

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2017
2018



OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nOs forces

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2017-2018

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 – 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-82445-9 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-82446-6 (version PDF)

ISBN 978-2-550-82447-3 (version braille)

ISBN 978-2-550-82448-0 (version caractères agrandis)

ISBN 978-2-550-82449-7 (version texte électronique)

ISSN 1201-9461 (version imprimée)

© Gouvernement du Québec, 2018

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 (2018).

Rapport annuel de gestion 2017-2018,

Drummondville, L'Office, 193 p.

.....

TABLE DES MATIÈRES

1	MESSAGE DE LA MINISTRE
3	MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
5	RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE
6	DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
7	CONTEXTE
8	FAITS SAILLANTS
13	PRÉSENTATION SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS
19	PARTIE 1 – L’OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
20	1.1 MISSION ET PARTENAIRES
20	1.2 CONSEIL D’ADMINISTRATION
23	1.3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE
23	1.4 VALEURS ORGANISATIONNELLES
25	PARTIE 2 – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
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
47	2.4 RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS
51	2.5 BILAN DU PLAN D’ACTION 2017-2018 À L’ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

53	PARTIE 3 – INFORMATION STATISTIQUE ET PROGRAMMES DE SUBVENTION
54	3.1 INFORMATION STATISTIQUE
56	3.2 SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION
60	3.3 SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION
63	PARTIE 4 – UTILISATION DES RESSOURCES
64	4.1 RESSOURCES HUMAINES
64	4.1.1 Répartition des effectifs en poste par secteurs d'activité
67	4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel
70	4.1.3 Planification de la main-d'œuvre
71	4.1.4 Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier
72	4.1.5 Politiques pour le bien-être au travail
73	4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES
75	4.2.1 Dépenses par secteur d'activité
84	4.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES
85	4.4 SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB
88	4.5 RESSOURCES MATÉRIELLES
89	4.6 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICE
92	4.7 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION
93	PARTIE 5 – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES
94	5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI
99	5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
99	5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE
101	5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
102	5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
104	5.6 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
105	5.7 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

108	ANNEXE I	↪	LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018
110	ANNEXE II	↪	ORGANIGRAMME
112	ANNEXE III	↪	DÉCLARATION DE VALEURS
114	ANNEXE IV	↪	BILAN 2017-2018 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE
147	ANNEXE V	↪	LISTE DES PRINCIPAUX MÉMOIRES, COMMENTAIRES ET AVIS PUBLICS PRÉPARÉS PAR L'OFFICE
148	ANNEXE VI	↪	DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS
156	ANNEXE VII	↪	BILAN DU PLAN D'ACTION 2017-2018 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
169	ANNEXE VIII	↪	PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION
173	ANNEXE IX	↪	CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
182	ANNEXE X	↪	ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
193	ANNEXE XI	↪	COORDONNÉES DE L'OFFICE

LISTE DES TABLEAUX

55	TABLEAU 1	↪	DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, POUR 2017-2018 ET 2016-2017
61	TABLEAU 2	↪	NOMBRE D'ORGANISMES ET SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP DE 2015-2016 À 2017-2018
65	TABLEAU 3	↪	EFFECTIFS EN POSTE AU 31 MARS 2018 ET AU 31 MARS 2017
66	TABLEAU 4	↪	HEURES RÉMUNÉRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ AU 31 MARS 2018 ET AU 31 MARS 2017
68	TABLEAU 5	↪	RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ
68	TABLEAU 6	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION
69	TABLEAU 7	↪	JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS
70	TABLEAU 8	↪	ACTIVITÉS DE FORMATION DE 2017-2018 ET COÛTS (DÉPENSES DIRECTES SEULEMENT) PAR THÈME DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES
71	TABLEAU 9	↪	NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS
71	TABLEAU 10	↪	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER
74	TABLEAU 11	↪	BUDGET DE DÉPENSES
76	TABLEAU 12	↪	DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ
78	TABLEAU 13	↪	DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (FONCTIONNEMENT) POUR 2017-2018, COMPARATIVEMENT À 2015-2016 ET 2016-2017

.....

