, elles doivent bénéficier d'une approche respectant leur caractère unique et leur globalité, ce que permet la planification individualisée et coordonnée des services. Pour cette troisième année d'application du plan stratégique de l'Office, le nombre de démarches de plan de services initiées par le personnel offrant des services de soutien à la personne a augmenté. De telles démarches ont ainsi été initiées auprès de 35 nouvelles personnes en 2016-2017, soit davantage qu'en 2015-2016 (21 personnes) et qu'en 2014-2015 (15 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 2016-2017 dépassent les cibles visées, soit 87 % pour l'accueil, l'information et la référence (AIR) et 95 % pour le soutien, le conseil et l'accompagnement (SCA).

[Voir section 2.3, objectif 1.2.1]

## 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 engagements inscrits au PEG : 7 à titre de responsable, 8 comme coresponsable et 14 comme collaborateur. Il a également pris 18 engagements spécifiques à ses secteurs d'activités au sein de ses plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées depuis 2014-2015, dont un nouvel engagement en 2016-2017. Les mesures de ces plans d'action s'ajoutent aux engagements inscrits au PEG. En 2016-2017, l'Office était donc impliqué dans un total de 47 engagements pour la mise en œuvre de la politique à part entière. Au 31 mars 2017, 6,4 % de ces engagements étaient entièrement réalisés, 25,5 % étaient réalisés en continu et 68,1 % étaient en cours de réalisation.

[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. Le bilan 2014-2015 a été adopté par le conseil d'administration de l'Office en 2016-2017, ce qui a permis de le rendre public au cours de l'année.

L'Office a également réalisé des travaux visant à évaluer l'efficacité de la politique à atteindre quatre résultats attendus visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées, soit les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements (accès aux transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics).

[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 2016-2017 par les organisations assujetties est de 86,7 %. Il s'agit d'un taux de production moins élevé que celui observé en 2015-2016 (88,3 %), ce qui s'explique notamment par le faible taux de production des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (37,9 %) qui a été comptabilisé pour une première fois en 2016-2017.

Le soutien-conseil offert par l'Office consiste, pour sa part, à formuler des propositions de mesures pouvant réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec les secteurs d'activités des organisations. Le taux d'influence des propositions de l'Office en 2016-2017 a été de 40,3 % c'est-à-dire que 48 plans d'action 2016 et 2016-2017 contenaient au moins une mesure tenant compte des propositions émises par l'Office sur les 119 plans d'action qui ont fait l'objet de telles propositions. À titre de comparaison, ce taux d'influence était de 31 % en 2015-2016 et la cible à atteindre d'ici la fin du plan stratégique est d'augmenter ce taux à 51,5 %.

[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 2016-2017, l'Office a réalisé 37 interventions au total dans le cadre d'initiatives publiques, dont 27 interventions comprenant des recommandations et des propositions de solution et 16 offres de collaboration.

Le taux d'influence de l'Office est mesuré pour les étapes d'initiatives publiques qui se sont terminées durant l'année 2016-2017. Pour les recommandations et les propositions de solution émises par l'Office, 16 initiatives ont ainsi été influencées positivement en 2016-2017, pour un taux d'influence de 69,6 % (16 sur 23). Ce taux est plus élevé que celui obtenu pour l'année précédente (55,6 % en 2015-2016) en plus d'être légèrement plus élevé que la cible de 65 % établie pour le plan stratégique. Quant au taux d'influence des offres de collaboration de l'Office, 15 offres sur une possibilité de 18 ont été acceptées en 2016-2017 pour un taux d'influence de 83,3 %. Ce taux est plus élevé que celui obtenu en 2015-2016 (71,4 %), mais il demeure légèrement inférieur à la cible de 85 % inscrite au plan stratégique pour 2019.

[Voir section 2.3, objectif 2.2.2]

## PRÉSENTATION SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
-------------	---	------------------------	------------------------	------------------------	------

### OBJECTIF 1.1.1

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

POURCENTAGE DES GUIDES D'INFORMATION DE L'OFFICE MIS À JOUR SELON LE CALENDRIER ÉTABLI	100 %	66,6 % (SELON LE CALENDRIER ÉTABLI POUR 2016-2017 : 2 GUIDES MIS À JOUR / 3 GUIDES PRÉVUS)	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)	30
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 : 25	172 NOUVELLES ORGANISATIONS	24 NOUVELLES ORGANISATIONS	NOMBRE D'ORGANISATIONS POUR LA PREMIÈRE ANNÉE DU CALCUL DE CET INDICATEUR : 113 ORGANISATIONS	30

### OBJECTIF 1.1.2

Assurer l'application des actions de partenariat 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 AVEC LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC	100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019	100 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (13 ACTIONS RÉALISÉES / 13 ACTIONS CONVENUES ENTRE LES PARTIES)	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)	32
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 79 APPELS PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (TOTAL DE 296 APPELS TRANSFÉRÉS)	AUGMENTATION DE 22 APPELS PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (TOTAL DE 217 APPELS TRANSFÉRÉS)	AUGMENTATION DE 136 APPELS PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (TOTAL DE 195 APPELS TRANSFÉRÉS)	32

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
-------------	--	---------------------	---------------------	---------------------	------

### 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

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	ENTENTE DE PARTENARIAT SIGNÉE AVEC LA FÉDÉRATION DES CENTRES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP)  62,5 % DES ACTIONS PRÉVUES AU PROTOCOLE D'ENTENTE AVEC LA FCAAP RÉALISÉES (5 ACTIONS RÉALISÉES / 8 ACTIONS PRÉVUES)	AUCUNE NOUVELLE COLLABORATION ÉTABLIE EN 2015-2016	AUCUNE NOUVELLE COLLABORATION ÉTABLIE EN 2014-2015	34
--	--	---	--	--	----

### OBJECTIF 1.1.4

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

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 14 PERSONNES PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (TOTAL DE 35 PERSONNES)	AUGMENTATION DE 6 PERSONNES PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (TOTAL DE 21 PERSONNES)	AUCUNE AUGMENTATION PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (TOTAL DE 15 PERSONNES)	35
--	---	---	--	--	----

### 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

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)	87 % POUR LES SERVICES AIR (MARGE D'ERREUR DE 4,1 % À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 %)  95 % POUR LES SERVICES SCA (MARGE D'ERREUR DE 2,7 % À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 %)	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	37
--	--	--	--	----------------------------	----

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
-------------	--	---------------------	---------------------	---------------------	------

### OBJECTIF 2.1.1

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

TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE	100 % DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE RÉALISÉS	<p>TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE (29 ENGAGEMENTS AU PEG DANS LESQUELS L'OFFICE EST IMPLIQUÉ ET 18 ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↪ 6,4 % DES ENGAGEMENTS ENTIÈREMENT RÉALISÉS (3 SUR 47)</li> <li>↪ 25,5 % RÉALISÉS EN CONTINU (12 SUR 47)</li> <li>↪ 68,1 % EN COURS DE RÉALISATION (32 SUR 47)</li> <li>↪ AUCUN ENGAGEMENT NON DÉBUTÉ (0 SUR 47)</li> </ul>	<p>PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG) ADOPTÉ LE 26 MAI 2015</p> <p>TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE (29 ENGAGEMENTS AU PEG DANS LESQUELS L'OFFICE EST IMPLIQUÉ ET 17 ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↪ 0 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉ (0 SUR 46)</li> <li>↪ 80,4 % EN COURS DE RÉALISATION OU RÉALISÉS DE FAÇON CONTINUE (37 SUR 46)</li> <li>↪ 19,6 % NON DÉBUTÉS (9 SUR 46)</li> </ul>	<p>ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE : 10 ENGAGEMENTS ACTIFS DEPUIS LE 1<sup>er</sup> AVRIL 2014; 0 % RÉALISÉ, CEUX-CI SE POURSUIVANT EN 2015-2016</p> <p>ENGAGEMENTS INSCRITS AU PEG : PRÉPARATION D'UN PROJET DE PEG, INCLUANT LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE. DÉPÔT DU PROJET AU MSSS AUX FINS D'APPROBATION GOUVERNEMENTALE</p>	40
---	--	--	--	--	----

### OBJECTIF 2.1.2

Évaluer la politique gouvernementale à part entière

BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE, INCLUANT L'ÉTAT DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG)	ANNUEL	<p>LE BILAN 2014-2015 DE LA MISE EN ŒUVRE A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE C. A. DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 16 ET 17 JUIN 2016. LE BILAN ET SON RÉSUMÉ ONT ÉTÉ DÉPOSÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.</p>	<p>LE BILAN 2013-2014 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE C. A. DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 1<sup>er</sup> 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 2012-2013 DE LA MISE EN ŒUVRE A ÉTÉ RENDU PUBLIC ET DÉPOSÉ SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.</p>	41
---	--------	---	--	---	----

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
-------------	---	------------------------	------------------------	------------------------	------

### 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

TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	95 %	86,7 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (156/180) AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2016 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2016-2017 (MINISTÈRES ET ORGANISMES).	88,3 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2015 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2015-2016 (MINISTÈRES ET ORGANISMES)	83,3 %* DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2014 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2014-2015 (MINISTÈRES ET ORGANISMES) * 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.	43
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	40,3 %, (48 PLANS D'ACTION DONT LES MESURES TIENNENT COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE / 119 PLANS D'ACTION QUI ONT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE LA PART DE L'OFFICE)	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	43
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 2016-2017	NON MESURÉ EN 2015-2016	NON MESURÉ EN 2014-2015	43

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	RÉSULTATS 2014-2015	PAGE
-------------	---	------------------------	------------------------	------------------------	------

**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

TAUX D'INFLUENCE DES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE À L'ÉGARD DES INITIATIVES PUBLIQUES	<p>MOYENNE DE 65 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES RECOMMANDATIONS ET DES PROPOSITIONS DE SOLUTION</p> <p>MOYENNE DE 85 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES OFFRES DE COLLABORATION</p>	<p>TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION :</p> <p>69,6 %, SOIT 16 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE / 23 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES COMPLÉTÉES EN 2016-2017 ET AYANT FAIT L'OBJET D'UNE INTERVENTION DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE</p> <p>TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION :</p> <p>83,3 %, SOIT 15 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 18 OFFRES DE COLLABORATION AYANT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2016-2017</p>	<p>TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION :</p> <p>55,6 %, SOIT 5 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE / 9 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES COMPLÉTÉES EN 2015-2016 ET AYANT 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 AYANT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2015-2016</p>	MÉTHODOLOGIE EN COURS D'ÉLABORATION	45
---	---	---	---	-------------------------------------	----



**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 (ministères et organismes, 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 (C. A.) 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, 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, 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. La loi prévoit qu'au moins neuf de ces onze membres sont des personnes handicapées ou des parents ou des conjoints de personnes handicapées. Les quatre autres membres ayant le droit de vote 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 2017, 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 2016-2017, le C.A. a tenu quatre séances régulières au cours desquelles il a notamment :

### **196<sup>e</sup> SÉANCE (27 ET 28 AVRIL 2016)**

- adopté une modernisation de son mode de fonctionnement afin de faciliter l'exercice de ses fonctions dans le meilleur intérêt de la mission de l'Office.

#### **197<sup>e</sup> SÉANCE ( 16 ET 17 JUIN 2016 )**

- adopté le Bilan du plan d'action 2015-2016 et le plan d'action 2016-2017 de l'Office à l'égard des personnes handicapées;
- adopté le Rapport annuel de gestion 2015-2016;
- adopté le sixième bilan annuel (2014-2015) sur la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité;
- adopté le second Plan d'action de développement durable 2015-2020 de l'Office.

#### **198<sup>e</sup> SÉANCE ( 20 ET 21 OCTOBRE 2016 )**

- adopté les propositions d'orientations relatives à l'avenir de la Semaine québécoise des personnes handicapées;
- adopté le document *Mise en œuvre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans – Portrait réalisé par l'Office des personnes handicapées du Québec*;
- adopté le mémoire de l'Office sur le renouvellement de la politique culturelle du Québec;
- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 105 : Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique.

#### **199<sup>e</sup> SÉANCE ( 25 ET 26 JANVIER 2017 )**

- adopté la stratégie à l'égard des activités de sensibilisation prévues en 2017-2018 sur la réussite éducative;
- adopté le mémoire de l'Office portant sur le projet de loi n° 96, Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile et la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes;
- adopté le mémoire de l'Office portant sur le projet de loi n° 115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;

- adopté l'avis de l'Office au comité d'experts sur le revenu minimum garanti : *Instauration d'un revenu minimum garanti : enjeux à considérer pour les personnes handicapées*;
- adopté le mémoire de l'Office produit dans le cadre des consultations en vue de l'élaboration d'une première politique sur la réussite éducative.

## 1.3

### STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Afin de répondre plus adéquatement aux différentes responsabilités qui incombent à l'Office, la Direction générale adjointe a été abolie et le Secrétariat général a été créé. Celui-ci a pour mandat la responsabilité des activités liées à la planification stratégique, au secrétariat du conseil d'administration, à la gouvernance des mandats organisationnels et prioritaires ainsi qu'à la gestion des affaires courantes de l'Office. L'organigramme en vigueur au 31 mars 2017 est présenté à l'annexe 2.

## 1.4

### VALEURS ORGANISATIONNELLES

L'Office désire susciter l'adhésion de son personnel à certaines valeurs qui représentent bien 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, QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS ET PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

## 2.1 RESSOURCES AFFECTÉES AUX ACTIVITÉS LIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE

Une nouvelle méthode de calcul des effectifs, en heures rémunérées plutôt qu'en termes d'équivalent temps complet (ETC), est entrée en vigueur en 2016-2017. Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 [C.T. 216343] concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministère pour l'ensemble des organismes publics, pour le personnel qui est assujéti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.

Les heures rémunérées englobent l'ensemble des heures pour lesquelles l'employeur rémunère l'employé. Contrairement aux ETC, le total des heures rémunérées comprend à la fois les heures travaillées ainsi que les heures effectuées en temps supplémentaire, en assurance-salaire, en accident de travail, en retrait préventif et en préretraite.

Pour 2016-2017, le gouvernement a attribué à l'Office une cible d'utilisation de ressources humaines correspondant à 221 600 heures rémunérées<sup>1</sup>. L'utilisation totale de l'Office au 31 mars 2017 a été de 213 443 heures rémunérées.

Par ailleurs, l'Office a choisi une nouvelle approche pour établir la proportion de ses ressources humaines consacrées à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. En effet, seuls les effectifs des secteurs d'activités dédiés à la mission de l'Office ont été utilisés plutôt que l'ensemble des

---

<sup>1</sup> Ce nombre représente le volume de main-d'œuvre rémunérée pouvant être utilisé par l'Office au cours de l'année financière. Un employé qui travaille à temps complet pendant toute l'année correspond à 1 826,3 heures rémunérées.

effectifs. De plus, le dénominateur utilisé considère dorénavant le temps pouvant être réellement consacré à des activités liées au plan stratégique. L'Office a également ajusté sa nouvelle méthode sur la base d'heures rémunérées en remplacement des ETC.

Ainsi, on estime que 78,3 % (91 500 / 116 909 heures) du temps travaillé par les effectifs des secteurs dédiés à la mission de l'Office a été consacré à l'atteinte de ses objectifs stratégiques en 2016-2017. En 2015-2016, cette proportion était de 52,6 % (56,7 ETC sur un total de 107,7 ETC, selon la méthode de calcul utilisée précédemment).

En 2016-2017, l'Office a également réalisé des travaux sur des résultats obtenus en 2015-2016 qui lui ont permis de déterminer une nouvelle donnée. Selon les calculs effectués, l'Office a consacré 71,1 % de l'ensemble de ses ressources (humaines, financières et matérielles) à des activités reliées directement à sa planification stratégique l'an dernier. Ces travaux pourront être reconduits afin de permettre des comparaisons annuelles.

## 2.2 BUDGET CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS LIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE

Au cours de 2016-2017, 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 126 070 \$ 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 86 824 \$ pour les travaux liés à la mise à jour des guides produits par l'Office, 23 367 \$ pour la réalisation de travaux interministériels en vue de simplifier les démarches donnant accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, 4 947 \$ pour les travaux entourant l'élaboration de propositions de modifications au Code de la construction (adaptabilité des logements) et 9 355 \$ 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 339 014 \$ 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, en informant et en accompagnant les personnes handicapées et leur famille, en les représentant au besoin et en préparant, à leur demande, un plan de services. L'Office prépare aussi des outils d'information conviviaux à leur intention. Il peut établir des collaborations avec ses partenaires pour la production et la validation de ces outils d'information, mais également pour accroître la complémentarité de ses services avec les leurs et faciliter les référencement. Il agit ainsi comme partie prenante des solutions qui permettront d'accroître l'accès, la coordination et la complémentarité des programmes et services offerts aux personnes handicapées.

L'Office 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, interpeller l'Office pour obtenir des services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement.

.....

## **AXE D'INTERVENTION 1.1**

### **L'accès et la coordination des services**

.....

#### **OBJECTIF 1.1.1**

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

Près de 250 programmes et mesures destinés, en tout ou en partie, aux personnes handicapées, à leur famille ou à leurs proches, sont mis en œuvre par le Gouvernement du Québec. Ces programmes forment un ensemble complexe et sont l'objet de modifications fréquentes. L'amélioration de l'accès aux renseignements a donc été identifiée dans la politique gouvernementale à part entière comme l'un des moyens à privilégier pour assurer un meilleur accès aux services.

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. L'Office a ainsi produit et diffusé des guides portant

sur les mesures fiscales, les programmes d'aide et le soutien aux familles. L'Office s'est donné comme cible de mettre à jour ces guides pour que les informations qu'ils contiennent demeurent pertinentes et exactes. Afin que ces guides atteignent un plus grand nombre d'organisations et de personnes intéressées, l'Office accentue également ses efforts de diffusion et de promotion.

## RÉSULTATS OBTENUS EN 2016-2017

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
POURCENTAGE DES GUIDES D'INFORMATION DE L'OFFICE MIS À JOUR SELON LE CALENDRIER ÉTABLI CIBLE : 100 %	66,6 % (SELON LE CALENDRIER ÉTABLI POUR 2016-2017 : 2 GUIDES 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 25 NOUVELLES ORGANISATIONS A ÉTÉ ÉTABLIE POUR 2016-2017.	NOMBRE DE NOUVELLES ORGANISATIONS QUI ONT RENDU LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE EN 2016-2017 : 172 {2015-2016 : 24}

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

La mise à jour de deux des trois guides prévus a été réalisée en 2016-2017. Tout d'abord, le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches* a été mis à jour pour l'année d'imposition 2016 avec la collaboration de Revenu Québec, de Retraite Québec et de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ensuite, la mise à jour du *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé* s'est terminée en 2016-2017 et le guide a été diffusé.

La mise à jour du *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* n'a pas été entièrement complétée en 2016-2017. Des éléments concernant les Premières Nations non conventionnées ont été ajoutés au guide, mais une révision des contenus sur les programmes est nécessaire avant de procéder à une diffusion de la nouvelle version du guide prévue en 2017-2018.

## **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. Au début de l'année financière 2016-2017, une cible de 25 nouvelles organisations qui rendent disponibles les outils produits par l'Office avait été déterminée. Cette cible a été largement dépassée, puisque 172 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office. Cette forte augmentation s'explique notamment par la mise à jour de guides pour lesquels l'Office avait une importante liste d'attente d'organisations souhaitant les obtenir et par l'augmentation des activités de représentation de l'Office auprès de 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 et la continuité des services directs à la population offerts par les deux organisations, le partage et la mise à jour des informations destinées aux personnes handicapées et à leur famille ainsi que la mise en place d'un réseau de diffusion et de promotion des outils d'information produits.

Pour concrétiser ce partenariat, l'Office s'est donné comme cible de réaliser toutes les actions dont il est responsable. La mise en œuvre du partenariat devrait également se traduire par une augmentation du nombre de personnes référées à l'Office pour l'obtention de services de soutien personnalisés.

## RÉSULTATS OBTENUS EN 2016-2017

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><b>CIBLE : 100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019</b></p>	<p>100 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (13 ACTIONS RÉALISÉES / 13 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><b>CIBLE : À DÉTERMINER AU 31 MARS 2019*</b></p>	<p>2016-2017 : 296 APPELS TRANSFÉRÉS, DONC 79 PERSONNES DE PLUS QUE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE</p> <p>(2015-2016 : 217 APPELS TRANSFÉRÉS) (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, l'Office a choisi 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 Québec<sup>2</sup>, ainsi que celles qui se sont ajoutées par la suite, d'un commun accord. Les treize actions convenues avaient été réalisées au 31 mars 2017, pour un taux de réalisation de 100 %.