79	TABLEAU 14	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)
80	TABLEAU 15	↪	DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (RÉMUNÉRATION)
81	TABLEAU 16	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)
82	TABLEAU 17	↪	SUBVENTIONS VERSÉES
82	TABLEAU 18	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)
83	TABLEAU 19	↪	INVESTISSEMENTS
83	TABLEAU 20	↪	ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS
84	TABLEAU 21	↪	COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2017-2018
84	TABLEAU 22	↪	Liste et état d'avancement des principaux dossiers en ressources informationnelles
85	TABLEAU 23	↪	ÉTAT DE SITUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB, 2016-2017
89	TABLEAU 24	↪	DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES, DE 2015-2016 À 2017-2018
90	TABLEAU 25	↪	RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1 ^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018
91	TABLEAU 26	↪	CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1 ^{er} AVRIL 2017 ET LE 31 MARS 2018
94	TABLEAU 27	↪	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, POUR 2017-2018

.....

.....

95	TABLEAU 28	↪	EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2017-2018
95	TABLEAU 29	↪	ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI
96	TABLEAU 30	↪	ÉVOLUTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'FFECTIF PERMANENT : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE
97	TABLEAU 31	↪	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'FFECTIF PERMANENT : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2018
98	TABLEAU 32	↪	TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2017-2018 PAR STATUT D'EMPLOI
98	TABLEAU 33	↪	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'FFECTIF PERMANENT AU 31 MARS 2018
100	TABLEAU 34	↪	PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)
102	TABLEAU 35	↪	COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE
103	TABLEAU 36	↪	STATUT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE
103	TABLEAU 37	↪	IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

.....

MESSAGE DE LA MINISTRE

MONSIEUR FRANÇOIS PARADIS

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Hôtel du Parlement

Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2017-2018 de l'Office des personnes handicapées du Québec, comme prévu par la *Loi sur l'administration publique*.

Ce rapport constitue la quatrième 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, démontre les efforts organisationnels consacrés à sa mise en œuvre ainsi que le respect de l'organisation quant à certaines exigences législatives et gouvernementales.

Les pages qui suivent illustrent les avancées afin de favoriser l'accès à l'information et à la coordination des services aux personnes handicapées et à leur famille. Elles attestent aussi des actions de l'Office afin d'agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Les résultats détaillés dans ce rapport sont le produit de l'expertise et du leadership de l'Office, portés par son conseil d'administration et l'ensemble de son personnel. Ils sont également le fruit de son engagement à faire du Québec une société plus inclusive, solidaire et respectueuse des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

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

La ministre de la Santé
et des Services sociaux,

Madame Danielle McCann
Québec, décembre 2018

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

MADAME DANIELLE McCANN

Ministre de la Santé
et des Services sociaux
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion 2017-2018 de l'Office des personnes handicapées du Québec. Comme vous le constaterez à la lecture de ce rapport, l'Office a déployé, encore cette année, tous les efforts requis et nécessaires pour s'assurer de la réalisation de son plan stratégique 2014-2019.

Parmi les résultats atteints en 2017-2018 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. Un nouveau guide destiné aux personnes handicapées et à leur famille a été publié tandis que deux autres ont été mis à jour en 2017-2018. De nouvelles organisations ont rendu ces outils disponibles dans leur réseau respectif, favorisant ainsi leur diffusion. L'Office a aussi continué son partenariat établi avec Services Québec et a réalisé toutes les actions lui étant imputables. En complément, de nouvelles ententes de collaboration ont été établies avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille.

L'Office a également poursuivi son engagement afin de garantir la qualité de ses services aux citoyennes et aux citoyens du Québec. Avec une demande toujours aussi soutenue quant aux services directs offerts en termes d'information, de soutien, de conseil et d'accompagnement aux personnes handicapées et à leur famille, l'Office s'est assuré de maintenir de très bons taux de satisfaction à l'égard de ceux-ci. Conformément à sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, une préoccupation constante est mise de l'avant pour offrir des services adaptés au besoin de la population québécoise.

En lien avec le deuxième enjeu de son plan stratégique, l'Office a poursuivi ses interventions visant à agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Il a maintenu et accentué ses actions relatives à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Il a poursuivi en ce sens la réalisation de ses engagements en y déployant les ressources nécessaires. Il a produit et rendu public les premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique, qui contiennent des données, des constats et des recommandations permettant d'orienter davantage l'action gouvernementale.

Il a également maintenu son soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées; les taux de production à ce titre s'approchant de la cible fixée. En plus des rapports d'évaluation précédemment cités, l'Office émet d'autres types de recommandations visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, ainsi que des propositions de solution et des offres de collaboration. Les taux d'influence quant à ces interventions ont dépassé en 2017-2018 les cibles fixées, illustrant l'apport de l'Office à plusieurs initiatives publiques pouvant avoir une incidence pour les personnes handicapées et leur famille.

Après la quatrième année de mise en œuvre de son plan stratégique, l'Office demeure ainsi 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.

Je vous prie d'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, décembre 2018

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 2017-2018 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'émettons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué en s'appuyant sur les normes internationales 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 n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les informations contenues dans le Rapport annuel de gestion 2017-2018 de l'Office des personnes handicapées du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérentes.

Le responsable du mandat de validation du Rapport annuel de gestion 2017-2018,

Michel Paré

CIA, CISA, CRISC

Actuaire Auditeur interne certifié
et conseiller en management de risques

Août 2018

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 2017-2018, 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 2018.

Anne Hébert
Directrice générale

Drummondville, septembre 2018

CONTEXTE

En 2017-2018, l'Office des personnes handicapées du Québec a poursuivi la réalisation des objectifs rattachés aux deux grandes orientations de son plan stratégique 2014-2019. Pour la première orientation, les efforts se sont intensifiés afin de développer davantage d'ententes de collaboration avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille. Ces ententes visent à améliorer la qualité de l'information qui leur est donnée et de mieux les orienter vers les services à leur disposition. L'Office a également continué de consacrer une part importante de ses ressources pour assurer la qualité de ses services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

Au cours de l'année, l'Office a aussi agi sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. La réalisation de ses engagements à la mise en œuvre de la politique À part entière se continue et les efforts organisationnels à cet égard se sont maintenus. Également, le soutien-conseil offert par l'Office aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées s'est poursuivi afin d'atteindre les cibles ambitieuses du plan stratégique à cet égard. Enfin, les premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière ont été adoptés et rendus publics. Ces rapports contiennent de nombreuses recommandations qui permettent d'orienter plus précisément l'action gouvernementale quant à la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière.

FAITS SAILLANTS

L'année 2017-2018 représente la quatrième 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 2017-2018 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 trois des quatre guides prévus, soit le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches*, le *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* et le nouveau *Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé*, ont été réalisées en 2017-2018. La mise à jour du *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé* a débuté et sera complétée en 2017-2018. De plus, 136 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office en 2017-2018, soit un peu moins qu'en 2016-2017 (172 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 2017-2018. De plus, 242 appels ont été transférés directement de Services Québec vers l'Office, pour une diminution de 54 appels par rapport à l'année 2016-2017. Trois nouvelles ententes de partenariat ont également été signées en 2017-2018. En date du 31 mars 2018, entre 40 % et 100 % des actions prévues aux différentes ententes ont été réalisées.

[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. En 2017-2018, le personnel de l'Office a initié 15 démarches de plans de services, soit 20 démarches de moins que pour l'année 2016-2017. Le personnel de l'Office a également participé à 150 rencontres de plans de services en 2017-2018.

[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 2017-2018 indiquent un taux de satisfaction global de 83 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR) et de 97 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA). La cible au plan stratégique pour les services d'AIR qui est établie à 87 % n'est donc pas atteinte en 2017-2018, mais la cible de 93 % pour les services de SCA est atteinte.

(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 Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) : 7 à titre de responsable, 8 comme coresponsable et 14 comme collaborateur. Il a également pris 22 engagements spécifiques à ses secteurs d'activité au sein de ses plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées depuis 2014-2015. Les mesures de ces plans d'action s'ajoutent aux engagements inscrits au PEG. En 2017-2018, l'Office était donc impliqué dans un total de 51 engagements pour la mise en œuvre de la politique à part entière. Au 31 mars 2018, 11,8 % de ces engagements étaient entièrement réalisés, 43,1 % étaient réalisés en continu et 45,1 % étaient en cours de réalisation.

(Voir section 2.3, objectif 2.1.1 et annexe IV)

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 2015-2016 a été adopté par le conseil d'administration (C. A.) de l'Office à sa séance des 15 et 16 juin 2017. Le bilan et son résumé ont été déposés sur le site Web de l'Office.