Une nouvelle action a été comptabilisée en 2016-2017. Il s'agit de la relance de l'autoformation par Services Québec et de la mise à jour des documents d'autoformation par l'Office. Cette action a été réalisée.

Par ailleurs, deux actions prévues dans le cadre du partenariat ont été abandonnées d'un commun accord en 2016-2017 :

- publicité de Services Québec dans le guide des programmes d'aide de l'Office. Action abandonnée puisque l'Office peut donner lui-même l'information générale sur les programmes;

<sup>2</sup> Ces actions sont inscrites dans le *Protocole de transfert des appels téléphoniques entre l'Office des personnes handicapées du Québec et Services Québec*, ainsi que dans le *Plan d'action et de communication bipartite 2014-2015 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de l'Office des personnes handicapées du Québec*.

- 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. Action abandonnée puisque Services Québec ne tient pas de kiosque d'information.

#### **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.

Depuis la première année de fonctionnement de l'interconnexion en 2013-2014, le nombre d'appels ayant été transférés vers l'Office a augmenté chaque année. Il est passé de 59 en 2013-2014, à 195 en 2014-2015, puis à 217 en 2015-2016 et enfin à 296 en 2016-2017. Étant donné l'existence récente de l'interconnexion et par conséquent, l'absence de données historiques sur le nombre d'appels transférés, l'Office a choisi 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 À LEUR FAMILLE**

Les besoins des personnes handicapées et de leur famille peuvent impliquer de nombreuses démarches auprès de différentes organisations qui ne sont pas toujours coordonnées entre elles. Pour améliorer cette coordination et ainsi faciliter l'accès aux services, l'Office se donne comme objectif d'établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille. Cela permettrait d'accroître la complémentarité des services d'information, de conseil et d'accompagnement de l'Office avec ceux de ses partenaires et de faciliter les références.

## RÉSULTATS OBTENUS EN 2016-2017

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DES COLLABORATIONS ÉTABLIES AVEC LES PARTENAIRES <b>CIBLE : 100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019, POUR CHACUNE DES COLLABORATIONS</b>	ENTENTE DE PARTENARIAT SIGNÉE AVEC LA FÉDÉRATION DES CENTRES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP)  62,5 % DES ACTIONS PRÉVUES AU PROTOCOLE D'ENTENTE AVEC LA FCAAP RÉALISÉES (5 ACTIONS RÉALISÉES / 8 ACTIONS PRÉVUES)

Depuis 2015-2016, l'Office a élaboré une stratégie d'intervention et a contacté des organisations en vue d'atteindre cet objectif. En 2016-2017, des démarches ont notamment été réalisées auprès de la FADOQ (Fédération de l'âge d'or du Québec), de la FCAAP (Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes), du réseau de l'éducation, de la Direction de la protection de la jeunesse et du Curateur public du Québec, en vue d'établir des collaborations avec ces organisations.

Une première entente de partenariat a été signée avec la FCAAP. Cette entente prévoit huit actions. Les cinq suivantes ont été réalisées en 2016-2017 par l'Office :

- informer ses employés du mandat et des services offerts par les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) membres de la FCAAP;
- inviter la FCAAP à présenter l'offre de services des CAAP;
- identifier deux agents d'aide à la clientèle désignés pour les CAAP membres de la FCAAP;
- transmettre à la FCAAP et à ses membres la documentation pertinente par courrier ou courriel;
- transmettre le nom de l'agent de liaison à la FCAAP.

#### OBJECTIF 1.1.4

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

Puisque les personnes handicapées doivent souvent faire appel à différents intervenants pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, 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 tout 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. L'Office se donne ainsi comme cible d'augmenter le nombre de personnes handicapées pour lesquelles il a initié une démarche de plan de services.

##### RÉSULTATS OBTENUS EN 2016-2017

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<b>AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHÉ DE PLAN DE SERVICES</b> <b>CIBLE : ÉCART POSITIF POUR CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE</b> (POUR 2016-2017 : 24 PERSONNES)	2016-2017 : 35 PERSONNES, DONC 14 DE PLUS QUE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (2015-2016 : 21 NOUVELLES PERSONNES) (2014-2015 : 15 NOUVELLES PERSONNES)

Pour cette troisième année d'application du plan stratégique de l'Office, le nombre de démarches de plan de services initiées par le personnel offrant des services de soutien à la personne a augmenté. De telles démarches ont ainsi été initiées auprès de 35 nouvelles personnes en 2016-2017, soit davantage qu'en 2015-2016 (21 personnes) et qu'en 2014-2015 (15 personnes). La cible pour l'année 2017-2018 a été fixée à 38 personnes, soit 3 personnes de plus qu'en 2016-2017.

.....

## **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 des personnes handicapées 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. Leurs interventions prennent souvent la forme d'un accompagnement de la personne à une rencontre de plan d'intervention ou de plan de services.

Du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, 5 865 personnes ont fait appel à l'Office. La majorité d'entre elles, soit 4 020, étaient des personnes handicapées ou des proches, alors que 1 845 étaient des partenaires. Si l'on compare ce résultat à ceux des années antérieures, il s'agit d'une augmentation de l'ordre de 19 % (ou 923 personnes handicapées ou partenaires de plus) par rapport à 2015-2016. Au final, ce sont 28 420 interventions qui furent effectuées par le personnel de la DSPHF. Il s'agit d'une hausse de l'ordre de 29 % comparativement à l'année 2015-2016 (6 455 interventions de plus).

En 2016-2017, les cinq domaines pour lesquels le plus d'interventions ont été réalisées sont :

- Services éducatifs et formation continue (40,5 %);
- Ressources résidentielles (8,7 %);
- Conditions de vie (8 %);
- Droits (7,8 %);
- Transport (5,9 %).

## 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 2016-2017

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><b>CIBLE : 86 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</b></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 = 87 %</p> <p>(MARGE D'ERREUR À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 % = 4,1 %)</p> <p>TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SCA = 95 %</p> <p>(MARGE D'ERREUR À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 % = 2,7 %)</p>

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services directs à la population de l'Office pour l'année 2016-2017 fait état d'excellents résultats. En effet, le taux de satisfaction global relatif aux services d'accueil, d'information et de référence de l'Office s'est établi à 87 %, comparativement à 86 % pour l'année 2015-2016.

Le taux de satisfaction global relatif aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement s'est établi quant à lui à 95 %. Il s'agit d'une augmentation de 3 points comparativement au taux de satisfaction global de 92 % obtenu lors du dernier sondage réalisé en 2015-2016.

## 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 le PEG pour la seconde période d'application de la politique. Adopté le 26 mai 2015, il compte 63 engagements relevant de 24 ministères et organismes (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 ». Les mesures de ces plans d'action des MO 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 2016-2017

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE</p> <p>CIBLE : 100 % DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE RÉALISÉS</p>	<p><b>ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 10,3 % ENTIÈREMENT RÉALISÉS AU 31 MARS 2017 (3 SUR 29)</li> <li>➤ 24,1 % RÉALISÉS EN CONTINU (7 SUR 29)</li> <li>➤ 65,5 % EN COURS DE RÉALISATION (19 SUR 29)</li> <li>➤ AUCUN ENGAGEMENT NON DÉBUTÉ (0 SUR 29)</li> </ul> <p><b>AUTRES ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 27,8 % RÉALISÉS EN CONTINU AU 31 MARS 2017 (5 SUR 18)</li> <li>➤ 72,2 % EN COURS DE RÉALISATION (13 SUR 18)</li> </ul> <p><b>TOTAL DES ENGAGEMENTS :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 6,4 % ENTIÈREMENT RÉALISÉS AU 31 MARS 2017 (3 SUR 47)</li> <li>➤ 25,5 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS EN CONTINU (12 SUR 47)</li> <li>➤ 68,1 % EN COURS DE RÉALISATION (32 SUR 47)</li> <li>➤ AUCUN ENGAGEMENT NON DÉBUTÉ (0 SUR 47)</li> </ul>

L'Office est impliqué dans 29 engagements inscrits au PEG : 7 à titre de responsable, 8 comme coresponsable et 14 comme collaborateur. Il a aussi pris 18 engagements spécifiques à ses secteurs d'activités au sein de ses plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées depuis 2014-2015, dont un nouvel engagement en 2016-2017, soit :

- Proposition de modifications réglementaires pour favoriser l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées et collaboration aux engagements au PEG du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) visant l'application de l'article 69 de la Loi.

En 2016-2017, l'Office était donc impliqué dans un total de 47 engagements pour la mise en œuvre de la politique à part entière. L'état de réalisation de ces engagements au 31 mars 2017 était le suivant :

- engagements entièrement réalisés : 6,4 %, soit 3 sur 47 (trois engagements au PEG);
- engagements réalisés en continu, c'est-à-dire que les activités en lien avec cet engagement sont réalisées périodiquement : 25,5 %, soit 12 sur 47 (7 engagements au PEG et 5 engagements spécifiques à l'Office);

- engagements en cours de réalisation : 68,1 %, soit 32 sur 47 (19 engagements au PEG et 13 engagements spécifiques à l'Office);
- aucun engagement non débuté;
- aucun engagement abandonné.

Les résultats obtenus pour ces engagements au 31 mars 2017 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 son adoption, l'Office produit un bilan annuel de la mise en œuvre de la politique, comprenant l'état de réalisation des engagements des MO ainsi qu'un suivi de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

### RÉSULTATS OBTENUS EN 2016-2017

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 2014-2015 A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE C. A. DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 16 ET 17 JUIN 2016. 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'action rendus publics par les organisations, la rédaction du bilan, sa validation, ainsi que son approbation par le C. A. de l'Office.

Le bilan 2014-2015 a été approuvé par le C. A. à sa séance des 16 et 17 juin 2016, 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 leur mise en œuvre a débuté durant l'année 2015-2016. Le prochain bilan de la mise en œuvre de la politique permettra de présenter les premiers résultats du suivi de la mise en œuvre du PEG.

Les premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les quatre résultats attendus visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées ont également été produits en 2016-2017 en vue de leur adoption par le C. A. de l'Office en 2017-2018. Ces résultats attendus sont les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements (accès aux transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics).

.....

## **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) et les Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) doivent produire et rendre public annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan d'action doit identifier les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activités de l'organisation, prévoir des mesures visant à réduire ces obstacles ainsi que présenter un bilan des mesures prises l'année précédente.

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.

Deux indicateurs ont été documentés en 2016-2017, 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. Les premiers résultats pour le troisième indicateur seront disponibles en 2017-2018, à savoir le taux de satisfaction des organisations à l'égard des services de soutien offerts par l'Office en ce domaine.

#### RÉSULTATS OBTENUS EN 2016-2017

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</p> <p><b>CIBLE : 95 %</b></p>	<p>86,7 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (156 / 180) AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2016 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2016-2017 (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><b>CIBLE : TAUX D'INFLUENCE DE 51,5 %, SOIT UNE AUGMENTATION DE 66 % PAR RAPPORT AU TAUX DE 2015-2016 (31 %)</b></p>	<p>40,3 %, SOIT 48 PLANS D'ACTION DONT LES MESURES TIENNENT COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE / 119 PLANS D'ACTION QUI ONT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE LA PART DE L'OFFICE.</p> <p>(2015-2016 : 31 %)</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><b>CIBLE : 90 % POUR CHAQUE TYPE DE SERVICE</b></p>	<p>TRAVAUX MÉTHODOLOGIQUES RÉALISÉS</p> <p>PREMIERS RÉSULTATS ATTENDUS EN 2017-2018</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 2016-2017 par les organisations assujetties est de 86,7 %. Il s'agit d'un taux de production légèrement moins élevé que celui observé en 2015-2016 (88,3 %). Ce taux plus faible peut s'expliquer par le fait qu'il s'agit de la première année que les plans d'action des CISSS, des CIUSSS et des établissements non fusionnés sont comptabilisés, depuis leur création le 1<sup>er</sup> avril 2015. En effet, on constate un taux de production de seulement 37,9 % pour ces établissements du réseau de la santé et des services sociaux en 2016-2017, comparativement à 97,5 % pour les autres MO et à 94,4 % pour les municipalités. Le taux de production des plans d'action de ces établissements devrait toutefois augmenter dans les prochaines années lorsque cet exercice sera davantage intégré dans leur planification annuelle.

## TAUX D'INFLUENCE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE

Dans son soutien-conseil aux organisations devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, l'Office émet des propositions portant sur des mesures afin de réduire les obstacles en lien avec les secteurs d'activités des organisations. Ces propositions sont consignées dans une correspondance officielle ou dans un livrable formel transmis aux autorités concernées à la suite de l'analyse de leur plan d'action.

Durant l'année 2015-2016, la méthodologie permettant de mesurer le taux d'influence des propositions de l'Office a été élaborée. Ainsi, 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. Notons que pour influencer le prochain plan d'action, les propositions de l'Office doivent avoir été émises au moins trois mois avant sa parution.

Cette méthodologie a permis de mesurer un premier taux d'influence de l'Office, qui s'était établi à 31 % pour les plans d'action 2015 et 2015-2016. À partir de ce premier taux, l'Office s'est donné pour cible d'atteindre un taux d'influence de 51,5 % d'ici 2019, ce qui représente une augmentation de 66 % par rapport au taux initial.

Pour l'année 2016-2017, le taux d'influence de l'Office a été de 40,3 %, c'est-à-dire que 48 plans d'action 2016 et 2016-2017 contenaient au moins une mesure tenant compte des propositions émises par l'Office, sur les 119 plans d'action ayant fait l'objet de telles propositions. La proportion de municipalités influencées positivement par l'Office a été de 42,4 % [25 / 59], donc supérieure à la proportion de MO influencés qui s'est établie à 38,3 % [23 / 60].

## 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 2016-2017

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><b>CIBLE : MOYENNE DE 65 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES RECOMMANDATIONS ET DES PROPOSITIONS DE SOLUTION ÉMISES PAR L'OFFICE</b></p> <p><b>CIBLE : MOYENNE DE 85 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES OFFRES DE COLLABORATION ÉMISES PAR L'OFFICE</b></p>	<p><b>TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION :</b></p> <p>69,6 %, SOIT 16 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE / 23 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES COMPLÉTÉES EN 2016-2017 ET AYANT FAIT L'OBJET D'UNE INTERVENTION DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE</p> <p>[2015-2016 : 55,6 %]</p> <p><b>TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION :</b></p> <p>83,3 %, SOIT 15 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 18 OFFRES DE COLLABORATION AYANT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2016-2017</p> <p>[2015-2016 : 71,4 %]</p>

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

En 2016-2017, l'Office est intervenu sur 29 initiatives publiques distinctes, dont une qui comportait deux étapes et une autre qui comportait trois étapes. Ces interventions ont pris la forme de correspondances (19 interventions), de mémoires (6), de commentaires (4), d'avis (4) ou d'autres types de livrables (4). Au total, il s'agit donc de 37 interventions réalisées dans le cadre d'initiatives publiques, dont 27 interventions qui comprenaient des recommandations et des propositions de solution et 16 des offres de collaboration.

## NOMBRE D'INTERVENTIONS PAR DOMAINE D'INTERVENTION

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

- l'accès, le financement et l'organisation transversale des services : 8 interventions portant sur 7 initiatives;
- l'habitation : 5 interventions portant sur 2 initiatives (l'une de ces initiatives compte trois étapes);
- le soutien au revenu : 4 interventions portant sur 2 initiatives;
- la prévention : 4 interventions portant sur 3 initiatives (l'une de ces initiatives compte deux étapes);
- les droits et la citoyenneté : 3 interventions portant sur 3 initiatives;
- l'accessibilité des lieux et l'aménagement du territoire : 3 interventions portant sur 3 initiatives;
- l'éducation : 3 interventions portant sur 2 initiatives;
- loisirs, tourisme et culture : 2 interventions portant sur 2 initiatives;
- les communications : 2 interventions portant sur 2 initiatives;
- les déplacements et le transport : 1 intervention portant sur 1 initiative;
- soutien aux activités de la vie quotidienne et domestique : 1 intervention portant sur 1 initiative;
- le travail et les activités socio-professionnelles : 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

L'influence de l'Office est d'abord mesurée pour les recommandations et les propositions de solution effectuées. Pour cet indicateur, 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.

Certaines initiatives publiques peuvent se déployer sur plusieurs années et comporter plusieurs grandes étapes de développement alors que d'autres se déploient rapidement en une seule étape. En découpant les initiatives par étape, cela permet de mesurer, au cours d'une même année, l'influence de l'Office sur une plus grande variété d'interventions. Le taux d'influence de l'Office est donc mesuré par étape d'initiative publique.

En ce qui a trait aux recommandations ou aux propositions de solution, le taux d'influence de l'Office a été établi sur la base des 13 étapes complétées des initiatives publiques ayant donné lieu à ce type d'intervention en 2016-2017, en plus des interventions réalisées dans 10 étapes au cours des années précédentes, mais pour lesquelles l'influence n'a seulement pu être mesurée qu'en 2016-2017. Le taux d'influence est ainsi mesuré pour l'ensemble des 23 étapes des initiatives publiques qui se sont terminées en 2016-2017, que les interventions de l'Office aient eu lieu en 2016-2017 ou lors des années précédentes.

Seize étapes d'initiatives ont été influencées positivement par l'Office en 2016-2017, pour un taux d'influence de 69,6 % (16 sur 23). Ce taux est plus élevé que celui obtenu pour l'année précédente (55,6 % en 2015-2016) en plus d'être légèrement plus élevé que la cible de 65 % établie pour le plan stratégique. Il faut préciser que l'influence de plusieurs interventions de cette nature réalisées par l'Office en 2016-2017 (14 sur 27) devra être évaluée ultérieurement, puisque les étapes des initiatives publiques concernées n'étaient pas terminées au 31 mars 2017.

Quant au taux d'influence des offres de collaboration de l'Office, il est calculé en tenant compte des 12 offres de collaboration formulées en 2016-2017 pour lesquelles l'Office a obtenu réponse, en plus de 6 offres de collaboration formulées dans les années précédentes pour lesquelles l'Office a reçu réponse en 2016-2017. Au total, on peut donc calculer l'influence de l'Office sur 18 offres de collaboration en 2016-2017. Pour être identifiée comme ayant accepté l'offre de collaboration de l'Office, l'organisation doit s'être entendue avec ce dernier, de façon formelle, sur l'objet et les modalités de cette collaboration. Sur les 18 offres de collaboration, 15 ont été acceptées pour un taux d'influence de 83,3 %. Ce taux est plus élevé que celui obtenu en 2015-2016 (71,4 %), mais il demeure légèrement inférieur à la cible de 85 % inscrite au plan stratégique pour 2019.

Finalement, mentionnons que cet indicateur ne mesure qu'une partie de l'influence de l'Office, soit 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).

## 2.4

# RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

La DSPHF de l'Office offre des services directs à la population, en l'occurrence, les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que les services de soutien, de conseil et d'accompagnement aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches. Ces services 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 2016 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 <sup>3</sup>				
2016-2017	2015-2016	2013-2014	2012-2013	2011-2012

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

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

#### Clarté du langage

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

#### Façon dont le personnel a adapté ses communications

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	86 %	85 %	90 %	91 %	89 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	88 %	97 %	93 %	81 %	85 %

3 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				
2016-2017	2015-2016	2013-2014	2012-2013	2011-2012

#### Courtoisie du personnel

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

#### Capacité du personnel à écouter la personne

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

#### Respect de la confidentialité

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

\* Question retirée du sondage 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				
2016-2017	2015-2016	2013-2014	2012-2013	2011-2012

#### Niveau de connaissance du personnel sur les incapacités des personnes handicapées

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	90 %	86 %	88 %	83 %	88 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	95 %	93 %	95 %	93 %	94 %

#### Capacité du personnel à bien cerner les besoins

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

#### Capacité du personnel à diriger la personne aux bons organismes

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	93 %	96 %	82 %	83 %	81 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	100 %	93 %	88 %	91 %	89 %

## 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				
2016-2017	2015-2016	2013-2014	2012-2013	2011-2012

#### Aide offerte par le personnel dès le premier contact

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	84 %	87 %	86 %	90 %	83 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	96 %	94 %	93 %	91 %	91 %

#### Rapidité à traiter la demande

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	90 %	90 %	87 %	87 %	83 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	95 %	93 %	93 %	92 %	94 %

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

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	93 %	95 %	90 %	92 %	92 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	96 %	95 %	94 %	94 %	94 %

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

TAUX DE SATISFACTION				
2016-2017	2015-2016	2013-2014	2012-2013	2011-2012

### 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	87 %	86 %	86 %	82 %	83 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	95 %	92 %	90 %	90 %	91 %

### Intention de recommander les services de l'Office

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	93 %	97 %	95 %	90 %	92 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	96 %	95 %	96 %	95 %

## >>> ANALYSE SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le taux de satisfaction de la clientèle utilisant les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que de 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 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 2016-2017, les marges d'erreur sont de plus ou moins 4,1 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et plus ou moins 2,7 % 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 %. Deux éléments nécessitent cependant une attention particulière. Premièrement, la capacité du personnel à l'accueil, à l'information et à la référence à bien cerner les besoins (82 %). Cet aspect connaît une baisse de 5 points comparativement au sondage de 2015-2016 (87 %). Du côté des services de soutien, de conseil et d'accompagnement, la façon dont le personnel a adapté ses communications a subi une baisse significative. Le résultat est passé de 97 % pour l'année 2015-2016 à 88 % pour 2016-2017.