Les premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière ont également été adoptés par le C. A. de l'Office lors de sa séance des 19, 20 et 21 avril 2017, puis diffusés sur le site Web de l'Office en juin 2017. Ces rapports portent sur 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 2017-2018 par les organisations assujetties est de 95 %¹. Il s'agit d'un taux de production significativement plus élevé que celui observé en 2016-2017 (88,3 %), ce qui peut s'expliquer par l'adoption généralisée de plans d'action par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Parmi ses activités de soutien-conseil auprès des organisations devant produire un plan d'action, l'Office formule, entre autres, des propositions de mesures pouvant réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées en lien avec les secteurs d'activité des organisations. Le taux d'influence des propositions de l'Office en 2017-2018 a été

1 Les données sur les plans d'action sont provisoires et sujettes à changement.

de 48 %, c'est-à-dire que 62 plans d'action 2017 et 2017-2018 contenaient au moins une mesure tenant compte des propositions émises par l'Office sur les 129 plans d'action qui ont fait l'objet de telles propositions.

[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 2017-2018, l'Office a réalisé 33 interventions au total dans le cadre d'initiatives publiques, dont 23 interventions comprenant des recommandations et des propositions de solution et 11 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 2017-2018. Pour les recommandations et les propositions de solution émises par l'Office, 15 étapes sur les 21 complétées en 2017-2018 ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 71,4 % (15 sur 21). Quant au taux d'influence des offres de collaboration de l'Office, 15 offres sur une possibilité de 17 ont été acceptées en 2017-2018 pour un taux d'influence de 88,2 %.

[Voir section 2.3, objectif 2.2.2]

PRÉSENTATION SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2017-2018	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 %	75 % (3 GUIDES MIS À JOUR / 4 GUIDES PRÉVUS)	66,6 % (2 GUIDES MIS À JOUR / 3 GUIDES PRÉVUS)	33,3 % (1 GUIDE MIS À JOUR / 3 GUIDES PRÉVUS)	100 % (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	136 NOUVELLES ORGANISATIONS	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 (14/14)	100 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (13/13)	85,7 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (12/14)	83 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (10/12)	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	242 APPELS TRANSFÉRÉS (DIMINUTION DE 54)	296 APPELS TRANSFÉRÉS (AUGMENTATION DE 79)	217 APPELS TRANSFÉRÉS (AUGMENTATION DE 22)	195 APPELS TRANSFÉRÉS (AUGMENTATION DE 136)	32

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2017-2018	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	TROIS NOUVELLES ENTENTES DE COLLABORATION SIGNÉES SELON LES ENTENTES, ENTRE 40 % ET 100 % DES ACTIONS PRÉVUES RÉALISÉES	ENTENTE DE COLLABORATION SIGNÉE AVEC LA FÉDÉRATION DES CENTRES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT AUX PLAINTES (FCAAP) 62,5 % DES ACTIONS PRÉVUES RÉALISÉES (5 ACTIONS RÉALISÉES / 8 ACTIONS PRÉVUES)	AUCUNE NOUVELLE COLLABORATION ÉTABLIE EN 2015-2016	AUCUNE NOUVELLE COLLABORATION ÉTABLIE EN 2014-2015	33
--	--	--	--	--	--	----

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 2017-2018 : 3	DIMINUTION DE 20 PERSONNES PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (TOTAL DE 15 PERSONNES)	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)	34
--	-----------------------------------	---	---	--	--	----

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)	83 % POUR LES SERVICES AIR (MARGE D'ERREUR DE 2,5 % À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 %) 97 % POUR LES SERVICES SCA (MARGE D'ERREUR DE 2,7 % À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 %)	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	35
--	--	--	--	--	----------------------------	----

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2017-2018	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 22 ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 11,8 % ENTIÈREMENT RÉALISÉS AU 31 MARS 2018 (6 SUR 51) ➤ 43,1 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS EN CONTINU (22 SUR 51) ➤ 45,1 % EN COURS DE RÉALISATION (23 SUR 51) ➤ AUCUN ENGAGEMENT NON DÉBUTÉ (0 SUR 51) 	<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"> ➤ 6,4 % DES ENGAGEMENTS ENTIÈREMENT RÉALISÉS (3 SUR 47) ➤ 25,5 % RÉALISÉS EN CONTINU (12 SUR 47) ➤ 68,1 % EN COURS DE RÉALISATION (32 SUR 47) ➤ AUCUN ENGAGEMENT NON DÉBUTÉ (0 SUR 47) 	<p>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"> ➤ 0 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (0 SUR 46) ➤ 80,4 % EN COURS DE RÉALISATION OU RÉALISÉS DE FAÇON CONTINUE (37 SUR 46) ➤ 19,6 % NON DÉBUTÉS (9 SUR 46) 	<p><i>ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE :</i></p> <p>10 ENGAGEMENTS ACTIFS DEPUIS LE 1^{er} AVRIL 2014; 0 % RÉALISÉ, CEUX-CI SE POURSUIVANT EN 2015-2016</p> <p><i>ENGAGEMENTS INSCRITS AU PEG :</i></p> <p>PRÉPARATION D'UN PROJET DE PEG, INCLUANT LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE. DÉPÔT DU PROJET AU MSSS AUX FINS D'APPROBATION GOUVERNEMENTALE</p>	39
---	--	---	--	--	--	----