Notons que plusieurs éléments sont dignes de mention, notamment la courtoisie du personnel qui obtient, année après année, d'excellents taux de satisfaction. Au cours des cinq derniers sondages, les résultats ont tous été égaux ou supérieurs à 97 %, autant pour les services d'accueil, d'information et de référence que pour ceux de soutien, de conseil et d'accompagnement. Ces derniers services obtiennent d'ailleurs la note de 100 % en ce qui concerne la capacité du personnel à diriger la personne aux bons organismes, une hausse de 7 points. Ce pourcentage est de 93 % pour les services d'accueil, d'information et de référence, une légère baisse comparativement à 2015-2016 (96 %).

Au regard de l'ensemble des services reçus, les taux de satisfaction face à la clarté du langage utilisé ainsi que la facilité à joindre par téléphone, par courriel ou par télécopieur le personnel de l'Office obtiennent tous deux des scores de 95 % et plus.

En conclusion, 93 % des répondants du sondage 2016-2017 recommanderaient les services d'accueil, d'information et de référence à quelqu'un d'autre comparativement à 98 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office.

## 2.5

# BILAN DU PLAN D'ACTION 2016-2017 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le bilan du plan d'action 2016-2017 de l'Office, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, permet de constater que toutes les mesures prévues ont été amorcées ou complétées. En effet, 71 % (20 / 28) des mesures ont été réalisées tandis que 29 % (8 / 28) demeurent en cours de réalisation.

L'analyse des objectifs établis par le plan d'action 2016-2017 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 2016-2017 ont été puisées à même le budget de fonctionnement courant de l'Office.



**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 2016-2017, l'Office a répondu à 85 demandes d'information statistique (tableau 1), ce qui représente en moyenne 7 demandes par mois, soit une légère diminution comparativement à 2015-2016. L'Office favorise la publication de documents pouvant répondre aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées et toute nouvelle publication peut influencer le nombre de demandes. Les demandes proviennent principalement de MO (22 %), d'individus (21 %) et d'associations de personnes handicapées (18 %).

**TABLEAU 1**.....  
DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, POUR 2016-2017 ET 2015-2016

PROVENANCE DES DEMANDES	2016-2017		2015-2016	
	n <sup>bre</sup>	%	n <sup>bre</sup>	%
MINISTÈRES ET ORGANISMES	19	22,3	11	11,3
INDIVIDUS	18	21,2	29	29,9
ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES	15	17,6	21	21,7
AUTRES	10	11,8	10	10,3
CHERCHEURS ET ÉTUDIANTS	7	8,2	11	11,3
MÉDIAS	6	7,1	8	8,2
MILIEU MUNICIPAL	6	7,1	3	3,1
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES <sup>1</sup>	4	4,7	4	4,1
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

1 Autres que les associations de personnes handicapées

Parmi l'ensemble des demandes<sup>4</sup>, 54 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées et les caractéristiques de cette population. Les autres demandes les plus fréquentes portent sur une incapacité précise (23 %), l'éducation et les services de garde (12 %), le travail et les activités socioprofessionnelles (11 %), les aides techniques (11 %) et le loisir, le tourisme et la culture (7 %).

---

4 Une demande peut viser plus d'un sujet.

## 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 2016-2017, un montant total de 339 014 \$ a été octroyé dans le cadre du PSE, soit 167 800 \$ pour le volet « Études et recherches » et 171 214 \$ pour le volet « Expérimentation ».

En 2016-2017, 19 projets étaient soutenus par l'Office dans le cadre du PSE. De ces projets, 10 ont débuté en 2016-2017, 5 étaient en cours de réalisation et 4 se sont terminés en cours d'année financière. Le détail des projets est présenté par volet.

### Volet « Études et recherches »

#### PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 ET TERMINÉS EN 2016-2017

- MORIN, Diane (Université du Québec à Montréal), Julie Mélineau-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 2016-2017 : 0 \$.
- 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 2016-2017 : 0 \$.

#### PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 EN COURS DE RÉALISATION EN 2016-2017

- 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 2016-2017 : 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 2016-2017 : 0 \$.

#### **PROJETS AMORCÉS EN 2014-2015 EN COURS DE RÉALISATION EN 2016-2017**

- CROTEAU, Claire (Université de Montréal, CRIR), Laura Monetta, Annie Rochette, Jean-Pierre Gagné, Guylaine Le Dorze – *Efficacité du service SAPPa (Service aux proches d'une personne aphasique) dans la communauté. Supporter émotionnellement les proches et faciliter leur communication* – Subvention totale : 17 500 \$; Subvention en 2016-2017 : 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 2016-2017 : 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 2016-2017 : 0 \$.

#### **PROJETS AMORCÉS EN 2016-2017**

- SWAINE, Bonnie (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal), Claudine Auger, Christophe Billebaud, Noémi Dahan-Olieil, Éline De Guise, Isabelle Ducharme, Eva Kehayia, Delphine Labbé, Isabelle Lessard, Frédéric Poncet, Annie Rochette, Olivier Vermeersch – *Clothing as a determinant of social participation and inclusion among persons with a physical disability: Building a foundation for future innovation* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2016-2017 : 20 000 \$.
- CARBONNEAU, Hélène (Université du Québec à Trois-Rivières), Guylaine Le Dorze, Tiiu Poldman, Barbara Mazer, Sylvie Miaux – *Living Lab sur l'expérience de plein-air dans un parc urbain* – Subvention totale : 25 400 \$; Subvention en 2016-2017 : 25 400 \$.
- MORALES, Ernesto (Université Laval, CIRRI), François Routhier – *Revisiter la visibilité : Un domicile visitable pour favoriser la participation sociale* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2016-2017 : 20 000 \$.

- LACHANCE, Lise (Université du Québec à Montréal, CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean), Louis Richer, Alain Côté, Suzie McKinnon, Louis Cournoyer, Simon Grégoire – *Analyse du rôle de la présence attentive (mindfulness), des fonctions exécutives et des projets personnels dans l'adaptation des parents et de leur enfant ayant une déficience intellectuelle* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2016-2017 : 20 000 \$.
- LANOVAZ, Marc (Université de Montréal), Patrick Cardinal, Thomas Higbee – *Évaluation de la formation interactive en ligne pour soutenir les parents dans la réduction des comportements problématiques chez les enfants ayant un TSA ou une DI* – Subvention totale : 25 400 \$; Subvention en 2016-2017 : 25 400 \$.
- BOUCHER, Normand (CIUSSS de la Capitale Nationale, CIRRS), Patrick Fougeyrollas, André C. Moreau, Émilie Raymond, Julie Ruel – *Perspective d'analyse longitudinale comparée des effets des plans d'action à l'égard des personnes handicapées sur les territoires des villes de Sherbrooke, de Trois-Rivières, Victoriaville et Matane, 2011-2015* – Subvention totale : 100 000 \$; Subvention en 2016-2017 : 50 000 \$.

## Volet « Expérimentation »

### PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 ET TERMINÉS EN 2016-2017

- 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 2016-2017 : 24 070 \$.
- 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 2016-2017 : 25 000 \$.

## PROJETS AMORCÉS EN 2016-2017

- CAQUETTE, Martin (Université du Québec à Trois-Rivières), Lucie Dumais, Claudine Jacques, Francine Julien-Gauthier, Ph. D., Université Laval, Marie-Hélène Poulin, Julie Ruel, Nancy Milette – *Identification et évaluation de modèles de services socio-professionnels et communautaires afin de dégager des pratiques porteuses soutenant l'autodétermination et la participation sociale d'adultes présentant un TSA ou une DI* – Subvention totale : 50 000 \$; Subvention en 2016-2017 : 25 000 \$.
- COUTURE, Mélanie (CIUSSS-CHUS de l'Estrie), France Beauregard, Ève-Line Bussièrès, Chantal Camden, Frances Gallagher, Camille Gauthier-Boudreault, Jean-Claude Kalubi, Bernard Michallet, Robert Pauzé, Marie-Noëlle Simard – *Interventions novatrices pour faciliter une transition harmonieuse à la vie adulte pour les personnes présentant des incapacités et leur famille* – Subvention totale : 50 000 \$; Subvention en 2016-2017 : 25 000 \$.
- CARBONNEAU, Hélène (Université du Québec à Trois-Rivières), Julie Fortier – *Évaluation du projet « Des vacances qui font du bien », une étude participative* – Subvention totale : 44 287 \$; Subvention en 2016-2017 : 22 144 \$.
- LUSSIER-DESROCHERS, Dany (Université du Québec à Trois-Rivières), Claude L. Normand, Alejandro Romero-Torres, Yves Lachapelle – *Développement et évaluation des impacts d'un programme d'intervention favorisant la participation sociale des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) dans la société du numérique* – Subvention totale : 100 000 \$; Subvention en 2016-2017 : 50 000 \$.

### 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.

Le PSOP vise 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 2016-2017, l'Office a accordé des subventions totalisant 609 202 \$ à 30 organismes, dont 29 pour la réalisation de projets ponctuels et en appui à la mission globale. Le tableau suivant dresse un portrait des subventions accordées par l'Office de 2014-2015 à 2016-2017.

**TABLEAU 2**

.....  
NOMBRE D'ORGANISMES ET SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP DE 2014-2015  
À 2016-2017

TYPE D'ORGANISME	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	n <sup>bre</sup>	\$	n <sup>bre</sup>	\$	n <sup>bre</sup>	\$
ORGANISME NATIONAL (MISSION GLOBALE)	1	50 000	1	50 000	0	0
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>50 000</b>	<b>1</b>	<b>50 000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
ORGANISMES NATIONAUX	5	107 270	7	169 854	10	209 159
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	9	216 472	4	63 716	6	124 205
ORGANISMES DE BASE	15	235 460	18	260 147	21	272 394
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>559 202</b>	<b>29</b>	<b>493 717</b>	<b>37</b>	<b>605 758</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>609 202</b>	<b>30</b>	<b>543 717</b>	<b>37</b>	<b>605 758</b>

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

Pour l'exercice financier 2016-2017, le total des heures rémunérées autorisées (cible) était de 221 600. Une masse salariale initiale de 8 860 500 \$ a été attribuée à l'Office à cette fin en début d'année. Au 31 mars 2017, les 120 personnes en place ont utilisé 213 443 heures rémunérées. De ces personnes, 87 travaillent dans les régions (incluant Drummondville, emplacement du siège social) et 33 à Montréal et à Québec.

### 4.1.1 Répartition de l'effectif par secteurs d'activités

Le tableau 3 présente la situation de l'effectif en poste en 2016-2017, en comparaison avec l'année précédente.

**TABLEAU 3**EFFECTIF EN POSTE<sup>1</sup> AU 31 MARS 2017 ET AU 31 MARS 2016

SECTEURS D'ACTIVITÉS <sup>2</sup>	2016-2017	2015-2016	ÉCART
	n <sup>bre</sup>	n <sup>bre</sup>	n <sup>bre</sup>
DIRECTION GÉNÉRALE	10	13	- 3
ADMINISTRATION	16	16	0
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	11	12	- 1
INTERVENTION COLLECTIVE	39	41	- 2
INTERVENTION INDIVIDUELLE	34	32	+ 2
ÉVALUATION ET RECHERCHE	9	11	- 2
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>126</b>	<b>- 6</b>

1 L'effectif en poste au 31 mars correspond au nombre de personnes occupant un poste.

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

Face à la nécessité de réduire ses effectifs, l'Office est parvenu à le faire dans la plupart de ses secteurs d'activités. Les efforts déployés lui ont permis d'augmenter de 2 l'effectif de l'intervention individuelle, principal secteur d'activités de ses services directs à la population.

Le tableau 4 présente l'effectif utilisé au 31 mars 2017, en comparaison avec l'année précédente.

**TABLEAU 4****HEURES RÉMUNÉRÉES AU 31 MARS 2017 ET AU 31 MARS 2016**

SECTEURS D'ACTIVITÉS	2016-2017	2015-2016	ÉCART
	n <sup>bre</sup>	n <sup>bre</sup>	n <sup>bre</sup>
DIRECTION GÉNÉRALE	13 755	N.A.	N.A.
ADMINISTRATION	30 849	N.A.	N.A.
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	19 046	N.A.	N.A.
INTERVENTION COLLECTIVE	71 894	N.A.	N.A.
INTERVENTION INDIVIDUELLE	60 233	N.A.	N.A.
ÉVALUATION ET RECHERCHE	15 840	N.A.	N.A.
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1 826	N.A.	N.A.
<b>TOTAL EN HEURES RÉMUNÉRÉES<sup>1</sup></b>	<b>213 443</b>	<b>N.A.</b>	<b>N.A.</b>
<b>TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS<sup>2</sup></b> <b>(TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES / 1 826,3 h)<sup>3</sup></b>	<b>116,9</b>	<b>N.A.</b>	<b>N.A.</b>

1 Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures effectuées en temps supplémentaire par le personnel régulier et occasionnel à l'exclusion des étudiants et stagiaires.

2 Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

3 Cette nouvelle façon de présenter l'information découle d'une décision du Conseil du trésor du 17 mai 2016 (C.T. 216343) concernant l'établissement du niveau d'effectif dont dispose chaque ministère pour l'ensemble des organismes publics dont le personnel est assujéti à la Loi sur la fonction publique et dont il est responsable.

La nouvelle méthode de calcul en heures rémunérées ne permet pas la comparaison avec 2015-2016 par secteurs d'activités. Toutefois, mentionnons que le total des heures rémunérées en 2015-2016 pour l'Office était de 206 035.

## 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 1,3 % de sa masse salariale admissible en formation. Pour l'année civile 2016, une somme globale (incluant les salaires et autres dépenses) de 104 733,50 \$ y a été consacrée. La répartition de ces dépenses est présentée au tableau 5, par champ d'activités et par année civile. En cours d'année, 93 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 287,5 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 3,1.

**TABLEAU 5**

.....  
RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉS

CHAMP D'ACTIVITÉS	2016	2015
	\$	\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	90 316	52 907
SOUTENIR L'ACQUISITION DES HABILITÉS DE GESTION	2 520	5 151
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	2 573	2 234
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	6 132	4 669
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	3 192	3 427
<b>TOTAL</b>	<b>104 733</b>	<b>68 388</b>

**Note :** La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile. Les sommes incluent les salaires et autres dépenses.

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

	2016	2015
PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	1,3	0,9
NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	3,1	2,6
MONTANT ALLOUÉ PAR PERSONNE	1 126 \$	977 \$

Note : La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

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

	2016	2015
CADRES	11,0	10,5
PROFESSIONNELS	180,0	137,0
FONCTIONNAIRES	96,5	32,5

Note : La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

Toujours dans le cadre de la politique de développement des ressources humaines de l'Office, trois volets distincts de son plan de développement des ressources humaines ont été mis en œuvre. Le premier regroupe les activités de développement en soutien aux orientations gouvernementales. Le second soutient le développement des compétences en lien avec les orientations stratégiques de l'Office et le troisième appuie le développement individuel des employés.

**TABLEAU 8**

.....  
**ACTIVITÉS DE FORMATION DE 2016-2017 PAR THÈME DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES**

ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT EN SOUTIEN AUX ORIENTATIONS GOUVERNEMENTALES	DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES LIÉES AUX ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT INDIVIDUEL DES EMPLOYÉS
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE</li><li>➤ DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP DE GESTION</li><li>➤ DÉVELOPPEMENT DE LA RELÈVE</li><li>➤ SOUTIEN À LA GESTION</li><li>➤ SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE (CO-DÉVELOPPEMENT)</li><li>➤ CAPACITÉ D'ANALYSE (RÉDACTION STRATÉGIQUE)</li><li>➤ SENS DE L'ENVIRONNEMENT (PRÉSENTATION DES ENJEUX DE L'OFFICE)</li><li>➤ COMMUNICATION ÉCRITE (L'OFFICE COMME IL S'ÉCRIT)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ SOUTIEN AUX ÉTUDES</li><li>➤ PARTICIPATION À DES CONGRÈS ET COLLOQUES</li><li>➤ PRÉPARATION À LA RETRAITE</li></ul>

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 10 366,28 \$. L'année de référence utilisée ici est l'année civile 2016.

### 4.1.3 Planification de la main-d'oeuvre

Au cours de l'année 2016-2017, sept personnes ont pris leur retraite.

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

	2016-2017	2015-2016
CADRES	0	0
PROFESSIONNELS	5	2
FONCTIONNAIRES	2	2

**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**

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (%)	9,88	4,01	6,10

**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<sup>er</sup> 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 rehaussé son Programme d'aide aux employées et aux employés (PAE). À cet effet, un nouveau contrat de service, conclu avec une firme spécialisée, lui a permis d'améliorer les services offerts à son personnel. Aussi, des bulletins d'information et de sensibilisation produits par cette firme ont été transmis à tout le personnel tout au long de l'année. Selon le plus récent bilan, le recours à ce service est en hausse comparativement à 2015-2016. En effet, l'achalandage est passé de 11 à 33 clients en 2016-2017. Cette situation pourrait être attribuable en partie à une meilleure promotion des services du PAE.

L'Office, en collaboration avec la nouvelle équipe santé et mieux-être (ancien comité santé et sécurité au travail), a débuté en 2016-2017 la promotion d'une meilleure santé globale auprès de son personnel. D'ici 2020, l'Office entend contribuer à l'amélioration de la santé de son personnel et ainsi faire diminuer les absences en maladie. Plusieurs activités incitatives ont été instaurées.

L'Office a également travaillé à la refonte de sa politique visant à contrer toute forme de harcèlement au travail. La version finale, à paraître en 2017-2018 et titrée Politique en matière de gestion de l'incivilité, des situations conflictuelles et du harcèlement en milieu de travail, prévoit un cadre de gestion pour toutes ces situations. Aucune plainte en matière de harcèlement au travail n'a été déposée en 2016-2017 dans le cadre de cette politique. Enfin, mentionnons que l'Office a offert une formation d'une journée sur la civilité au travail à tout son personnel.

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 travaillant à l'Office, en repérant les obstacles auxquels elles peuvent être confrontées et en tentant de trouver des solutions pratiques qui leur permettent de réaliser leurs tâches de la manière la plus autonome possible. En 2016-2017, quatre demandes liées à l'adaptation de poste ou d'équipement de travail ont été formulées par trois personnes. L'Office a répondu à deux demandes au cours de la période. Les deux autres demandes demeurent en cours de traitement.

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 des économies

qui permettent à l'Office d'ajuster l'affectation de ses ressources. Pour l'année 2016-2017, une somme de 104 014,14 \$ de la masse salariale et 3 076 heures rémunérées (1,68 ETC) ont ainsi pu être réaffectées.

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 2016-2017, 36 personnes ont obtenu au moins une autorisation de travail à distance, sous l'une ou l'autre de ses formes, comparativement à 41 employés l'année précédente.

#### **4.1.6 Bonis au rendement**

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres de l'Office en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016.

Le 21 mars 2017, le C.T. 217487 venait modifier la directive concernant l'ensemble des conditions de travail des cadres, notamment avec la suppression des bonis au rendement. Conséquemment, aucun boni fondé sur le rendement ne sera accordé pour les années à venir.

## **4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES**

Les crédits votés en 2016-2017 ont été de 12 667 700 \$. Ce montant inclut le budget d'investissements de 99 300 \$ et exclut le budget d'amortissement de 90 000 \$ (dépense ne nécessitant pas de crédits). Les dépenses de 2016-2017, incluant les dépenses en investissements, ont totalisé 11 800 134 \$ (tableau 11).