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 ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE 2015-2016 A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE C. A. DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 15 ET 16 JUIN 2017. LE BILAN ET SON RÉSUMÉ ONT ÉTÉ DÉPOSÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.</p>	<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^{er} ET 2 AVRIL 2015. LE BILAN ET SON RÉSUMÉ ONT ÉTÉ RENDUS PUBLICS ET DÉPOSÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.</p>	<p>LE BILAN 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 2017-2018	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 %	95 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (171/180) AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2017 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2017-2018 (MO)	88,3 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (159/180) AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2016 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2016-2017 (MO)	88,3 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2015 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2015-2016 (MO)	83,3 %* DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2014 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2014-2015 (MO) * 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.	42
TAUX D'INFLUENCE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE DANS L'ÉLABORATION DES MESURES DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	AUGMENTATION DE 66 % PAR RAPPORT AU TAUX D'INFLUENCE DE L'OFFICE SUR LES PLANS D'ACTION 2015-2016	48,1 % (62 PLANS D'ACTION DONT LES MESURES TIENNENT COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE / 129 PLANS D'ACTION QUI ONT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE LA PART DE L'OFFICE)	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	TRAVAUX MÉTHODOLOGIQUES RÉALISÉS	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 2017-2018	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><i>TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION :</i></p> <p>71,4 %, SOIT 15 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE SUR 21 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES COMPLÉTÉES EN 2017-2018</p> <p><i>TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION :</i></p> <p>88,2 %, SOIT 15 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES SUR 17 OFFRES DE COLLABORATION AYANT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2017-2018</p>	<p><i>TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION :</i></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</p> <p><i>TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION :</i></p> <p>83,3 %, SOIT 15 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 18 OFFRES DE COLLABORATION AYANT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2016-2017</p>	<p><i>TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION :</i></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</p> <p><i>TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION :</i></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
---	---	---	---	---	-------------------------------------	----

PARTIE 1

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* [Loi]. 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 [MO], réseaux de services), les acteurs majeurs influençant la participation sociale de cette population (municipalités, entreprises) et le milieu de la recherche.

1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de l'Office est composé de 24 membres. Seize d'entre eux ont le droit de vote, dont la directrice générale, et ils sont tous nommés par le gouvernement. Sont aussi membres, 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'activité 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, dix 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 I.

En 2017-2018, le conseil d'administration a tenu quatre séances régulières au cours desquelles il a notamment :

200^e SÉANCE (19, 20 ET 21 AVRIL 2017)

- adopté le mémoire de l'Office dans le cadre de la consultation publique sur la sécurité routière;
- adopté les quatre premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Les rapports portaient respectivement sur l'habitation, les communications, les activités permettant de vivre à domicile et les déplacements des personnes handicapées.

201^e SÉANCE (15 ET 16 JUIN 2017)

- adopté le Rapport annuel de gestion 2016-2017;
- adopté le Bilan du plan d'action 2016-2017 et le plan d'action 2017-2018 de l'Office à l'égard des personnes handicapées;
- adopté l'avis de l'Office dans le cadre de la consultation publique sur le Régime de rentes du Québec;

- adopté les propositions du comité interministériel concernant la Carte d'accompagnement loisir;
- adopté le septième bilan annuel (2015-2016) sur la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

202^e SÉANCE (26 ET 27 OCTOBRE 2017)

- appuyé la directrice générale dans toutes démarches entreprises en vue de mettre en œuvre les recommandations du rapport indépendant sur la mise en œuvre de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*;
- approuvé les propositions de modifications au cadre normatif du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE);
- adopté un nouveau Règlement intérieur de l'Office des personnes handicapées du Québec;
- adopté le mémoire de l'Office dans le cadre de la consultation en vue de l'élaboration d'une politique de mobilité durable.