**TABLEAU 11**

**BUDGET DE DÉPENSES**

PROGRAMME 03	2016-2017 CRÉDITS PLUS BUDGET D'AMORTISSE- MENTS	2016-2017 DÉPENSES PROBABLES 31 MARS 2017	PRÉVISION DES MONTANTS PÉRIMÉS DE L'ANNÉE 2016-2017 (EN DATE DU 21 AVRIL 2017)	2015-2016 DÉPENSE FINALE
	\$	\$	\$	\$
<b>• TRANSFERT</b>				
ORGANISMES DE PROMOTION	616 000	609 202	6 798	543 717
EXPÉRIMENTATION	343 000	339 014	3 986	126 445
SUBVENTIONS NON NORMÉES	75 000	74 613	387	53 195
<b>TOTAL TRANSFERT</b>	<b>1 034 000</b>	<b>1 022 829</b>	<b>11 171</b>	<b>723 357</b>
<b>• FONCTIONNEMENT</b>				
RÉMUNÉRATION	8 860 500	8 447 957	412 543	8 174 705
AUTRES DÉPENSES (incluant amortissement)	2 763 900	2 287 485	476 415	2 171 833
<b>TOTAL RÉMUNÉRATION, AUTRES DÉPENSES ET TRANSFERTS (budget de dépenses)</b>	<b>12 658 400</b>	<b>11 758 271</b>	<b>900 129</b>	<b>11 069 895</b>
BUDGET D'INVESTISSEMENTS NÉCESSITANT DES CRÉDITS	99 300	41 863	57 437	22 891
<b>TOTAUX BUDGET DE DÉPENSES ET BUDGET D'INVESTISSEMENTS</b>	<b>12 757 700</b>	<b>11 800 134</b>	<b>957 566</b>	<b>11 092 786</b>
<b>MOINS : AMORTISSEMENT (ne nécessitant pas de crédit)</b>	<b>- 90 000</b>	<b>- 30 772</b>	<b>- 59 228</b>	<b>- 54 632</b>
<b>TOTAL DES CRÉDITS (budget de dépenses + budget d'investissements - l'amortissement)</b>	<b>12 667 700</b>	<b>11 769 362</b>	<b>898 338</b>	<b>11 038 154</b>

Globalement, les dépenses pour 2016-2017 ont augmenté de 6,4 % par rapport à 2015-2016, pour un montant de 707 348 \$ (budget de dépenses et budget d'investissements). Cette augmentation est principalement due à une hausse des subventions accordées, ainsi qu'à une hausse de la masse salariale.

Une comparaison entre 2016-2017 et l'année financière précédente indique :

- une augmentation de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 273 252 \$ par rapport à l'année dernière, soit 3,3 %;
- une augmentation de 115 652 \$ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » par rapport à l'année dernière, soit 5,3 %. Cette somme inclut une diminution de 23 860 \$ attribuable à l'amortissement;
- une augmentation des dépenses de transfert de 299 472 \$, soit 41,4 % de plus que l'année précédente.

Le montant total que l'Office a pu libérer en 2016-2017 a été de 957 566 \$, soit 898 338 \$ de crédits périmés et 59 228 \$ de surplus dans le budget d'amortissement. Le montant libéré de 957 566 \$ est composé de crédits périmés de :

- 11 171 \$ en transfert;
- 412 543 \$ en rémunération;
- 476 415 \$ en fonctionnement « Autres dépenses »;
- 57 437 \$ en budget d'investissements.

#### **4.2.1 Dépenses par secteurs d'activités**

Les tableaux 12 à 20 présentent des données sur l'évolution des dépenses des dernières années, par secteurs 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.

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

FONCTIONNEMENT – 2016-2017				
SECTEURS D'ACTIVITÉS	AUTRES DÉPENSES	LOYER	AMORTISSEMENT	TOTAL
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	120 101			120 101
ADMINISTRATION <sup>(1,2)</sup>	618 769	929 723	30 772	1 579 264
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	408 524			408 524
INTERVENTION COLLECTIVE	73 262			73 262
INTERVENTION INDIVIDUELLE	103 344			103 344
ÉVALUATION ET RECHERCHE	2 990			2 990
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	0			0
<b>TOTAL</b>	<b>1 326 990</b>	<b>929 723</b>	<b>30 772</b>	<b>2 287 485</b>

**B – INVESTISSEMENTS**

INVESTISSEMENTS – 2016-2017	
	\$
BIENS CAPITALISABLES	41 863

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. Chaque catégorie 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 SECTEURS D'ACTIVÉS****C – RÉMUNÉRATION**

RÉMUNÉRATION – 2016-2017	
SECTEURS D'ACTIVÉS	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	822 016
ADMINISTRATION	1 063 669
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	717 476
INTERVENTION COLLECTIVE	2 979 562
INTERVENTION INDIVIDUELLE	2 244 463
ÉVALUATION ET RECHERCHE	533 177
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	87 594
<b>TOTAL</b>	<b>8 447 957</b>

**D – TRANSFERT**

TRANSFERTS – 2016-2017	
PROGRAMMES DE TRANSFERT	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	609 202
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	339 014
SUBVENTIONS NON NORMÉES	74 613
<b>TOTAL</b>	<b>1 022 829</b>

**TABLEAU 13**

.....  
DÉPENSES PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS (FONCTIONNEMENT) POUR 2016-2017, COMPARATIVEMENT  
À 2014-2015 ET 2015-2016

SECTEURS D'ACTIVITÉS	BUDGET DE DÉPENSES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	2 763 900	120 101	77 558	113 040
ADMINISTRATION		1 579 264	1 567 996	1 605 104
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		408 524	366 459	399 679
INTERVENTION COLLECTIVE		73 262	62 205	60 650
INTERVENTION INDIVIDUELLE		103 344	95 271	62 872
ÉVALUATION ET RECHERCHE		2 990	2 325	35 716
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		0	19	341
<b>TOTAL</b>		<b>2 763 900</b>	<b>2 287 485</b>	<b>2 171 833</b>

**TABLEAU 14**.....  
**ÉVOLUTION DES DÉPENSES ( FONCTIONNEMENT )**

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2016-2017 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	120 101	77 558	42 543	54,9
ADMINISTRATION	1 579 264	1 567 996	11 268	0,7
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	408 524	366 459	42 065	11,5
INTERVENTION COLLECTIVE	73 262	62 205	11 057	17,8
INTERVENTION INDIVIDUELLE	103 344	95 271	8 073	8,5
ÉVALUATION ET RECHERCHE	2 990	2 325	665	28,6
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	0	19	- 19	- 100,0
<b>TOTAL</b>	<b>2 287 485</b>	<b>2 171 833</b>	<b>115 652</b>	<b>5,3</b>

Pour tous les secteurs d'activités, on constate une augmentation des dépenses de fonctionnement par secteurs d'activités de 2015-2016 à 2016-2017.

**TABLEAU 15****DÉPENSES PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS (RÉMUNÉRATION)**

SECTEURS D'ACTIVITÉS	BUDGET DE DÉPENSES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	8 860 500	822 016	943 590	835 456
ADMINISTRATION		1 063 669	1 142 671	1 086 942
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		717 476	621 430	482 342
INTERVENTION COLLECTIVE		2 979 562	2 573 900	3 406 783
INTERVENTION INDIVIDUELLE		2 244 463	1 864 955	1 546 072
ÉVALUATION ET RECHERCHE		533 177	941 734	800 298
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		87 594	86 425	84 116
<b>TOTAL</b>		<b>8 860 500</b>	<b>8 447 957</b>	<b>8 174 705</b>

Dans le tableau 15, on constate une variation de la masse salariale cohérente avec la variation des effectifs, telle que présentée aux tableaux 3 et 4. Les dépenses en rémunération de la Direction générale ont connu une baisse notable, et ce, en raison de la période de grève des juristes de l'État. Pour sa part, l'administration a vu sa masse salariale diminuer en raison de départs à la retraite pour lesquels il n'y a pas eu de remplacement.

**TABLEAU 16**

.....

**ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)**

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2016-2017 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	822 016	943 590	- 121 574	- 12,9
ADMINISTRATION	1 063 669	1 142 671	- 79 002	- 6,9
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	717 476	621 430	96 046	15,5
INTERVENTION COLLECTIVE	2 979 562	2 573 900	405 662	15,8
INTERVENTION INDIVIDUELLE	2 244 463	1 864 955	379 508	20,3
ÉVALUATION ET RECHERCHE	533 177	941 734	- 408 557	- 43,4
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	87 594	86 425	1 169	1,4
<b>TOTAL</b>	<b>8 447 957</b>	<b>8 174 705</b>	<b>273 252</b>	<b>3,3</b>

**TABLEAU 17**

.....

**SUBVENTIONS VERSÉES**

PROGRAMMES DE TRANSFERT	BUDGET DE DÉPENSES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016	DÉPENSES RÉELLES 2014-2015
	\$	\$	\$	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	1 034 000	609 202	543 717	605 758
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION		339 014	126 445	172 375
SUBVENTIONS NON NORMÉES		74 613	53 195	89 300
<b>TOTAL</b>	<b>1 034 000</b>	<b>1 022 829</b>	<b>723 357</b>	<b>867 433</b>

**TABLEAU 18**

.....

**ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)**

PROGRAMMES DE TRANSFERT	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2016-2017 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
ORGANISMES DE PROMOTION	609 202	543 717	65 485	12,0
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	339 014	126 445	212 569	168,1
SUBVENTIONS NON NORMÉES	74 613	53 195	21 418	40,3
<b>TOTAL</b>	<b>1 022 829</b>	<b>723 357</b>	<b>299 472</b>	<b>41,4</b>

Dans le cadre des subventions à l'expérimentation, l'Office a fait le choix d'accepter de nouveaux projets en 2016-2017.

**TABLEAU 19**

.....

**INVESTISSEMENTS**

INVESTISSEMENTS	BUDGET D'INVESTISSEMENTS 2016-2017	INVESTISSEMENTS 2016-2017	INVESTISSEMENTS 2015-2016	INVESTISSEMENTS 2014-2015
	\$	\$	\$	\$
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	99 300	41 863	22 891	23 084
<b>TOTAL</b>	<b>99 300</b>	<b>41 863</b>	<b>22 891</b>	<b>23 084</b>

**TABLEAU 20****ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS**

INVESTISSEMENTS	INVESTISSEMENTS 2016-2017 (A)	INVESTISSEMENTS 2015-2016 (B)	ÉCART (C) = {A - B}	VARIATION {C} / {B}
	\$	\$	\$	%
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	41 863	22 891	18 972	82,9
<b>TOTAL</b>	<b>41 863</b>	<b>22 891</b>	<b>18 972</b>	<b>82,9</b>

En 2015-2016, l'Office avait fait le choix de reporter certains investissements à une année ultérieure afin d'appliquer les mesures de contrôle des dépenses des dernières années. Certaines de ces dépenses ont été effectuées en 2016-2017, ce qui a occasionné une forte augmentation des investissements comparativement à l'année précédente.

#### 4.2.2

##### Travaux sur les coûts de revient

Au cours de l'année, l'Office a finalisé les travaux qui lui ont permis de mettre au point une méthodologie d'évaluation de ses coûts de revient pour certaines de ses activités liées à sa mission. Parmi ces activités, l'Office a fait le choix de calculer le coût de revient de certains services directs à la population, soit le coût d'une intervention de l'Équipe accueil, information et référence et celui d'une intervention de l'Équipe soutien, conseil et accompagnement. Ces travaux, réalisés à partir de données de 2015-2016, lui ont également permis de déterminer qu'il a consacré 71,1 % de l'ensemble de ses ressources (humaines, financières et matérielles) à des activités reliées directement à sa planification stratégique l'an dernier. Ces travaux pourront être reconduits afin de permettre des comparaisons annuelles.

## 4.3

# RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2016-2017, l'Office s'est consacré principalement au maintien et au renouvellement d'actifs informationnels présents au sein de l'organisation.

**TABLEAU 21**

.....  
**DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES  
 POUR 2016-2017**

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	\$	\$	
ACTIVITÉS D'ENCADREMENT	40 000	40 000	AUCUN ÉCART
ACTIVITÉS DE CONTINUITÉ	698 000	610 500	ÉCART FAVORABLE GÉNÉRÉ PAR DES COÛTS INFÉRIEURS EN COMMUNICATIONS, TÉLÉPHONIE, MATÉRIEL ET BIENS CAPITALISABLES
PROJETS	0	0	SANS OBJET
<b>TOTAL DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES</b>	<b>738 000</b>	<b>650 500</b>	<b>SANS OBJET</b>

**TABLEAU 22**

.....  
**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 est demeuré suspendu et aucune ressource n'y a été affectée directement pour 2016-2017. Toutefois, un appel d'offres a été lancé durant l'année en vue de l'avancement du projet.

## 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 23**

ÉTAT DE SITUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB, 2016-2017

ÉLÉMENT	EXPLICATION
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 demeurent à réviser et à parfaire :</p> <p><b>SGQRI 008-01 : Article 18. b) :</b> Dans la barre de recherche située dans le menu du haut du site Web de l'Office, le bouton servant à lancer une recherche devrait 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.</p> <p><b>SGQRI 008-01 : Article 18. c) :</b> Bien que des résumés aient été ajoutés pendant l'exercice financier 2016-2017 dans le site Web institutionnel de l'Office (<a href="http://www.ophq.gouv.qc.ca">www.ophq.gouv.qc.ca</a>), 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 23 (SUITE)**

.....  
**ÉTAT DE SITUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB, 2016-2017**

ÉLÉMENT	EXPLICATION
<p>LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB PAS ENCORE CONFORMES (SUITE)</p>	<p><b>SGQRI 008-02 : Article 8. a) :</b> Dans le site Web institutionnel de l'Office, même si l'Office continue d'améliorer la disponibilité des métadonnées de ses documents téléchargeables, notamment grâce à l'outil de recherche de publications de sa page « Documents », il demeure encore quelques documents téléchargeables qui ne sont pas accompagnés de toutes les métadonnées exigées par le standard.</p> <p><b>SGQRI 008-03 : Article 8. a) :</b> Dans le site Web institutionnel de l'Office et dans le site <i>Services accessibles</i> (<a href="http://www.formation.gouv.qc.ca">www.formation.gouv.qc.ca</a>), quelques 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'Office continue de traduire dans la langue des signes québécoise (LSQ) et de diffuser dans le Web des documents d'intérêt pour les personnes handicapées et leur famille, tels que ses cyberbulletins.</p> <p>Des 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 et Louis-Braille (INLB) et répondant aux exigences du standard SGQRI 008-02, ou encore de pages en HTML. Par exemple, en 2016-2017, l'Office a mis en ligne deux documents de référence (un recueil et un répertoire) en format HTML, des documents qu'il dépose habituellement en PDF imprimable et RTF accessible. Autant que possible, l'Office utilise des formulaires en HTML au lieu de PDF répondant au SGQRI 008-02.</p> <p>L'Office recherche l'amélioration constante de la qualité de l'information disponible dans son site Web. Il a invité les utilisateurs et les utilisatrices de son site Web institutionnel à lui faire parvenir leurs commentaires et leurs suggestions visant l'amélioration de l'accessibilité et de la convivialité de ce dernier.</p> <p>De plus, à l'interne, l'Office a procédé à l'évaluation de l'accessibilité et de la convivialité du site Web de l'Office par une personne ayant une incapacité visuelle, de même que de l'accessibilité de ses vidéos par une personne ayant une incapacité auditive, afin de définir des éléments à y améliorer. Suivant cet exercice, une première solution visant l'amélioration de son site Web a déjà été appliquée en 2016-2017.</p>

**TABLEAU 23 (SUITE)**

.....  
**ÉTAT DE SITUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB, 2016-2017**

ÉLÉMENT	EXPLICATION
<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 ou encore de diminuer le nombre de documents téléchargeables et de favoriser la mise en ligne de documents en HTML. 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). Avec la fermeture du Centre de compétences Web (CCW) du CSPQ, l'Office a obtenu les identifiants nécessaires à l'exploitation de ses sites Web le 20 septembre 2016. Depuis, le CSPQ continue de les héberger tandis que l'Office les exploite.</p> <p>En ce qui concerne l'accessibilité de l'intranet, l'Office a employé les services de la firme Vertisoft, qui a développé son intranet en 2015-2016, de même que le savoir-faire de son équipe Web.</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 Cinéall.</p>

**TABLEAU 23 (SUITE)**

.....  
**ÉTAT DE SITUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB, 2016-2017**

ÉLÉMENT	OUI	NON	EXPLICATION
PRÉVISION D'UNE REFONTE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Aucune refonte réalisée conformément au moratoire en vigueur.
ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Trois mesures du plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées de l'Office visent à améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires au sujet du site Web institutionnel de l'Office afin d'identifier des pistes de solution visant à en améliorer l'accessibilité;</li> <li>➤ définir et appliquer des solutions afin d'améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office;</li> <li>➤ actualiser le site Web institutionnel de l'Office afin de rendre l'information plus accessible.</li> </ul> <p>La reddition de comptes sur ces mesures est intégrée au bilan du plan d'action de l'Office pour l'année 2016-2017, présentée à l'annexe 7.</p>
DÉMARCHE DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Le 11 octobre 2016, une édimestre de l'Office a assisté à plusieurs conférences d'a11yQc, un évènement portant sur l'accessibilité du Web.</p> <p>À l'interne, en 2016-2017, deux nouveaux agents d'information de l'Office ont été sensibilisés à l'accessibilité lors d'une formation donnée à l'interne sur l'accessibilité des documents ainsi que sur l'écriture Web.</p> <p>De plus, un court atelier interne a été préparé et donné afin d'informer des conseillères et conseillers de l'Office quant à l'accessibilité des sites Web.</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 du Secrétariat général ainsi que de la Direction des services de soutien à la gestion. Ces deux directions se partagent les responsabilités selon leurs mandats particuliers.</p>

## 4.5 RESSOURCES MATÉRIELLES

Les dépenses totales en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 084 712 \$ au 31 mars 2017, ce qui constitue une baisse de 67 691 \$ (5,9 %) par rapport à 2015-2016. On constate une diminution du coût des loyers occupés par l'Office de l'ordre de 14 236 \$ (1,5 %) comparativement à l'année précédente. Cette diminution est principalement due à des rétrocessions d'espaces au cours des années financières précédentes et à une faible indexation du coût des loyers.

Le coût de la téléphonie a connu une baisse importante de 29 084 \$ (34,4 %), conséquence de la nouvelle entente gouvernementale au niveau de la téléphonie cellulaire. Les dépenses en affranchissement ont augmenté de 5 971 \$ (48,6 %). Les autres dépenses en ressources matérielles (les fournitures de bureau et l'ameublement, l'entretien des équipements, les photocopieurs, la messagerie et le véhicule automobile de l'Office) ont diminué de 30 342 \$ (30,3 %), comparativement à l'année 2015-2016, passant de 100 247 \$ à 69 905 \$.

**TABLEAU 24**

.....  
DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES,  
DE 2014-2015 À 2016-2017

DÉPENSES	2016-2017		2015-2016		2014-2015	
	\$	%	\$	%	\$	%
LOYER	941 050	86,8	955 286	82,9	1 007 314	88,2
TÉLÉPHONIE	55 501	5,1	84 585	7,3	78 401	6,9
AFFRANCHISSEMENT	18 256	1,7	12 285	1,1	8 279	0,7
AUTRES DÉPENSES [Fournitures, approvisionnement, équipements, aménagements, etc.]	69 905	6,4	100 247	8,7	47 740	4,2
<b>TOTAL</b>	<b>1 084 712</b>	<b>100,0</b>	<b>1 152 403</b>	<b>100,0</b>	<b>1 141 734</b>	<b>100,0</b>

## 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 MO 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.

Une nouvelle méthode pour le calcul du niveau d'effectif a été instaurée en 2016-2017. Les heures rémunérées remplacent dorénavant l'effectif temps complet (ETC). Elles englobent l'ensemble des heures pour lesquelles l'employeur rémunère l'employé.

Le tableau suivant présente la répartition de l'effectif de l'Office au 31 mars 2017 au regard des heures rémunérées attribuées pour 2016-2017, qui était de 221 600 heures.

**TABLEAU 25**

.....  
 RÉPARTITION DE L'EFFECTIF EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017

CATÉGORIES D'EMPLOI	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1]+[2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3 h	EMPLOYÉS AU 31 MARS 2017
PERSONNEL D'ENCADREMENT	10 157	84	10 241	5,6	5
PERSONNEL PROFESSIONNEL	135 803	1 579	137 382	75,2	79
PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIEN ET ASSIMILÉ	65 715	105	65 820	36,0	36
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>211 675</b>	<b>1 768</b>	<b>213 443</b>	<b>116,9</b>	<b>120</b>
ÉTUDIANTS ET STAGIAIRES	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	2
<b>TOTAL</b>	<b>211 675</b>	<b>1 768</b>	<b>213 443</b>	<b>116,9</b>	<b>122</b>
TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [Total des heures / 1 826,3 h]	115,9	0,9	116,9		

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 26.

**TABLEAU 26**

.....  
CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS CONCLUS ENTRE LE  
1<sup>er</sup> AVRIL 2016 ET LE 31 MARS 2017

CONTRATS COMPORTANT UNE DÉPENSE ÉGALE OU SUPÉRIEURE À 25 000 \$	CONTRATS CONCLUS	VALEUR TOTALE DES CONTRATS CONCLUS
	n <sup>bre</sup>	\$
ENTENTES AVEC DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX OU PARAGOUVER- NEMENTAUX (EXCLUANT LE LOYER)	7	369 750
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
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>369 750</b>

Au total, sept ententes ou contrats de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cette période, pour un montant total de 369 750 \$. On constate qu'aucun contrat de service n'a été octroyé à des personnes physiques.

## 4.7

# ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

L'Office applique, dans le traitement quotidien de ses opérations financières (comme le traitement de factures et la vérification des rapports de frais, par exemple), des processus de contrôle et vérification rigoureux. Cette première étape de vérification garantit un minimum de fiabilité des données qui servent à la compilation des informations présentées dans le présent rapport annuel de gestion.

En 2016-2017, une analyse de la volumétrie et du codage des contrats a été réalisée. Cette analyse a permis à l'Office de mieux connaître la quantité, la nature et la valeur de ses contrats. Elle a également permis d'émettre des recommandations sur les améliorations à apporter au processus d'acquisition en entier ainsi que sur les mesures à appliquer pour s'assurer d'un traitement intègre et fiable de l'attribution de contrats.

Enfin, un mandat a été donné à la Direction de l'observance des règles contractuelles et de l'audit interne du Centre de services partagés du Québec pour réaliser une validation formelle et rigoureuse du rapport annuel de gestion 2016-2017 de l'Office. Cette validation permet d'affirmer que l'information présentée soit, à tous les égards, importante, 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 27**

.....  
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, POUR 2016-2017

NOMBRE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	1	8	3	0
EMPLOYÉS EN PLACE AU 31 MARS 2017	97 (PERSONNEL RÉGULIER SEULEMENT)			

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne considèrent que les embauches par recrutement (incluant les titularisations) 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 28**

### TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2016-2017 PAR STATUT D'EMPLOI

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.

STATUTS	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2016-2017	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2016-2017 MEMBRES DE GROUPES CIBLES					TAUX D'EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	
RÉGULIER	1	1	0	0	0	1	100 %
OCCASIONNEL	8	1	0	0	0	1	12,5 %
ÉTUDIANT	3	0	0	0	0	0	0 %
STAGIAIRE	0	0	0	0	0	0	0 %

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne considèrent que les embauches par recrutement (incluant les titularisations) 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 29**

### 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

STATUTS	2016-2017	2015-2016	2014-2015
RÉGULIER	100 % (1/1)	0 % (0)	0 % (0)
OCCASIONNEL	12,5 % (1/8)	33,3 % (4/12)	0 % (0)
ÉTUDIANT	0 % (0/3)	100 % (1/1)	0 % (0/1)
STAGIAIRE	0 % (0)	0 % (0/2)	100 % (2/2)

**TABLEAU 30**

**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 de ses effectifs afin d'atteindre et de maintenir un taux de représentativité de 11 %.

GROUPES CIBLES	2017		2016		2015	
	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	6	6 % [6/97]	5	5 % [5/100]	4	4,2 % [4/96]
AUTOCHTONES	0	0 % [0/97]	0	0 % [0/100]	0	0 % [0/96]
ANGLOPHONES	0	0 % [0/97]	0	0 % [0/100]	0	0 % [0/96]
PERSONNES HANDICAPÉES	9	9 % [9/97]	9	9 % [9/100]	10	10,4 % [10/96]

L'Office atteint un taux de représentativité de 9 %<sup>5</sup> (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.

<sup>5</sup> Ce taux diffère de celui présenté dans le Bilan du plan d'action 2016-2017 de l'Office, qui atteint 10 %. En effet, ce dernier est calculé sur l'ensemble des effectifs de l'Office tandis que le taux présenté dans le tableau 30, en fonction des exigences du Secrétariat du Conseil du trésor, ne comprend que l'effectif régulier.

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 4,2 % à 6 % depuis 2015, toujours pour l'effectif régulier.

**TABLEAU 31**

.....  
**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER :  
 RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2017**

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT *		PERSONNEL PROFESSIONNEL		TECHNICIEN ET PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	n <sup>bre</sup>	%	n <sup>bre</sup>	%	n <sup>bre</sup>	%	n <sup>bre</sup>	%
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	0	0 % (0/5)	5	7,9 % (5/63)	1	3,4 % (1/29)	6/97	6,2 %
AUTOCHTONES	0	0 % (0/5)	0	0 % (0/63)	0	0 % (0/29)	0/97	0
ANGLOPHONES	0	0 % (0/5)	0	0 % (0/63)	0	0 % (0/29)	0/97	0
PERSONNES HANDICAPÉES	0	0 % (0/5)	6	9,5 % (6/63)	3	10,3 % (3/29)	9/97	9,3 %

\* 4 cadres + 1 hors cadre (2 postes de cadres vacants au 31 mars 2017)

**TABLEAU 32****TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2016-2017 PAR STATUT D'EMPLOI**

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	0	4	2	0	6
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2016-2017	0 % (0/0)	50 % (4/8)	66,7 % (2/3)	0 % (0/0)	54,5 % (6/11)

**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 33****TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017**

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*	PERSONNEL PROFESSIONNEL	TECHNICIEN ET PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	5	63	29	97
NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉE RÉGULIÈRE	3	39	24	66
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	60 % (3/5)	62 % (39/63)	83 % (24/29)	68 % (66/97)

\* 4 cadres + 1 hors cadre (2 postes de cadres vacants au 31 mars 2017)

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

**TABLEAU 34**

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

	AUTOMNE 2016 (COHORTE 2017)	AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)	AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015)
NOMBRE DE PROJETS SOUMIS AU CSPQ DANS LE CADRE DU PDEIPH	0	2	3

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ACCUEILLIS AU PDEIPH DU 1 <sup>er</sup> AVRIL AU 31 MARS DE L'ANNÉE	0	0	1

Comme à chaque année, les gestionnaires de l'Office ont été sensibilisés à l'importance du PDEIPH. La procédure pour présenter un projet a été réitérée. Toutefois, aucun projet n'a été soumis.

## 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. Il est disponible sur le site Web de l'Office<sup>6</sup> et est reproduit intégralement à l'annexe 9 du présent rapport.

Au cours de 2016-2017, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

---

6 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](http://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 juin 2016, le C.A. de l'Office a adopté son deuxième plan d'action de développement durable pour la période 2015-2020. Ce plan comprend dix actions dont six visent l'atteinte de l'objectif 1.1 de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 sur le renforcement des pratiques de gestion écoresponsable dans l'administration publique. Les autres actions concernent la prise en compte des principes de développement durable dans les démarches organisationnelles internes et l'accompagnement des acteurs publics qui soutiennent le dynamisme territorial. Le plan d'action contribue également à l'*Agenda 21 de la culture du Québec*, plus spécifiquement à l'objectif 7 qui vise à reconnaître le rôle de la culture comme vecteur de cohésion sociale et à valoriser l'engagement des artistes et des citoyennes et citoyens dont l'action culturelle contribue au développement social et économique de leur milieu de vie.

L'Office contribue également à l'avancement du développement durable au Québec, par l'entremise d'autres initiatives contributives à la participation sociale des personnes handicapées, dans le cadre du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité et de son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Le plan d'action de développement durable de l'Office lui permet donc de poursuivre l'intégration des principes du développement durable dans l'administration de ses activités et dans les actions qu'il entreprend auprès de ses partenaires dans divers domaines de participation sociale, comme l'éducation, l'emploi, le transport, et le logement. L'annexe 10 présente en détail les résultats obtenus par chaque action, incluant le degré d'atteinte des cibles ainsi que le lien entre les résultats recherchés.

## 5.4

# ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Dans le cadre de sa contribution aux travaux interministériels concernant l'élaboration de la *Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021*, l'Office s'est engagé à 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. En lien avec cet engagement, la distribution de près d'un million de feuillets informatifs a été réalisée en 2016. Presque toutes les familles québécoises ont reçu l'information par le biais de l'envoi annuel des avis sur le Soutien aux enfants de Retraite Québec. De plus, le feuillet est désormais disponible dans la plupart des points de services du réseau de la santé et des services sociaux et une version électronique est disponible sur le site Web de l'Office.

En continuité avec son engagement au *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*, l'Office documente l'état de la participation sociale des personnes handicapées en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans le cadre de ses travaux d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière. Les indicateurs de suivi relatifs aux obstacles et à la participation sociale sont ainsi analysés en tenant compte de l'ADS, lorsque les statistiques disponibles le permettent. Les travaux se sont poursuivis en 2016-2017 et l'engagement a également été repris dans le cadre de la contribution de l'Office aux travaux interministériels concernant l'élaboration de la *Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021*.

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* de 2012 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, sont utilisées dans les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique À part entière ainsi que dans les productions statistiques réalisées au cours de l'année 2016-2017.

## 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 la langue française. Le respect de ces deux grands principes est sous la responsabilité de la directrice générale qui s'assure également de l'application de la politique linguistique institutionnelle.

**TABLEAU 35****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 36**.....  
**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
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

**TABLEAU 37**

.....  
**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>OUI</p>
<p>→ SI OUI, LESQUELLES ?</p> <p>TRANSMISSION DE LA NOUVELLE VERSION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE (2017) AUX MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION POUR INFORMATION.</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>OUI</p>
<p>→ SI OUI, LESQUELLES ?</p> <p>MÊME SI LA POLITIQUE LINGUISTIQUE N'A PAS ÉTÉ APPROUVÉE OFFICIELLEMENT EN 2016-2017, L'OFFICE A MIS À JOUR DURANT CETTE PÉRIODE L'OUTIL DE RÉFÉRENCE À SON APPLICATION, <i>L'OFFICE COMME IL S'ÉCRIT</i>. UNE ACTIVITÉ DE FORMATION POUR LES AGENTES DE SECRÉTARIAT ET CERTAINES AGENTES ADMINISTRATIVES S'EST DÉROULÉE EN MARS 2017 POUR PRÉSENTER LES NOUVELLES NORMES ORGANISATIONNELLES DE RÉDACTION ET DE PRÉSENTATION DES DOCUMENTS.</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>OUI</p>

## 5.6

# ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'année 2016-2017, la section « Accès à l'information » du site Web de l'Office a été tenue à jour, considérant l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> 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 les documents en format adapté à la demande en respectant le choix du format demandé dans la mesure du possible. À défaut, il offre un autre format après en avoir convenu avec la personne.

En 2016-2017, l'Office a reçu huit demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées à l'intérieur du délai de vingt jours prévu par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1). De ces huit demandes, six provenaient de clients de l'Office ayant fait une demande d'accès à leur dossier personnel.

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 2016-2017, aucune demande d'accès n'a dû faire l'objet de mesure d'accommodement raisonnable.

Enfin, outre le traitement des demandes d'accès, l'Office n'a pas réalisé d'autre activité relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, en 2016-2017.

# ANNEXES

---

# ANNEXE 1

## LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2016-2017

---

### MEMBRES NOMMÉS

Selon l'article 6 de la Loi, le C.A. de l'Office est composé de seize membres ayant le droit de vote, dont un directeur général, tous nommés par le gouvernement. En 2016-2017, les personnes suivantes étaient membres :

- Valérie Banville, région de la Montérégie
- Louis Bourassa, région des Laurentides
- Frances Champigny, région de la Montérégie
- Paul Côté, nommé après consultation des organismes les plus représentatifs des associations de salariés
- Guy Dumas, nommé après consultation des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées
- Sylvie Godbout, région de l'Estrie
- Raymond Gouin, nommé après consultation des organismes les plus représentatifs des employeurs
- Khelil Hamitouche, région de l'Outaouais
- Anne Hébert, à titre de directrice générale
- Edith Keays, région de Montréal
- Richard Lavigne, représentant les organismes de promotion
- André Leclerc, région de Montréal
- Pauline Lemieux (vice-présidente), région Chaudière-Appalaches
- Rémy Mailloux, région de l'Abitibi-Témiscamingue
- Martin Trépanier (président), région de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine
- Jeannette Uwantege, région de Montréal

## MEMBRES D'OFFICE

Conformément à l'article 6.1 de la Loi, les sous-ministres de différents ministères ou leur délégué sont membres d'office du C. A. de l'Office, mais n'ont pas le droit de vote. Au 31 mars 2017, les personnes suivantes représentaient ces ministères :

- **Jean-Jacques Adjizian,**  
ministère de la Culture et des Communications
- **Martin Breault,**  
ministère des Transports, de la Mobilité durable  
et de l'Électrification des transports
- **Daniel Garneau,**  
ministère de la Santé et des Services sociaux
- **Daniel Jean,**  
ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- **Ève Joseph,**  
ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
- **Marie-Pier Langelier,**  
Secrétariat du Conseil du trésor
- **Yvon Doyle,**  
ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
- **Lucie Robitaille,**  
ministère de la Famille

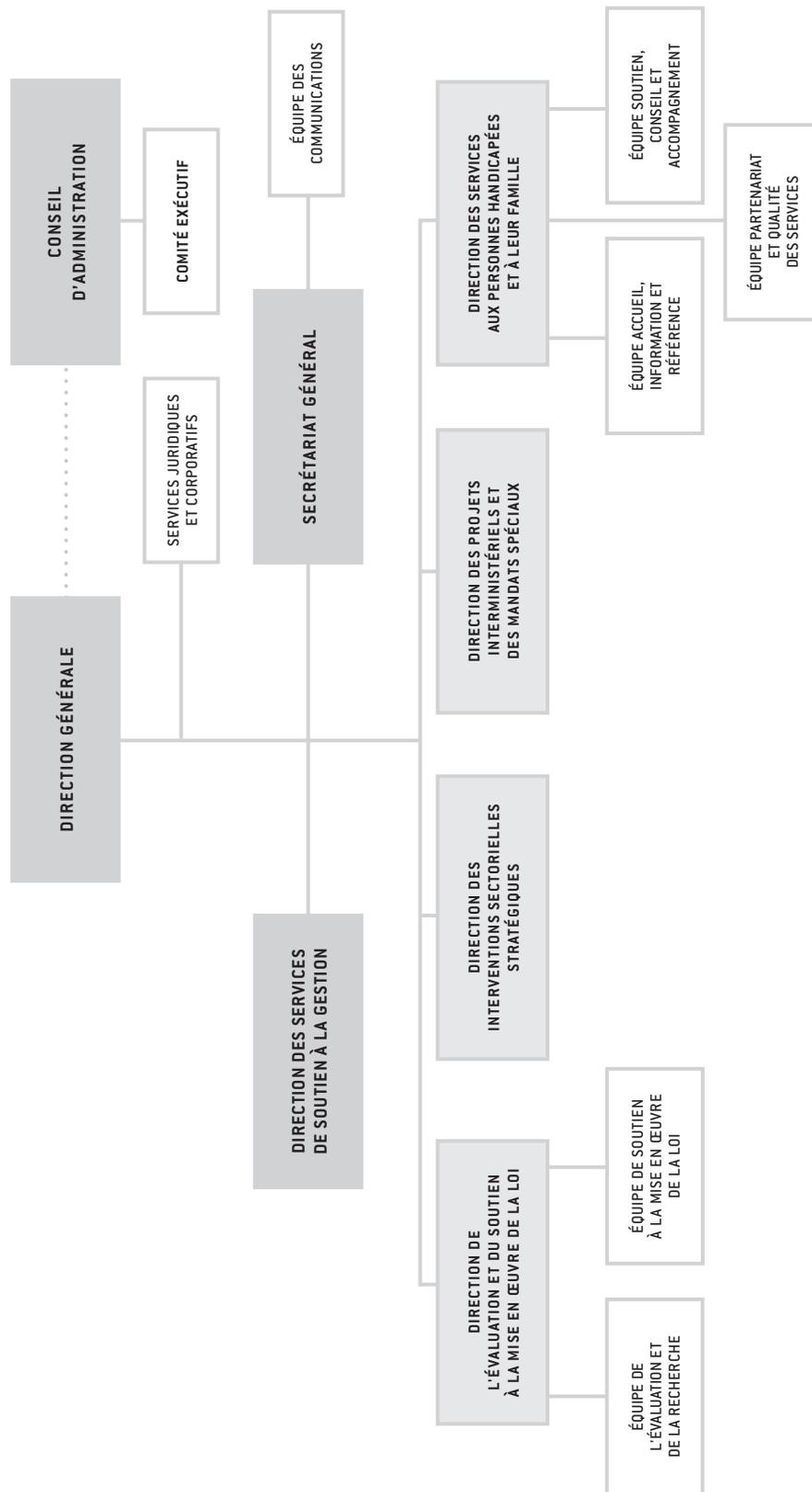
.....

# ANNEXE 2

## ORGANIGRAMME

.....

## ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2017



---

## 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 2016-2017 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 (RESPONSABLES ET COLLABORATEURS)

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

## LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES UTILISÉS (RESPONSABLES ET COLLABORATEURS) (SUIITE)

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

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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 À part entière	Tous les MO assujettis		2019	En continu	Taux de production global des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2016-2017 de 86,7 % (156 sur 180 organisations assujetties)  Taux de production des MO : 81,5 %  Taux de production des municipalités : 94,4 %
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	Cinq projets en lien avec cet engagement financés par le biais du PSOP de l'Office afin de soutenir la contribution du Mouvement de l'action communautaire autonome des personnes handicapées au suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et à l'élaboration de propositions de mesures. Parmi les projets financés, l'Office a collaboré avec AlterGo relativement au développement d'un guide visant à favoriser la contribution de ce mouvement dans le suivi des plans d'action des municipalités et avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) pour son projet sur l'analyse de certains plans d'action des MO.  Réponse aux 11 demandes d'information du Mouvement de l'action communautaire autonome des personnes handicapées à ce sujet (100 % des demandes traitées).  Constat de 47,4 % des organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi ayant mentionné dans leur plan d'action 2016 ou 2016-2017 avoir consulté des personnes handicapées ou leurs représentants lors de l'élaboration de celui-ci (31,8 % des MO et 67,6 % des municipalités).  Rétroaction effectuée par l'Office auprès des organisations qui n'ont pas mentionné avoir consulté des personnes handicapées ou leurs représentants.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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	OPHO	MTESS MFQ MSSS	2019	En cours de réalisation	<p>Les modalités d'accès aux programmes, mesures et services offerts aux personnes handicapées (admissibilité, évaluation de besoins, etc.) en vigueur hors Québec ont été documentées.</p> <p>Un répertoire des principales recommandations permettant de simplifier l'accès aux programmes, mesures et services aux personnes handicapées figurant aux rapports spéciaux ou annuels du Protecteur du citoyen et du Vérificateur général du Québec a été élaboré.</p> <p>Des possibilités de regroupements des programmes, mesures et services que permet actuellement la banque de données produite par l'Office ont été identifiées.</p> <p>Le plan de travail visant la simplification des démarches d'accès à certains programmes relevant du MSSS et de la RAMQ a été élaboré.</p> <p>La documentation sommaire de certains programmes relevant du MSSS et de la RAMQ (objectifs, critères, modalités d'évaluation, démarches d'accès, etc.) a été effectuée.</p>
<b>Étape 1</b> Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels	OPHO	MTESS MFQ MSSS	2015	En cours de réalisation	Résultats présentés à la ligne précédente.
<b>Étape 2</b> 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	OPHO	MTESS MFQ MSSS	2017	Non débuté	

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
Étape 3 Analyser des pistes de solution et faire des recommandations	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2019	Non débuté	
4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille	MFamille	MEES MTESS MSSS OPHQ	2016	En cours de réalisation	Diffusion par l'Office de près d'un million d'exemplaires du feuillet d'information sur les programmes d'aide financière gouvernementale destinés aux enfants handicapés et à leur famille. Pratiquement toutes les familles québécoises ont reçu l'information, grâce à une diffusion de Retraite Québec par le biais de son envoi annuel des avis sur le Soutien aux enfants. Le feuillet est désormais disponible dans la plupart des points de services du réseau de la santé et des services sociaux.  Contribution de l'Office à la rédaction du document <i>Vision commune – Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés.</i>
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	Première entente de partenariat signée avec la Fédération des centres d'aide et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)  Travaux poursuivis pour six autres ententes en cours de réalisation ou de formalisation  Tenue de 70 activités de représentation et 13 activités de partenariats

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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	Pour soutenir l'application de cette disposition, transmission de six courriers ministériels et de documents (mémoires ou avis) au cabinet de la ministre sur les divers sujets.
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	Soutien de l'Office concernant l'application de l'article 61.2 dans le contexte de la révision permanente des programmes offerts à 8 MO différents : le Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, le Commissaire au Lobbysisme, le MAMDT, le MSSS, le MTESS, le MTMDET, la RBQ et la SHQ.
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 À part entière.	MEES MSSS OPHQ	MTESS MFamille	2019	En cours de réalisation	Le bilan des résultats obtenus à la suite de la consultation de plusieurs directions du MEES, du MFamille, du MSSS et du MTESS en 2015-2016 a été produit par l'Office.  Une consultation a été menée auprès du Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et un bilan a été produit.  Des arrimages ont été effectués avec différents travaux interministériels en cours, dont ceux du Comité national de l'Entente de complémentarité des services dans le réseau de la santé, des services et de l'éducation, le Comité interministériel de la transition de l'école à la vie active (TEVA) et le Comité directeur interministériel Éléves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<b>Étape 1</b> Élaborer le cadre de référence	MEES MSSS OPHQ	MTESS MFamille	2016	Réalisé	Proposition de cadre de référence élaborée par l'Office à la suite des consultations menées auprès des ministères impliqués ainsi qu'auprès du Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et soumise aux différents ministères concernés.
<b>Étape 2</b> Adopter le cadre de référence	MEES MSSS OPHQ	MTESS MFamille	2017	Non débuté	
<b>Étape 3</b> 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	
<b>Étape 4</b> 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 – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<b>Étape 1</b> Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA	MEES MTESS MSSS	OPHQ	2016	En cours de réalisation	Collaboration de l'Office à l'élaboration d'un guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active. Le guide est toujours en processus d'approbation et de traduction en anglais au MEES. À noter que le guide est considéré comme un élément de la stratégie identifiée dans l'engagement.
<b>Étape 2</b> 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	OPHQ	2017 à 2019	En cours de réalisation	Plan de communication du guide en cours d'élaboration. Les activités liées au plan de communication visent à présenter le guide et à former les organisations qui disposent de ressources en matière de TEVA afin de les soutenir dans la mise en place de telles pratiques.
<b>Étape 3</b> 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 – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<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"> <li>▸ l'intervention policière;</li> <li>▸ le traitement judiciaire;</li> <li>▸ les services correctionnels et la réinsertion sociale;</li> <li>▸ la formation, le développement des connaissances et des meilleures pratiques.</li> </ul>	MJO	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>Commentaires émis par l'Office sur la stratégie gouvernementale soumise par le MJQ aux termes des travaux du comité de rédaction chargé de la finaliser.</p> <p>Stratégie en cours d'approbation à la suite de son adoption par le Comité directeur du Forum Justice et Santé mentale le 20 janvier 2017.</p>
<p>Étape 2 Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale</p>			2015-2019	En cours de réalisation	<p>Recension par l'Office des actions relevant de ses attributions susceptibles de soutenir la mise en œuvre de la stratégie.</p>

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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	Travaux du comité de mise en œuvre relancés en 2016-2017 sous l'impulsion de l'Office. En septembre 2016, suite à une consultation menée auprès des membres du comité, un plan de travail détaillé a été approuvé. Le MSSS a été officiellement ajouté comme membre du comité en septembre 2016.  Réponse à l'ensemble des demandes de soutien-conseil et d'information reçues en 2016-2017 de la part des organisations assujetties à la politique.
<b>Étape 1</b> Deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	CSPQ MTESS OPHQ		2016	En cours de réalisation	Méthodologie du deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique approuvée par les membres du Comité de mise en œuvre de la politique en 2016-2017.
<b>Étape 2</b> 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 Comité de mise en œuvre de la politique le 25 mai 2016 sur cette étape de l'engagement. Le MTESS étudie la possibilité de traiter cette étape dans le cadre du chantier sur l'offre de services gouvernementaux en ligne qui est développée en collaboration avec le SCT. Les orientations de ce chantier sont centrées sur les besoins de la personne et prévoient que les documents soient produits conformément aux standards Web et qu'ils soient adaptés dans un autre format lorsqu'une personne en fait la demande.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<b>13.</b> 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	Première rencontre réunissant les gestionnaires et professionnels des MO ayant des responsabilités pour chacun des chantiers de l'engagement 13, tenue le 23 mars 2017.
<b>Chantier A</b> 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 RBQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	Échanges avec les MO ayant des responsabilités pour chacun des chantiers de l'engagement 13 effectués afin de convenir des collaborations, des étapes de travail ainsi que des échéanciers en vue de la mise en œuvre du chantier A.
<b>Étape 1</b> Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs				En cours de réalisation	Résultats présentés à la ligne précédente.
<b>Étape 2</b> Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs				En cours de réalisation	Résultats présentés précédemment.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<b>Étape 3</b> Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des AMM				Non débuté	
<b>Chantier B</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	MTMDET	MEES MSSS OPHQ RAMQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration de l'Office avec le MTMDET aux travaux visant l'adoption de solutions législatives et réglementaires encadrant la circulation des aides à la mobilité motorisées, par la participation aux rencontres du Comité de suivi du projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisées.  Participation au comité des communications qui en découle.  Le projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisées se poursuit selon le calendrier établi. L'année 2016-2017 constituait la deuxième année d'un projet prévu initialement pour trois ans.
<b>Chantier C</b> Examiner différentes solutions, réglementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des AMM dans les établissements 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	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2019	En cours de réalisation	Participation de l'Office avec la RBQ à la première rencontre visant à démarrer les travaux du chantier A en mars 2017. Planification conjointe des grandes étapes de travail pour 2017-2018 dans le cadre de cet engagement, incluant la collaboration du Comité directeur OPHQ-RBQ au chantier A.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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 A part entière	OPHQ	M-Famille MSSS	2016	En continu	Collaboration établie avec le Secrétariat aux aînés. Deux présentations sur l'approche inclusive destinées au monde municipal et aux MRC en lien avec les politiques sociales effectuées dans le cadre des CAR de Lanaudière et des Laurentides.
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  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	MTMDET	MAMOT MEES MSSS OPHQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration à convenir avec le MTMDET pour la réalisation d'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. Participation de l'Office au suivi du projet de recherche « Mobilité et Accès: La voirie urbaine au service des déplacements sécuritaires des personnes à mobilité réduite », inscrit par le MTMDET dans le cadre de la réalisation de cet engagement.
19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées	OPHQ	MTESS MFQ	2019	En cours de réalisation	Travaux préparatoires débutés.
20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires générés pour les personnes handicapées	OPHQ	MTESS MSSS MFQ	2019	En cours de réalisation	Travaux préparatoires réalisés en vue d'alimenter les travaux sur les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<b>Étape</b> 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	Analyse des actions publiques de la CDPDJ concernant la lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées et du rapport d'activités et de gestion 2015-2016 de la CDPDJ.
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	Réalisé	Modalités de collaboration établies et document du MAMOT commenté par l'Office.
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	En cours de réalisation	Travaux concernant la transition des élèves handicapés du secondaire vers le collégial en 2016-2017 effectués par l'équipe de la MEES pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active prévu dans l'engagement 10 du PEG.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
31. Réaliser un complément à l' <i>Étude sur la profession d'interprète visuel au Québec</i> 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	Complément à l' <i>Étude sur la profession d'interprète visuel au Québec</i> réalisé.
<b>Étape</b> À la suite de ces travaux, déterminer le dispositif de formation en interprétation visuelle à mettre en place	MEES	OPHQ	2017	En cours de réalisation	À la suite des résultats de l'étude complémentaire, invitation à bonifier les formations existantes par le MEES pour les établissements concernés, soient l'Université du Québec à Montréal (UQAM), l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) et le Cégep du Vieux-Montréal. Échanges de l'Office avec l'ensemble des établissements afin de dresser un portrait de la situation. Sollicitation de l'Office afin que le MEES participe à une rencontre d'échange et d'arrimage avec les établissements.
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	Poursuite de la collaboration établie avec le MEES. Document de travail produit par l'Aide financière aux études (AFE) dans lequel un certain nombre de solutions ont été proposées et certaines questions étaient adressées à l'Office. Commentaires de l'Office transmis à l'AFE sur le document de travail.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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	En cours de réalisation	Collaboration établie entre l'Office et le MIDI. Formation offerte par l'Office en mars 2017 à des employés de l'aéroport chargés, notamment, de l'accueil des réfugiés afin de les outiller à servir et accueillir les personnes handicapées.
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	En continu	Participation de l'Office, avec le soutien du MRIF, à la 9 <sup>e</sup> Conférence des États parties de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'Organisation des Nations Unies (ONU) à New York du 14 au 16 juin 2016. Participation de l'Office, avec le soutien du MRIF, au processus de reddition de comptes concernant le rapport du Canada sur le suivi de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU (réponse aux commentaires émis par le comité de suivi de la Convention). Production par l'Office d'une analyse de conformité quant à l'adhésion du Canada au protocole facultatif de la Convention pour le MRIF.
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	Plan de travail conjoint MTMDET et Office approuvé et modalités de collaborations établies.
Étape 1 Recenser et examiner les problématiques des services de transport adapté et collectif au Québec				En cours de réalisation	Résultats présentés à la ligne précédente.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<b>Étape 2</b> Cerner les bonnes pratiques dans les régions et les initiatives porteuses				Non débuté	
<b>Étape 3</b> 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	
<b>Étape 4</b> Proposer un plan de mise en œuvre des solutions retenues				Non débuté	
<b>48. Optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation</b>	OPHO MSSS		2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes qui suivent.
<b>Étape 1</b> S'assurer que les ministères et organismes publics connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile	OPHO		2015	En continu	Mise à jour continue de la liste des personnes ressources dans chacun des ministères et organismes. Quatre interventions ciblées menées auprès des MO en lien avec des situations problématiques portées à l'attention de l'Office. Réponse à toutes les demandes d'information adressées à l'Office par des ministères et organismes (3 demandes).

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<p><b>Étape 2</b> Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation</p>	MSSS OPHQ		2017	En cours de réalisation	<p>Plan de travail convenu entre le MSSS et l'Office dans lequel il a été décidé de scinder les travaux en deux chantiers : actualisation du cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile de 1995 et élaboration d'un cadre de référence à la gestion des services d'interprétation à l'intention des CIUSSS/CIUSSS.</p> <p>Présentation du plan de travail aux services régionaux d'interprétation (SRI) et aux associations nationales lors d'une rencontre de manière conjointe par l'Office et le MSSS.</p> <p>Mise en place d'un comité de travail sur l'optimisation des SRI auquel siègent des représentants CIUSSS/CIUSSS (coordination MSSS-Office).</p>
<p><b>Étape 3</b> 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</p>	OPHQ	MSSS	2019	Non débuté	
<p><b>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</b></p>	OPHQ MSSS		2016	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes qui suivent.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<p><b>Étape 1</b> 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</p>	OPHQ	MSSS	2015	Réalisé	
<p><b>Étape 2</b> 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</p>	MSSS	OPHQ	2015	En cours de réalisation	Travaux en cours afin d'arrimer le <i>Guide de soutien à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées</i> avec le guide du MSSS portant sur la clause d'impact sur la santé.
<p><b>Étape 3</b> Selon les intervenants qui auront été ciblés, réaliser les activités de promotion et d'information appropriées auprès des partenaires-clés</p>	MSSS OPHQ		À partir de 2016	En cours de réalisation	Élaboration et début de la mise en œuvre de la Stratégie de promotion et d'appropriation auprès des MO. Réponse à 4 demandes de soutien-conseil provenant du MSSS, du MAMOT, du MRIF et du MTESS. Sensibilisation à la clause d'impact et promotion du guide sur l'analyse d'impact lors des formations offertes aux nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plans d'action des MO au printemps 2016.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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	Nouvelles propositions de modifications du Code des professions présentées. Document présentant les obstacles à l'accès aux services et aux biens produits par les professionnels.
Étape 1 Création du groupe de travail				Réalisé	
Étape 2 Dépôt du rapport				Non débuté	
Étape 3 Consultations				Non débuté	

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
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	Réalisé	Recension des interventions concernant les jeunes handicapés, réalisée par le Secrétariat à la jeunesse (SAJ) à la suite du dévoilement de la nouvelle Politique québécoise de la jeunesse 2030. L'Office a produit une synthèse de ces préoccupations qui a été approuvée par le SAJ.  L'Office et le SAJ ont convenu de financer, à la hauteur de 100 000 \$ chacun, un projet de recherche visant à documenter les besoins non comblés de jeunes handicapés, et ce, directement en lien avec l'engagement du PEG. Ce projet fait partie de la Stratégie d'action jeunesse 2016-2021 dévoilée en décembre 2016.
62. Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2016	Réalisé	Élaboration par la RBQ et l'Office du projet de règlement visant l'ajout d'exigences sur l'accessibilité à l'intérieur des logements au Code de construction du Québec en vue de sa présentation aux ministres.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS AU PEG</b>					
<p><b>Étape 1</b> 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>	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2015	Réalisé	
<p><b>Étape 2</b> Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues</p>	RBQ OPHQ		2015	Réalisé	Tenue d'une seconde rencontre du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées pour consulter les membres et recueillir leurs commentaires sur le contenu réglementaire préliminaire et les résultats préliminaires de l'étude d'impact monétaire des propositions de modifications au Code de construction (juin 2016).
<p><b>Étape 3</b> Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis</p>	RBQ OPHQ		2016	Réalisé	Étude d'impact réglementaire réalisée, en collaboration avec la RBQ. Présentation des propositions de modifications au Code de construction pour validation aux ministres responsables réalisées, en collaboration avec la RBQ.
<p><b>63. Inclure, dans la mise à jour du Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille produit par l'OPHQ, des informations s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées des Premières Nations du Québec et ainsi accroître leur participation sociale</b> Conditionnel à l'obtention des crédits nécessaires à la réalisation du projet</p>	SAA OPHQ	CSSSPNQL	2019	En cours de réalisation	Recherche et identification d'informations sur les programmes et les services, effectuées par une consultante externe engagée et supervisée par la CSSSPNQL. Éléments concernant les Premières Nations pour chacun des programmes mentionnés dans le Guide des programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille identifiés. Guide traduit et information sur les Premières Nations ajoutée aux versions française et anglaise.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 1</b> Production de données administratives et d'enquête en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique à part entière	OPHQ		En continu	En continu	<p>Publication du premier de huit volumes à partir des données de l'ECI de 2012 présentant un portrait de la participation sociale des personnes handicapées : OLIVIER, Charles-Étienne (2017). <i>Les personnes avec incapacité au Québec – Volume 1 : Prévalence et caractéristiques de l'incapacité</i>, Drummondville, Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi, Office des personnes handicapées du Québec, 27 p.</p> <p>Publication de la mise à jour annuelle du portrait des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : LAVIGNE, Daniel (2016). <i>Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses : 2015-2016</i>, Drummondville, Équipe des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 33 p.</p> <p>Publication d'un numéro du cyberbulletin <i>Passerelle</i> résumé le rapport <i>La reconnaissance officielle des langues des signes : état de la situation dans le monde et ses implications</i>.</p> <p>Un tableau d'indicateurs de participation sociale est en cours de réalisation.</p>
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 2</b> Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique à part entière	OPHQ		En continu	En continu	<p>Aucune nouvelle étude, recherche ou expérimentation n'a été menée directement par l'Office en 2016-2017.</p> <p>Tous les projets (19) financés par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation (volets études et recherches et expérimentation) sont en lien avec la politique à part entière. Parmi ces projets, 4 se sont terminés en 2016-2017.</p>

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 3</b> Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi	OPHQ		En continu	En continu	La collecte de données nécessaire à la production du prochain rapport a été terminée.
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 4</b> 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) et à la journée de consultation avec divers partenaires concernés par la problématique de la maltraitance.  Une mesure, visant la réalisation d'une recherche sur la maltraitance psychologique et financière vécue par les personnes handicapées au moyen du Programme de subventions à l'expérimentation, a été proposée pour le prochain plan d'action. L'Office sera responsable de cette mesure au PAM 2017-2022.
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 5</b> 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	Participation de l'Office aux deux rencontres en lien avec l'élaboration de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles.  Travaux entamés en lien avec les engagements de l'Office dans le cadre de la Stratégie : <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Un appel de propositions est en cours d'élaboration pour soutenir la réalisation d'une recherche visant à documenter la problématique des agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées (action 48);</li> <li>▸ Une formation a été donnée aux employés de l'Office offrant des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches sur la problématique des agressions sexuelles (action 38);</li> </ul> Commentaires de l'Office concernant une version préliminaire de la recherche réalisée par l'INSPQ (contexte de vulnérabilité à la violence conjugale) transmis aux chercheuses.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 6</b> 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>Suivi des trois mesures sous la responsabilité de l'Office au <i>Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018</i> effectué selon les modalités prévues par le ministère de la Famille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 1.4 Promouvoir l'outil de sensibilisation au potentiel des jeunes handicapés « Ensemble, on s'élève! » : mise en œuvre de la mesure débutée – la trousse a été revue pour y ajouter des renseignements et des mentions pour prévenir et contrer l'intimidation, 11 présentations de l'outil de sensibilisation ont été réalisées en milieu scolaire et 546 encarts promotionnels ont été distribués;</li> <li>▸ 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 : mesure réalisée – les 67 municipalités qui ont adopté pour 2016 un plan d'action à l'égard des personnes handicapées ont été sensibilisées à l'importance d'y prévoir des mesures visant à prévenir et à contrer l'intimidation;</li> <li>▸ 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 : mise en œuvre prévue en 2017-2018.</li> </ul>

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 7</b> Contribution de l'Office au plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Analyse des résultats de la consultation sur les enjeux du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale réalisée. Contribution aux travaux du MTESS visant l'élaboration de mesures pour le troisième plan d'action.
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 8</b> Contribution de l'Office à la politique Vieillir et vivre ensemble et à son plan d'action 2012-2017	OPHQ		2017	En cours de réalisation	Contribution de l'Office au plan d'action 2012-2017 par le biais des 3 mesures qui sont sous la responsabilité de l'Office et d'une quatrième mesure prise après la publication du plan d'action. 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). <b>Pour la 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 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Le recueil d'informations et de références sur le parcours sans obstacle intitulé <i>Vers des parcours sans obstacles : éléments à considérer pour favoriser l'accessibilité des espaces publics extérieurs</i> a été rendu public en mars 2017 sur le site Web de l'Office et diffusé auprès de nombreux partenaires gouvernementaux, municipaux et associatifs.</li> </ul> <b>Pour la mesure supplémentaire Guide d'accompagnement – L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – volet mobilier urbain :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ Les travaux entourant l'élaboration du document intitulé <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – Guide d'accompagnement</i> – volet mobilier urbain se poursuivent.</li> </ul>

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 9</b> Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2019) du Plan d'action national (PAN) de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Production d'un feuillet d'information sur les mesures de sécurité civiles adaptées aux personnes handicapées en collaboration avec le MSP. Un plan de diffusion prévoyant l'envoi du feuillet aux municipalités à partir d'avril 2017 a été élaboré.</p> <p>Publication par le MSP d'un article dans l'édition d'octobre 2016 de son cyberbulletin <i>Inter-Action Express</i> portant sur les mesures d'urgence adaptées aux personnes handicapées en milieu municipal avec la collaboration de l'Office.</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> <p>Reddition de comptes des mesures du PAN sous la responsabilité de l'Office effectuée auprès de l'Organisation de la sécurité civile du Québec.</p>
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 10</b> 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	<p>Participation de l'Office aux deux rencontres organisées par le Comité interministériel en développement durable.</p> <p>Adoption du plan d'action en développement durable de l'Office par le C.A. de l'Office en juin 2016.</p>