203^e SÉANCE (8 ET 9 FÉVRIER 2018)

- mandaté la directrice générale de mener des démarches auprès du Secrétariat du Conseil du trésor pour demander la prolongation d'une année du plan stratégique actuel de l'Office;
- adopté le rapport d'étape déposé à la Commission de l'économie et du travail dans le cadre des travaux visant à dresser un portrait de l'accessibilité aux personnes handicapées des bâtiments du secteur privé où sont offerts des biens et des services à la population;
- adopté le mémoire de l'Office portant sur le projet de loi n° 165 : *Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions*;
- adopté le mémoire de l'Office portant sur le projet de loi n° 155 : *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal et la Société d'habitation du Québec*;
- procédé aux élections à la vice-présidence et au comité exécutif.

1.3

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

En 2017-2018, l'Office a amorcé la mise en place d'une nouvelle équipe de gestion des ressources humaines à la suite d'une récente décision du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) de mettre fin à leur offre de services en matière de gestion des ressources humaines. Cette équipe relève de la Direction des services de soutien à la gestion. La structure organisationnelle de l'Office n'a pas connu d'autres changements en 2017-2018. L'organigramme en vigueur au 31 mars 2018 est présenté à l'annexe II.

1.4

VALEURS ORGANISATIONNELLES

L'Office suscite l'adhésion de son personnel à certaines valeurs qui représentent bien sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. Ainsi, la déclaration de valeurs de l'Office guide les membres de son personnel en 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 III.

2

PARTIE

PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

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 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 heures supplémentaires, en assurance-salaire, en accident de travail, en retrait préventif et en préretraite.

Pour 2017-2018, le gouvernement a attribué à l'Office une cible d'utilisation de ressources humaines correspondant à 222 612 heures rémunérées². L'utilisation totale de l'Office au 31 mars 2018 a été de 215 458 heures rémunérées.

Depuis 2016-2017, 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'activité dédiés à la mission de l'Office ont été utilisés plutôt que l'ensemble des effectifs. De plus, le dénominateur utilisé considère dorénavant le temps

² 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.

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. Cette nouvelle méthode permet ainsi de mesurer la priorisation des activités stratégiques parmi l'ensemble des efforts consentis à la mission de l'organisation.

Au total, on estime que 80,4 % (91 785 sur 114 118 heures) du temps investi par les effectifs des secteurs dédiés à la mission de l'Office a été consacré à l'atteinte de ses objectifs stratégiques en 2017-2018. En 2016-2017, cette proportion était de 78,3 %.

2.2

BUDGET CONSACRÉ AUX ACTIVITÉS LIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE

Au cours de 2017-2018, 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 151 493 \$ 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 102 601 \$ pour les travaux liés à la mise à jour des guides produits par l'Office, 41 756 \$ pour l'évaluation de la politique À part entière, 4 918 \$ pour la production de données administratives et d'enquêtes en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique À part entière et 9 600 \$ 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 313 286 \$ ont été octroyées par le biais du PSE, incluant le volet *Études et recherches*. Les subventions accordées l'ont été en concordance avec les priorités de la politique À part entière, comme 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 offre des services directs à la population par l'entremise de ses services de soutien à la personne. Selon la situation, la 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.

L'Office joue ainsi un rôle majeur 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 établit des ententes de collaboration avec ses partenaires pour accroître la fluidité de l'information pour les personnes handicapées et leur famille.

.....

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. Avant son plan stratégique actuel, l'Office avait 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 2017-2018

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>POURCENTAGE DES GUIDES D'INFORMATION DE L'OFFICE MIS À JOUR SELON LE CALENDRIER ÉTABLI</p> <p>CIBLE : 100 %</p>	<p>75 % (SELON LE CALENDRIER ÉTABLI POUR 2017-2018 : 3 GUIDES MIS À JOUR / 4 GUIDES PRÉVUS)</p>
<p>AUGMENTATION DU NOMBRE D'ORGANISATIONS QUI RENDENT LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE</p> <p>CIBLE : ÉCART POSITIF POUR CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE. UNE CIBLE DE 26 NOUVELLES ORGANISATIONS A ÉTÉ ÉTABLIE POUR 2017-2018.</p>	<p>NOMBRE DE NOUVELLES ORGANISATIONS QUI ONT RENDU LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE EN 2017-2018 : 136</p> <p>(2016-2017 : 172)</p>