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 11</b> Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale À part entière concernant l'accompagnement	OPHO		2019	En cours de réalisation	<p>Plan de travail détaillé comportant quatre objectifs à atteindre d'ici 2019 adopté par le conseil d'administration de l'Office.</p> <p>Comité interministériel formé sur un titre d'accompagnement pour les personnes handicapées dans le cadre d'activités de loisirs, culturelles et touristiques composé des ministères du Tourisme, de la Culture et des Communications, de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ainsi que de la Santé et des Services sociaux. Deux documents en soutien aux travaux du Comité interministériel rédigés et trois rencontres du Comité tenues.</p> <p>Quatre rencontres bilatérales avec chacun des partenaires gouvernementaux tenues.</p> <p>Quatre rencontres avec des partenaires détenant une expertise en matière d'accompagnement organisées : Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO) (14 juillet 2016); Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) (22 juillet 2016), Zone Loisir Montérégie (ZLM) (16 août 2016), Kéroui (9 janvier 2017).</p> <p>Rencontre avec le Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées élargi organisée. Un document de soutien pour cette rencontre « La carte d'accompagnement : Pour accroître la participation des personnes handicapées à des activités de loisirs, culturelles et touristiques » a été produit.</p> <p>Réalisation de démarches en vue d'une recherche de financement permettant la mise en œuvre du projet sur le titre d'accompagnement et sa pérennité.</p>

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 12</b> 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	Actions réalisées dans la majorité des régions du Québec (12 régions sur 17) pour développer et consolider les pratiques de transition entre les services de garde et l'école. Dans la plupart de ces régions, les comités régionaux de concertation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde ont effectué des actions en lien avec la transition services de garde éducatifs-école. Dans deux régions, le comité régional de l'entente MSSS-MEES a identifié les transitions, dont celle des services de garde éducatifs-école, comme étant une priorité.
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 13</b> Contribution de l'Office à l'atteinte des résultats visés de la politique À part entière 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	<b>Volet A :</b> Collaboration établie entre l'Office et le MTESS. Il a été convenu que l'Office soutiendra le MTESS dans l'élaboration de propositions d'objectifs de résultats et d'indicateurs associés.  <b>Volet B :</b> Interventions auprès de partenaires clés réalisées dans les régions suivantes : Lanaudière, Laurentides, Laval et Abitibi-Témiscamingue.
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 14</b> 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)	OPHQ		En continu	En continu	Les trois plans de développement reçus du MTMDET ont été analysés par l'Office et ont fait l'objet de lettres de rétroaction auprès du ministère.  Offres de collaboration et de soutien-conseil adressées par l'Office à quatre autorités organisatrices de transport (AOT).  Réponse à 100 % des demandes de soutien des AOT pour la production ou la mise en œuvre de leur plan de développement.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 14</b> 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) (SUITE)	OPHQ		En continu	En continu	Développement et soumission d'une proposition de procédure au MTMDET en vue de renforcer la collaboration entre l'Office et le MTMDET en lien avec l'analyse des plans de développement en transport, les recommandations de l'Office, les besoins additionnels de précisions du ministère et les interventions ultérieures de l'Office visant la sensibilisation et le soutien-conseil des ADT.  Révision de la procédure interne d'analyse des plans, de rétroaction auprès du MTMDET et d'intervention auprès des ADT.  Conception et mise à jour des outils d'analyse et de suivi des plans de développement en transport.  Constitution d'une base de données sur les plans de développement en transport.
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 15</b> Identification des voies d'optimisation de certains programmes	OPHQ		2019	En cours de réalisation	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).  Les résultats obtenus en 2016-2017 sont les suivants : <b>Volet A :</b> Production de la version finale et diffusion du document Portrait réalisé par l'Office des personnes handicapées du Québec : <i>Mise en œuvre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans.</i>  <b>Volet B :</b> Travaux préparatoires.

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 15</b> Identification des voies d'optimisation de certains programmes (SUITE)	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<b>Volet C :</b> Plan de travail conjoint MTMDET-Office approuvé. Document <i>État de situation du PSTA : Identification et examen des problématiques</i> , réalisé par le MTMDET en collaboration avec l'Office et présenté au conseil d'administration de l'Office. Transmission au MTMDET de pistes de solutions en vue de l'amélioration du Programme de subvention au transport adapté. <b>Volet D :</b> Travaux préparatoires.
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 16</b> 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	Participation de l'Office à l'élaboration du guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active par le comité interministériel TEVA. Le guide est en processus d'approbation au MEEES.
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 17</b> 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	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Participation de l'Office à deux rencontres avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF) concernant la future Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les hommes et les femmes. Engagement de l'Office à réaliser 3 actions dans le cadre de la Stratégie soit : 1. Produire et voir à la diffusion d'un dépliant d'informations sur les programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille 2. Documenter les réalités vécues par les femmes handicapées à partir de données existantes 3. Documenter l'état de participation sociale des personnes handicapées en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes

## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2016-2017
<b>ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>					
<b>ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 18</b> Proposition de modifications réglementaires pour favoriser l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées et collaboration aux engagements PEG du MTESS visant l'application de l'article 69 de la Loi	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ poursuivis avec la tenue de deux rencontres formelles en 2016-2017. La RBQ et l'Office ont également réuni les membres du comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées (incluant le milieu associatif des personnes handicapées) à deux reprises en juin 2016 et février 2017. La rencontre de février 2017 a porté sur les prochains enjeux prioritaires à examiner pour améliorer l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées. Un sondage préliminaire a été rempli par les membres et leurs commentaires ont été recueillis afin d'identifier les prochains sujets à examiner dans le cadre des travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ.
Échanges effectués avec le MTESS concernant l'avancement des travaux d'élaboration du projet de règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976 ainsi que le contenu réglementaire proposé, l'évaluation des impacts monétaires et les résultats des consultations. Des modalités de collaboration avec le MTESS et la RBQ en vue de finaliser ce projet de règlement ont été convenues.					
Soutien offert à la RBQ dans le cadre du projet de révision de la Loi sur le bâtiment.					

---

# ANNEXE 5

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

---

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Dans le cadre des consultations en vue de l'élaboration d'une première politique de la réussite éducative : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec présenté au Conseil supérieur de l'éducation*, Drummondville, L'Office, 32 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Projet de loi n° 105, Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec présenté à la Commission de la culture et de l'éducation*, Drummondville, L'Office, 21 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Renouvellement de la politique culturelle du Québec : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 20 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Consultation publique sur la sécurité routière : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec au Secrétariat de la consultation publique sur la sécurité routière*, L'Office, 30 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Projet de loi n° 96, Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile et la Loi sur le curateur public en matière de protection des personnes : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 13 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Projet de loi n° 115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 30 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Revenu minimum garanti : enjeux et propositions à considérer pour les personnes handicapées et leur famille : Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec au Comité d'experts sur le revenu minimum garanti*, Drummondville, L'Office, 33 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 auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où elle habite.
- 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.

## **ENGAGEMENTS 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.
- 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 préciserons 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](mailto: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 télécopieur :** 1 800 567-1477

**Par courriel :** [plaintes@ophq.gouv.qc.ca](mailto: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](mailto: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](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

Ce document est disponible en médias adaptés.

.....

# **ANNEXE 7**

## **BILAN DU PLAN D'ACTION 2016-2017 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

.....

**TABLEAU 1 – Actions à l'égard des services à la population**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES, À LEUR FAMILLE ET À LEURS PROCHES</b>					
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 <sup>7</sup> )	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 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)	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b> 66 % des guides (2/3) ont été mis à jour. Le <i>Guide des mesures fiscales</i> [...] a été mis à jour avec la collaboration de Revenu Québec, de Retraite Québec et de l'Agence du revenu du Canada (ARC). La mise à jour du <i>Guide des programmes d'aide</i> [...] n'a pas pu être finalisée. La partie 1 (générale) et les parties 2 (pour chacune des 17 régions du Québec) du <i>Guide en soutien à la famille</i> [...] ont été mises à jour et diffusées.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc 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)	<b>MESURE RÉALISÉE</b> 172 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office. Une cible de 25 nouvelles organisations qui rendent disponibles les outils produits par l'Office avait été déterminée.	

<sup>7</sup> Il s'agit d'une référence au Plan stratégique (PS) 2014-2019 de l'Office.

**TABLEAU 1 – Actions à l'égard des services à la population**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES, À LEUR FAMILLE ET À LEURS PROCHES</b>					
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)  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)	<b>MESURE RÉALISÉE</b> 13 actions sur 13 prévues ont été réalisées, pour un taux de réalisation de 100 % des actions imputables à l'Office.  296 appels transférés en 2016-2017, soit 79 personnes de plus qu'en 2015-2016, où il y avait eu 217 appels.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
3. Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office		Procéder à une mise à jour complète des pages du site Web de l'Office qui portent sur les services de l'Office dans le but de les rendre plus conviviales	Mise à jour réalisée	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b> Un nouveau visuel de référence ainsi que trois nouvelles pages Web explicatives sur les services directs à la population de l'Office ont été élaborés et validés.	Il est recommandé de reconduire l'objectif au prochain plan d'action et de reformuler la mesure.

**TABLEAU 1 – Actions à l'égard des services à la population**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES, À LEUR FAMILLE ET À LEURS PROCHES</b>					
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	<p>Nombre de collaborations établies avec les partenaires</p> <p>Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires (PS)</p>	<p><b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b></p> <p>L'Office a établi une collaboration avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Le taux de réalisation des actions imputables à l'Office est de 62,5 % (5 actions sur 8 prévues au protocole).</p>	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc 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)	Proposer aux personnes handicapées et aux familles qui font appel aux services de soutien à la personne d'initier pour elles une démarche de plan de services, lorsqu'il est pertinent de le faire	Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services (PS)	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>L'Office a initié une telle démarche pour 35 nouvelles personnes, comparativement à 21 nouvelles personnes en 2015-2016, ce qui constitue une augmentation de 14 personnes.</p> <p>Une hausse des accompagnements aux plans de services est également notée, passant de 119 en 2015-2016, à 159 en 2016-2017.</p>	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.	

**TABLEAU 1 – Actions à l'égard des services à la population**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>QUALITÉ DES SERVICES</b>					
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)	Réaliser le sondage 2016 de satisfaction de la clientèle	Sondage réalisé en 2016 Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne (PS)	<b>MESURE RÉALISÉE</b> Le sondage a été réalisé. Le taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne ont été de 87 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et de 95 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que les mesures.
		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 de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne	<b>MESURE RÉALISÉE</b> La responsable des plaintes a reçu 7 plaintes concernant le personnel des services de soutien à la personne (comparativement à 5 en 2015-2016 et 6 en 2014-2015).	
			Nombre et nature des activités de formation réalisées	<b>MESURE RÉALISÉE</b> 20 activités de formation portant sur des sujets variés et visant le maintien de la qualité des services offerts ont été réalisées.	

**TABLEAU 2 – Actions à l'égard de la mission générale**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE</b>					
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	7. Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (objectif 2.1.1 du PS)	Poursuivre la réalisation des engagements de l'Office au PEG ainsi que la réalisation de ses engagements spécifiques pour 2016-2017	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (PS) pour 2016-2017	<b>MESURE RÉALISÉE</b> Les engagements ont été identifiés et leur réalisation s'est poursuivie. Ainsi, 6,4 % des engagements (3/47) étaient réalisés et 93,6 % (44/47) étaient en cours de réalisation ou réalisés de façon continue.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
	8. Évaluer la politique gouvernementale À part entière (objectif 2.1.2 du PS)	Rendre public le bilan 2014-2015 de la mise en œuvre de la politique et produire le bilan 2015-2016	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PS) : bilan 2014-2015 publié et bilan 2015-2016 produit	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b> Le bilan 2014-2015 et son résumé ont été publiés sur le site Web. Le bilan 2015-2016 est en cours de rédaction.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action en révisant les mesures.
		Poursuivre les travaux d'évaluation de l'efficacité de la politique	État d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique	<b>MESURE RÉALISÉE</b> Les quatre rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur les résultats attendus liés aux communications, aux déplacements, à l'habitation et aux activités permettant de vivre à domicile de même qu'un rapport synthèse ont été produits.	

**TABLEAU 2 – Actions à l'égard de la mission générale**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	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 variées auprès des organisations assujetties au sujet des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées</p> <p>Réaliser un sondage de satisfaction portant sur les services de soutien-conseil offerts par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées auprès d'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><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Le taux de production a été de 86,7 % (156/180) en 2016 (municipalités) et en 2016-2017 (ministères et organismes).</p> <p>Le taux d'influence a été de 40,3 %, soit 48 plans d'action dont au moins une mesure tenait compte des propositions émises par l'Office / 119 plans d'action qui ont fait l'objet de propositions de la part de l'Office.</p> <p><b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b></p> <p>La première collecte de données prévue pour 2017 a été réalisée. Le traitement de ces données est en cours.</p>	<p>L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que les mesures au prochain plan d'action.</p>

**TABLEAU 2 – Actions à l'égard de la mission générale**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>INITIATIVES PUBLIQUES</b>	<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 mémoires, des avis et des commentaires 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 de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office</p> <p>Proportion de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office pour lesquels son C. A. a pu prendre position avant leur dépôt</p>	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Le taux d'influence des recommandations ou des propositions de solutions a été de 69,6 % (16 initiatives publiques influencées positivement sur un total de 23).</p> <p>Le taux d'influence des offres de collaboration a été de 83,3 %, soit 15 offres de collaboration acceptées sur un total de 18 offres de collaboration).</p> <p>Au total, l'Office a réalisé 7 mémoires, avis ou commentaires qui ont été rendus publics. De ce nombre, 100 % ont été approuvés par le C. A. avant leur dépôt.</p>	<p>L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.</p>

**TABLEAU 2 – Actions à l'égard de la mission générale**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>SENSIBILISATION DE LA POPULATION</b>					
Méconnaissance de la part de la population des enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	11. Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	Rédiger et publier des articles explicatifs portant sur les enjeux concernant les personnes handicapées  Mener des activités ponctuelles de sensibilisation auprès de la population en général	Nombre d'articles publiés dans le cyberbulletin <i>Express-O</i>  Nombre d'activités réalisées	<b>MESURE RÉALISÉE</b> L'Office a publié 30 articles explicatifs en 2016-2017. Ces articles ont été intégrés aux dix éditions publiées du cyberbulletin en 2016-2017.  <b>MESURE RÉALISÉE</b> L'Office a mené deux activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées ainsi que pour la Journée internationale des personnes handicapées. Des espaces spécifiques ont été dédiés à ces deux événements sur le site Web institutionnel.	Il est recommandé de reconduire l'objectif au prochain plan d'action en formulant de nouvelles mesures.
		Tenir l'édition 2016 de la remise des Prix À part entière	Bilan de l'édition 2016 des Prix À part entière produit	<b>MESURE RÉALISÉE</b> L'édition 2016 s'est tenue et un bilan a été produit. Des suggestions de bonifications y sont proposées pour la prochaine édition.	
		Planifier la mise en œuvre des orientations retenues par le C.A. sur l'avenir de la SQPH	Planification de la mise en œuvre des orientations retenues par le C.A. sur l'avenir de la SQPH réalisée	<b>MESURE RÉALISÉE</b> Des orientations ont été approuvées par le C.A. Les orientations ont été prises en considération lors de la planification de l'édition 2017 de la SQPH. Le plan de communication de l'événement en fait d'ailleurs état.	

**TABLEAU 3 – Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>					
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	12. Augmenter 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 ce taux de 11 % dans toutes les décisions administratives de l'Office touchant ses ressources humaines	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	<b>MESURE RÉALISÉE</b> Au 31 mars 2017, des 120 personnes qui étaient en poste à l'Office, 12 étaient des personnes handicapées, pour une proportion de 10 %.	L'objectif n'étant pas atteint, il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
Adéquation des adaptations effectuées sur les postes et le milieu de travail pour le personnel handicapé de l'Office	13. S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le personnel de l'Office ayant des incapacités	Effectuer un suivi auprès du personnel de l'Office ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place et planifier les ajustements requis	Suivi réalisé auprès du personnel de l'Office ayant des incapacités quant à son niveau de satisfaction des adaptations en place  Ajustements requis effectués	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b> Le suivi a été réalisé auprès du personnel de l'Office ayant des incapacités. Il a indiqué que 8 personnes sur 12 (66,6 %) étaient satisfaites des adaptations en place et que les 4 autres personnes (33,3 %) seraient satisfaites si des modifications supplémentaires étaient apportées. Les ajustements requis ont été planifiés et sont en cours de mise en œuvre.	Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure au prochain plan d'action.

**TABLEAU 3 – Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>					
<p>Adéquation des adaptations effectuées sur les postes et le milieu de travail pour le personnel handicapé de l'Office</p>	<p>14. S'assurer que les membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités disposent du soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités</p>	<p>Procurer aux membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités le soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités, notamment en mettant à leur disposition des moyens adaptés permettant de faciliter leur participation</p>	<p>Suivi réalisé auprès des membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités quant à leurs besoins d'adaptation liés au fonctionnement du conseil et de ses comités</p> <p>Ajustements requis effectués</p>	<p><b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b></p> <p>Une consultation des membres du C. A. ayant des incapacités a eu lieu en février 2017 par l'entremise d'un questionnaire transmis par courriel. Les résultats de cette consultation ont été analysés afin d'évaluer la possibilité de faire des ajustements.</p>	<p>Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure au prochain plan d'action.</p>
<p>Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés par l'Office</p>	<p>15. Assurer un processus d'approvisionnement de biens et services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées</p>	<p>Lorsqu'il est pertinent de le faire, prévoir une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs dans les appels d'offres auxquels l'Office procède, et en tenir compte dans le processus de décision</p>	<p>Proportion d'appels d'offres pertinents qui contiennent une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs</p>	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Des dispositions et critères particuliers concernant l'accessibilité aux personnes handicapées ont été ajoutés pour tous les contrats importants, que ce soit en appels d'offres sur invitation ou par demandes de soumission. La proportion est donc de 100 % (22 / 22).</p>	<p>Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action de l'Office et de faire de la mesure une action à réaliser en continu.</p>

**TABEAU 3 – Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>					
Niveau insuffisant d'adaptation de certaines publications et autres documents produits par l'Office	16. Améliorer l'adaptation des publications et autres documents de l'Office, en conformité avec la politique gouvernementale. L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	Mettre à jour le guide de référence <i>L'Office comme il s'écrit</i> afin d'y intégrer des directives sur l'accessibilité des publications et autres documents produits  Définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées  Poursuivre les travaux visant à rendre accessibles les canevras servant à la production des documents de l'Office et les intégrer à la suite Microsoft Office	Guide mis à jour et diffusé auprès du personnel concerné  Cadre de référence produit  Proportion de canevras ciblés respectant les normes d'accessibilité de documents et intégrés à la suite Microsoft Office	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b> Le guide a été mis à jour et diffusé et le personnel concerné a été formé sur l'utilisation des nouvelles règles associées au guide ainsi qu'aux nouveaux canevras organisationnels.</p> <p><b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b> Le cadre de référence est en cours de rédaction, afin de tenir compte notamment des directives contractuelles à y inclure.</p> <p><b>MESURE RÉALISÉE</b> Tous les canevras (11 au total) sont maintenant accessibles et disponibles dans la suite Microsoft Office.</p>	L'objectif en étant un d'amélioration continue, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action en renouvelant les mesures.

**TABLEAU 3 – Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<p><b>ACCESSIBILITÉ WEB</b></p> <p>Manque d'accessibilité de l'information contenue dans le site Web institutionnel de l'Office</p>	<p>17. Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office</p>	<p>Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires au sujet du site Web institutionnel de l'Office afin d'identifier des pistes de solution visant à en améliorer l'accessibilité</p> <p>Définir et appliquer des solutions afin d'améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office</p>	<p>Consultation auprès d'utilisateurs du site Web de l'Office ayant des incapacités réalisée</p> <p>Nombre de solutions définies et appliquées</p>	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>La consultation a été réalisée. L'Office a invité les internautes à faire part de leurs commentaires et suggestions sur le site Web institutionnel. Il a aussi consulté des personnes handicapées à son emploi.</p> <p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Six solutions ont été définies et appliquées, portant sur les aspects suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) l'amélioration de l'accès aux renseignements dans la section « Accès à l'information »;</li> <li>2) la disponibilité des syntheses et des résumés des documents déposés pour faciliter l'accès aux documents volumineux;</li> <li>3) l'inscription des métadonnées pour tous les documents dans le but d'améliorer leur recherche sur le site Web;</li> <li>4) l'amélioration de la compréhension lors du changement de contexte dans les pages Web;</li> </ol>	<p>L'objectif en étant un d'amélioration continue, il est recommandé de le reconduire ainsi que les mesures au prochain plan d'action.</p>

**TABLEAU 3 – Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public**

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS OBTENUS AU 31 MARS 2017	RECOMMANDATIONS
<b>ACCESSIBILITÉ WEB</b>					
Manque d'accessibilité de l'information contenue dans le site Web institutionnel de l'Office (SUITE)	17. Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office	Définir et appliquer des solutions afin d'améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office  Actualiser le site Web institutionnel de l'Office afin de rendre l'information plus accessible	Nombre de solutions définies et appliquées  Nombre de pages mises à jour afin d'en faciliter l'accès	<p><b>MESURE RÉALISÉE (SUITE)</b></p> <p>5) l'harmonisation et l'uniformisation des libellés des hyperliens menant à de mêmes pages Web ;</p> <p>6) la hiérarchisation de l'information de pages Web afin de favoriser la compréhension des contenus présentés.</p> <p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Plusieurs sections ont été mises à jour, notamment celle sur les plans d'action et l'accès à l'information (4 pages). De nouvelles pages HTML ont aussi été créées en lien avec le Répertoire des programmes et des mesures de soutien financier pour les municipalités (5 pages) ainsi que pour le recueil <i>Vers des parcours sans obstacles</i> (11 pages). Le site Web institutionnel a également été mis à jour quasi quotidiennement, par l'ajout de brèves d'actualité et le dépôt de nouveaux documents d'intérêt.</p>	L'objectif en étant un d'amélioration continue, il est recommandé de le reconduire ainsi que les mesures au prochain plan d'action.

.....

# **ANNEXE 8**

## **PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION**

.....

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

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES NATIONAUX	MONTANT	TITRE DU PROJET
ASSOCIATION DE SPINA-BIFIDA ET D'HYDROCÉPHALIE DU QUÉBEC	15 000 \$	<i>40 ans c'est pas rien !</i>
ASSOCIATION DU SYNDROME DE USHER DU QUÉBEC	29 525 \$	<i>À la découverte des accessibilités</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES ÉTUDIANTS AYANT DES INCAPACITÉS AU POSTSECONDAIRE (AQEIPS)	7 750 \$	<i>Journée d'étude sur l'inclusion des étudiants en situation de handicap (ÉSH)</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PERSONNES DE PETITE TAILLE INC.	24 995 \$	<i>Colloque sur le nanisme – enjeux en santé et en services sociaux chez les personnes ayant une forme de nanisme – septembre 2017</i>
SOCIÉTÉ LOGIQUE	30 000 \$	<i>Accessibilité universelle et urbanisme municipal : développement des connaissances et guide à l'intention de municipalités</i>
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>107 270 \$</b>	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RÉGION 03 (ROPO3)	30 000 \$	<i>Le bon personnel a toujours de bons outils</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU BAS-DU-FLEUVE	21 275 \$	<i>Qu'est-ce que l'autisme ? Des personnes autistes et leur famille expliquent l'autisme au grand public</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LAVAL	29 070 \$	<i>Théâtre invisible "In situ"</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN	30 000 \$	<i>Passons à l'action avec le « Plan »</i>
REGROUPEMENT D'ORGANISMES EN DI/TSA DE LA MAURICIE (REGROUPEMENT LOCAL)	7 900 \$	<i>Répertoire web des ressources et services en DI/TSA de la Mauricie</i>
REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU CENTRE-DU-QUÉBEC	28 227 \$	<i>Livre jeunesse avec animation : L'été de mes 8 ans</i>
REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PROMOTION POUR PERSONNES HANDICAPÉES-RÉGION MAURICIE	30 000 \$	<i>D'invisible à visible</i>
REGROUPEMENT POUR LA CONCERTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES	30 000 \$	<i>Guichet unique d'information pour les personnes en situation de handicap, leurs familles et leurs proches dans les Laurentides</i>
TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LANAUDIÈRE	10 000 \$	<i>Conception et mise en ligne d'un site Web accessible de la TCRAPHL</i>
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>216 472 \$</b>	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
ASSOCIATION DE LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DE LA RÉGION DE RIMOUSKI	2 300 \$	<i>Formation sur la sexualité des personnes vivant avec une déficience intellectuelle</i>
ASSOCIATION DE PERSONNES HANDI-CAPÉES L'ÉVEIL DES BASQUES INC.	10 220 \$	<i>L'inclusion profitable à tous</i>
ASSOCIATION DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LONGUEUIL	5 500 \$	<i>Des outils de sensibilisation – Rédaction de trois (3) guides d'information</i>
ASSOCIATION DU QUÉBEC POUR ENFANTS AVEC PROBLÈMES AUDITIFS MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	30 000 \$	<i>DIVA – Dossier Intelligent Vie Active</i>
ASSOCIATION POUR L'INTÉGRATION SOCIALE (RÉGION DE QUÉBEC)	24 600 \$	<i>Techno ensemble</i>
FONDATION POUR L'ART THÉRAPEUTIQUE ET L'ART BRUT DU QUÉBEC	30 000 \$	<i>Atelier d'expression corporelle</i>
CENTRE D'AIDE AUX PERSONNES TRAUMATISÉES CRÂNIENNES ET HANDICAPÉES PHYSIQUES DES LAURENTIDES	24 100 \$	<i>Colloque ayant pour thème : Le rétablissement, les concepts de résilience et de l'effet post-traumatique</i>
CENTRE LA JOIE DE VIVRE DE CHANDLER	13 300 \$	<i>Vélo adapté dans la MRC Rocher-Percé : vidéo promotionnelle sur la pratique du vélo pour tous</i>
DYNAMIQUE DES HANDICAPÉS DE GRANBY ET RÉGION	19 500 \$	<i>Colloque sur l'accessibilité universelle</i>
FORMATION ALTERGO	29 850 \$	<i>Production d'un guide à l'attention du citoyen souhaitant s'impliquer lors de la rédaction et de la réalisation des plans d'action à l'égard des personnes handicapées</i>
L'ASSOCIATION POUR ENFANTS AYANT DES TROUBLES DE L'APPRENTISSAGE (CHAPITRE DE L'OUTAOUAIS)	5 700 \$	<i>Colloque : la dyspraxie et la dysphasie</i>
LE COMITÉ D'ACTION DES PERSONNES VIVANT DES SITUATIONS DE HANDICAP (CAPVISH)	2 875 \$	<i>Intégrer de façon significative de nouvelles personnes handicapées dans la vie sociale de leur organisme et de leur communauté</i>
MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN	5 390 \$	<i>La sensibilisation sous l'assiette 2017 !</i>
PROMOTION INTERVENTION EN MILIEU OUVERT (PIMO)	22 125 \$	<i>L'accompagnement à part entière !</i>
SANS OUBLIER LE SOURIRE	10 000 \$	<i>Sans oublier les couleurs</i>
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>235 460 \$</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>609 202 \$</b>	

---

# 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<sup>e</sup> jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30<sup>e</sup> 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 ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion éco-responsables dans l'administration publique	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable	<b>ACTION 1</b> Poursuivre la sensibilisation du personnel au recyclage multimatières	100 % du personnel sensibilisé le 31 mars 2017	Pourcentage du personnel sensibilisé <sup>8</sup>
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Des messages d'information ont été transmis au personnel sur le recyclage multimatières, sur les astuces des trois R et sur la réduction à la source. Les résultats de cette sensibilisation ne sont pas connus étant donné la parution récente des messages.  L'indicateur est atteint à 100 %.			
LIEN AVEC L'OBJECTIF 1.1	La sensibilisation du personnel au recyclage multimatières est associée au résultat de la stratégie qui fixe à 95 % le nombre de MO qui réalisent des actions écoresponsables liées à leurs opérations courantes de gestion des ressources matérielles et la gestion des matières résiduelles (domaine d'intervention : activités courantes de gestion administrative).			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	La diffusion d'information électronique est privilégiée, et la manière de mesurer les résultats sera déterminée en 2017-2018.			

8 Cet indicateur sera modifié en 2017-2018 pour permettre la collecte de résultats plus probants.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.1</b> <b>Renforcer les pratiques de gestion éco-responsables dans l'administration publique</b>	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable	<b>ACTION 2</b> Évaluer la faisabilité de poursuivre la location à long terme d'un véhicule hybride électrique et analyser d'autres options environnementales	Rapport produit avant le 28 février 2020 pour une décision avant la fin du bail le 28 février 2021	État d'avancement de l'évaluation de la faisabilité de poursuivre la location d'un véhicule hybride électrique
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	<p>Au cours de la deuxième année de suivi sur cinq, l'Office a effectué des mesures de kilométrage, de consommation d'essence et de production de gaz à effet de serre sur le véhicule électrique-hybride branchable mis à la disposition du personnel de l'Office pour ses déplacements. Les données énergétiques sont compilées à la demande du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE). Puisque les données de 2016-2017 ne seront compilées par le BEIE qu'au mois de juin 2017, les résultats obtenus ne sont pas disponibles.</p> <p>L'indicateur est atteint à 40 %, soit deux ans sur cinq.</p>			
LIEN AVEC L'OBJECTIF 1.1 ET AUTRE	<p>Cette action est associée au résultat qui fixe à 9 % la réduction, d'ici 2020, des émissions de GES des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010 (domaine d'intervention : transport et déplacements des employés).</p> <p>Cette action contribue également aux objectifs poursuivis par le Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques et la Politique énergétique 2030 du BEIE.</p>			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	<p>Les données énergétiques sont compilées annuellement dans l'optique de rechercher des véhicules plus performants en terme d'économie de carburant et de production de gaz à effet de serre. Un rapport devrait être produit à l'automne 2017.</p>			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable	<b>ACTION 3</b> Sensibiliser le personnel à l'écoconduite	100 % du personnel de l'Office sensibilisé à l'écoconduite d'ici le 31 mars 2018	Proportion du personnel sensibilisé à l'écoconduite <sup>9</sup>
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	<p>Le personnel a été invité à adopter un mode de déplacement durable en participant au <i>Défi sans auto solo 2016</i>. Globalement, l'Office s'est classé au 11<sup>e</sup> rang sur un groupe de 28 organisations suprarégionales, et en 7<sup>e</sup> position, en considérant son taux de participation de 8 %. Sur le plan environnemental, le personnel a épargné 73,62 kg de gaz à effet de serre, représentant une économie de 101,33 \$. L'expérience a permis de savoir que 40 % du personnel utilisait déjà un mode de transport durable et a continué de le faire, 20 % du personnel a migré vers un mode de transport durable, et 505,98 km ont été parcourus ou devaient l'être.</p> <p>La cible a été atteinte à 100 %.</p>			
LIEN AVEC L'OBJECTIF 1.1	<p>Cette action est associée au résultat qui fixe à 9 % la réduction, d'ici 2020, des émissions de GES des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010 (domaine d'intervention : transport et déplacements des employés). Le tableau de la page 5 du plan d'action devrait donc inclure l'action 3 au deuxième résultat visé par l'objectif 1.1.</p>			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	<p>L'encouragement du personnel à utiliser un mode de transport durable à diffusion d'information électronique est privilégié pour cette action.</p>			

9 Cet indicateur a été modifié en 2016-2017 pour permettre la collecte de résultats plus probants.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.1 Renforcer les pratiques de gestion éco-responsables dans l'administration publique</b>	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable	<b>ACTION 4</b> Participer à un projet pilote de collecte de matières organiques en collaboration avec la Ville de Drummondville <sup>10</sup>	Rapport produit au plus tard le 31 mars 2017 <sup>11</sup>	État d'avancement du projet <sup>12</sup>
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	La quantité de matières organiques amassées durant la première année a été de 56 tonnes métriques. Cependant, aucune donnée n'est disponible spécifiquement pour l'Office. Parmi les dix organisations inscrites au début du projet, trois se sont désistées, et sur les sept restantes, quatre produisent de grandes quantités de matière. L'Office fait partie des organisations ayant un plus faible volume de matières générées.			
LIEN AVEC L'OBJECTIF 1.1	La participation de l'Office à ce projet pilote est associée au résultat de la stratégie qui fixe à 95 % le nombre de MO qui réalise des actions écoresponsables liées à leurs opérations courantes de gestion des ressources matérielles et la gestion des matières résiduelles (domaine d'intervention : activités courantes de gestion administrative).			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	La gestion interne du projet relève de la Société québécoise des infrastructures, propriétaire des locaux occupés par l'Office. Cela inclut la collecte des matières, la mise en place de contenants et l'affichage des instructions. Pour valider la quantité des matières récupérées, une analyse virtuelle hebdomadaire des bacs utilisés par le personnel de l'Office a été planifiée par la Ville pour 2017.			

10 Le libellé de l'action a été précisé en 2016-2017. En réalité, l'Office participe au projet pilote mené par la Ville de Drummondville.

11 L'échéance du projet a été prolongée jusqu'en décembre 2017.

12 Cet indicateur sera modifié en 2017-2018 pour permettre la collecte de résultats plus probants.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.1</b> <b>Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique</b>	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable	<b>ACTION 5</b> Encourager la pratique du vélo en aménageant des lieux d'entreposage sécuritaires	Observation d'une progression annuelle du projet	Nombre de nouveaux cyclistes et augmentation de la fréquence d'utilisation en raison de la présence d'un support ou d'un lieu d'entreposage sécuritaire
<b>RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR</b>	Un portrait des lieux d'entreposage de vélos dans les espaces utilisés par le personnel a été réalisé en partie. L'objectif est de documenter l'existence de lieux sécuritaires pouvant favoriser l'utilisation de vélos comme moyen de transport actif. La compilation des données est en cours.  L'indicateur est atteint à 5 %.			
<b>LIEN AVEC L'OBJECTIF 1.1</b>	Cette action est associée au résultat de la stratégie qui fixe à 90 % le nombre de MO qui réalisent des actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés (domaine d'intervention : transport et déplacements des employés).			
<b>MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE</b>	La collecte de données auprès du personnel est réalisée par sondage. Une deuxième phase consistera à dénombrer les cyclistes et documenter la fréquence d'utilisation de leur vélo, et le degré de sécurité des supports à vélo ou des lieux d'entreposage mis à leur disposition. En aménageant des lieux d'entreposage sécuritaires, l'Office favorise l'utilisation d'un mode de transport actif.			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.1</b> Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable	<b>ACTION 6</b> Organiser des événements écoresponsables	Au moins deux événements écoresponsables organisés d'ici le 31 mars 2020	Nombre d'événements organisés de façon écoresponsable
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	L'Office a tenu une rencontre de son personnel en introduisant les principes de développement durable. L'indicateur est atteint à 25 %.			
LIEN AVEC L'OBJECTIF 1.1	Cette action est associée au résultat qui fixe à 50 % le nombre de MO qui réalisent des produits et des activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables (domaine d'intervention : communications gouvernementales et organisation d'événements)  L'action est également associée au résultat visant l'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par les MO (domaine d'intervention : marchés publics).			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	Les principes de développement durable ont d'abord été appliqués lors d'une rencontre du personnel en utilisant les outils mis à la disposition des MO. Les principes de gestion visant à assurer la tenue d'autres événements écoresponsables, publics ou non, seront déterminés à partir de l'expérience de la rencontre du personnel et des outils seront conçus pour soutenir la prise de décision.			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.2</b> <b>Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics</b>	Inclure aux opérations les principes de développement durable retenus par l'Office	<b>ACTION 7</b> Prendre en compte les principes de développement durable dans l'analyse stratégique d'une activité	Formulaire et consignes révisés avant le 31 décembre 2016 pour une mise en œuvre en 2017-2018	Formulaire d'analyse stratégique d'une activité et ses consignes méthodologiques, révisés
<b>RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR</b>	L'ensemble des activités de l'Office s'inscrit dans la perspective sociale des principes de développement durable. Pour assurer une prise en compte de cette dimension, l'Office a introduit les sept principes les plus pertinents dans son formulaire d'analyse stratégique d'une activité issue de son plan stratégique 2014-2019 et a révisé ses consignes méthodologiques en conséquence.  Cette action a été entièrement réalisée. De plus, la mise en œuvre de l'utilisation du nouveau formulaire a été devancée. En effet, dans le cadre de la planification de ses activités stratégiques 2017-2018, réalisée à la fin de 2016-2017, l'Office a effectué l'analyse stratégique de trois de ses activités en tenant compte des sept principes de développement durable choisis.			
<b>LIEN AVEC LE RÉSULTAT RECHERCHÉ</b>	Cette action est en lien avec le résultat recherché n° 11 qui vise l'élaboration et l'utilisation de méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable.			
<b>MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE</b>	Le formulaire d'analyse stratégique ainsi que les consignes ont été modifiés en utilisant la démarche sur les principes proposée par le <i>Guide pour la prise en compte des principes de développement durable</i> mis à la disposition des MO.			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics</b>	Inclure aux opérations les principes de développement durable retenus par l'Office	<b>ACTION 8</b> Inclure au Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) les principes de développement durable appropriés	Adoption des balises avant le 31 décembre 2016 pour une mise en œuvre en 2017-2018 (échéance reportée au 31 décembre 2017 en prévision d'une mise en œuvre en 2018-2019)	Nouvelles balises du programme adoptées
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	L'Office a amorcé la réflexion nécessaire pour faire le lien entre les objectifs du programme, les activités présentées par les organismes de promotion dans le cadre de leur demande, et les principes de développement durable. L'indicateur est atteint à 25 %.			
LIEN AVEC LE RÉSULTAT RECHERCHÉ	Cette action est en lien avec le résultat recherché n° 11 qui vise l'élaboration et l'utilisation de méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	La prise en compte des principes de développement durable est effectuée selon la démarche proposée au <i>Guide pour un financement responsable</i> mis à la disposition des MO.			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>1.5</b> <b>Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial</b>	Favoriser la participation des personnes handicapées à la vie culturelle de leur milieu	<b>ACTION 9</b> Soutenir les productions artistiques dans lesquelles participent des personnes handicapées ou qui sont adaptées pour elles	Au moins quatre mentions par année	Nombre de mentions dans les outils de communication de l'Office
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	<p>L'Office a produit deux articles afin de mettre en valeur la participation de personnes handicapées à la vie culturelle de leur milieu. Ces articles ont été publiés dans le cyberbulletin <i>Express O</i> (Volume 10, Numéro 9 – Février 2017 et Volume 10, Numéro 6 – Novembre 2016). Quatre brèves d'actualités visant à soutenir et promouvoir les productions artistiques dans lesquelles participent des personnes handicapées ou adaptées pour elles ont également été produites, entre le 16 mai 2016 et le 1<sup>er</sup> février 2017. Finalement, l'Office a publié sur son site Web le portrait de l'une des lauréates des Prix APE, qui favorise la pratique de la danse intégrée au Québec.</p> <p>L'indicateur est atteint à 100 %.</p>			
LIEN AVEC LE RÉSULTAT RECHERCHÉ	<p>Cette action est en lien avec l'objectif 7 de l'<i>Agenda 21 de la culture du Québec</i>, lequel vise à reconnaître le rôle de la culture comme vecteur de cohésion sociale, et à valoriser l'engagement des artistes et des citoyennes et citoyens dont l'action culturelle contribue au développement social et économique de leur milieu de vie.</p>			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	<p>Exercer une veille sur les productions auxquelles participent des personnes handicapées ou qui sont adaptées pour elles. Donner de la visibilité aux productions identifiées en affichant l'information dans le site Web de l'Office ou par le biais d'autres outils de communication.</p>			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
<b>6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires</b>	Exercer une influence sur les plans d'action des municipalités à l'égard des personnes handicapées afin que ceux-ci deviennent des vecteurs de développement durable	<b>ACTION 10</b> Inciter les municipalités à utiliser les plans d'action à l'égard des personnes handicapées comme outil de développement durable	100 % des municipalités informées d'ici le 31 mars 2018	Nombre de municipalités informées
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	L'Office a incité 11 municipalités sur les 72 visées à utiliser son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées comme outil de développement durable. Les résultats de cette démarche ne sont pas encore perceptibles.  L'indicateur est atteint à 15 %.			
LIEN AVEC LE RÉSULTAT RECHERCHÉ	Cette action est en lien avec le résultat recherché n° 49 qui vise la mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socioéconomique des collectivités dans une perspective de développement durable.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	Une lettre de rétroaction est transmise aux responsables municipaux dans le cadre de l'analyse de leurs plans d'action les incitant à utiliser leur plan d'action comme outil de développement durable.			

---

# 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](http://www.ophq.gouv.qc.ca)  
Courriel : [info@ophq.gouv.qc.ca](mailto: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



*Office des personnes  
handicapées*

Québec