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

La mise à jour de trois des quatre guides prévus a été réalisée en 2017-2018. 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 2017 avec la collaboration de Revenu Québec, de Retraite Québec et de l'Agence du revenu du Canada. Ensuite, la mise à jour du *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* qui avait débuté en 2016-2017 a été complétée et le nouveau *Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé* a été diffusé. La mise à jour du *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé* a débuté, mais n'a pas été terminée 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 2017-2018, une cible de 26 nouvelles organisations de plus qui rendent disponibles les outils produits par l'Office avait été déterminée, pour un total de 198 nouvelles organisations. Cette cible n'a pas été atteinte, puisque 136 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office. Il s'agit d'un résultat légèrement inférieur à l'année 2016-2017 (172 nouvelles organisations), mais largement plus élevé que celui de l'année 2015-2016 (24 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

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 afin de faire de ces deux organisations des portes d'entrée 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 2017-2018

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DU PARTENARIAT ÉTABLI AVEC LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC CIBLE : 100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019	100 % DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE RÉALISÉES (14 ACTIONS RÉALISÉES / 14 ACTIONS CONVENUES ENTRE LES PARTIES)
AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES RÉFÉRÉES À L'OFFICE PAR LE CENTRE DE RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE DE SERVICES QUÉBEC POUR L'OBTENTION DE SERVICES DE SOUTIEN PERSONNALISÉS CIBLE : À DÉTERMINER AU 31 MARS 2019*	2017-2018 : 242 APPELS TRANSFÉRÉS, SOIT 54 PERSONNES DE MOINS QUE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (2016-2017 : 296 APPELS TRANSFÉRÉS)

* 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 Québec³, ainsi que celles qui se sont ajoutées par la suite, d'un commun accord. Les 14 actions convenues avaient été réalisées au 31 mars 2018, pour un taux de réalisation de 100 %.

Une nouvelle action a été comptabilisée en 2017-2018. Il s'agit de la révision et de la mise à jour des fiches Répertoire des programmes et services et du Guide « personnes handicapées ». Cette action a été réalisée.

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

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

En 2017-2018, 242 appels ont été transférés vers l'Office, pour une diminution de 54 appels par rapport à l'année 2016-2017. Il s'agit tout de même du deuxième plus haut total d'appels transférés depuis la première année de fonctionnement de l'interconnexion en 2013-2014. 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.

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

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, 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 2017-2018

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ACTIONS IMPUTABLES À L'OFFICE PRÉVUES DANS LE CADRE DES COLLABORATIONS ÉTABLIES AVEC LES PARTENAIRES CIBLE : 100 % DES ACTIONS DEVANT ÊTRE RÉALISÉES D'ICI LE 31 MARS 2019, POUR CHACUNE DES COLLABORATIONS	TROIS NOUVELLES ENTENTES DE PARTENARIAT SIGNÉES. SELON LES ENTENTES, ENTRE 40 % ET 100 % DES ACTIONS PRÉVUES RÉALISÉES.

L'Office a accentué les efforts en 2017-2018 afin de développer de nouvelles ententes de collaboration avec des partenaires et atteindre cet objectif. Trois nouvelles ententes ont ainsi été conclues avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSS-COIM) pour le Service Ligne Aide Abus Aînés, la Commission des services juridiques du Québec (CSJQ) et le Curateur public du Québec (Curateur). La mise en œuvre de l'entente conclue en 2016-2017 avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) s'est également poursuivie.

En date du 31 mars 2018, entre 40 % et 100 % des actions prévues aux différentes ententes ont été réalisées. Ainsi, 40 % des actions de l'entente avec la CSJQ ont été réalisées, 44 % pour l'entente avec le Curateur, 90 % pour l'entente avec la FCAAP et 100 % pour l'entente avec le CIUSS-COIM. La mise en œuvre de ces ententes et le développement de nouvelles ententes se poursuivront en 2018-2019.

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. L'Office détient des pouvoirs à cet effet et il compte être plus proactif tout en respectant le principe de responsabilisation qui a toujours orienté ses actions. 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 2017-2018

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHE DE PLAN DE SERVICES CIBLE : ÉCART POSITIF POUR CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE (POUR 2017-2018 : 38 PERSONNES)	2017-2018 : 15 PERSONNES, DONC 20 DE MOINS QUE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (2016-2017 : 35 NOUVELLES PERSONNES)

Le nombre de démarches de plan de services initiées par le personnel offrant des services de soutien à la personne a diminué en 2016-2017. De telles démarches ont été initiées auprès de 15 nouvelles personnes en 2017-2018, soit moins qu'en 2016-2017 (35 personnes) et qu'en 2015-2016 (21 personnes). Il s'agit du même nombre de démarches qui avaient été initiées en 2014-2015 (15 personnes). Par ailleurs, le personnel de l'Office a participé à 150 rencontres de plans de services en 2017-2018, ce qui est comparable à l'année précédente (159 rencontres 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 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.

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.

En 2017-2018, 6 089 personnes ont fait appel à l'Office. Parmi ces personnes, la majorité était des personnes handicapées ou des proches (4 218 personnes), et 1 871 étaient des partenaires. En comparant ce résultat avec celui de l'année dernière, il s'agit d'une augmentation de 224 personnes desservies par l'Office (3,8 % d'augmentation). Il s'agit également

du plus haut total de personnes qui ont fait appel à l'Office depuis le début du plan stratégique. En 2017-2018, les cinq domaines pour lesquels le plus d'interventions du personnel ont été réalisées sont :

- Services éducatifs et formation continue (41 %);
- Droits (9,2 %);
- Ressources résidentielles (7,9 %);
- Conditions de vie (6,8 %);
- Transport (6,0 %).

Le maintien de la qualité de ses services

L'Office mesure le taux de satisfaction de sa clientèle depuis plusieurs années et le plan stratégique prévoit des cibles précises à cet égard. L'Office poursuit ses efforts de développement, de mise à jour et de transfert des connaissances de son personnel afin de maintenir la qualité de ses services, et ce, dans un contexte d'augmentation du nombre de personnes qui font appel à ses services.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2017-2018

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE</p> <p>CIBLE: 86 % POUR LES SERVICES D'AIR AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE 93 % POUR LES SERVICES DE SCA AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p>	<p>TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES D'AIR = 83 % (MARGE D'ERREUR À UN INTERVALLE DE CONFIANCE DE 95 % = 2,5 %)</p> <p>TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SCA = 97 % (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 2017-2018 présente globalement de bons résultats. Le taux de satisfaction global relatif aux services d'AIR de l'Office s'est établi à 83 %, ce qui représente une diminution de 4 % par rapport à l'année 2016-2017 (87 %). Quant au taux de satisfaction global relatif aux services de SCA, il s'est établi à 97 %, soit une augmentation de 2 % depuis 2016-2017 (95 %).

La cible du plan stratégique de 93 % pour les services de SCA est donc atteinte, mais celle de 86 % pour les services d'AIR n'est pas atteinte en 2017-2018. Il faut toutefois interpréter ces résultats en tenant compte de la marge d'erreur du sondage qui est de 2,5 % pour les services d'AIR et de 2,7 % pour les services SCA pour un intervalle de confiance de 95 %.

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

Afin de poursuivre la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière adoptée en 2009, un mandat a été confié à l'Office en février 2013 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 ». Ces mesures que prend l'Office dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées dans le cadre de la politique À part entière s'ajoutent aux engagements inscrits au PEG.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2017-2018

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE</p> <p>CIBLE : 100 % DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE RÉALISÉS</p>	<p>ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX (PEG) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 20,7 % ENTIÈREMENT RÉALISÉS AU 31 MARS 2018 (6 SUR 29) ➤ 20,7 % RÉALISÉS EN CONTINU (6 SUR 29) ➤ 68,6 % EN COURS DE RÉALISATION (17 SUR 29) ➤ AUCUN ENGAGEMENT NON DÉBUTÉ (0 SUR 29) <p>AUTRES ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LES PLANS D'ACTION ANNUELS DE L'OFFICE :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 72,7 % RÉALISÉS EN CONTINU AU 31 MARS 2018 (16 SUR 22) ➤ 27,3 % EN COURS DE RÉALISATION (6 SUR 22) <p>TOTAL DES ENGAGEMENTS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 11,8 % ENTIÈREMENT RÉALISÉS AU 31 MARS 2018 (6 SUR 51) ➤ 43,1 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS EN CONTINU (22 SUR 51) ➤ 45,1 % EN COURS DE RÉALISATION (23 SUR 51) ➤ AUCUN ENGAGEMENT NON DÉBUTÉ (0 SUR 51)

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 22 engagements spécifiques à ses secteurs d'activité au sein de ses plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées depuis 2014-2015.

En 2017-2018, l'Office était donc impliqué dans un total de 51 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 : 11,8 %, soit 6 sur 51 (3 engagements au PEG);
- engagements réalisés en continu, c'est-à-dire que les activités en lien avec cet engagement sont réalisées périodiquement : 43,1 %, soit 22 sur 51 (6 engagements au PEG et 16 engagements spécifiques à l'Office);
- engagements en cours de réalisation : 45,1 %, soit 23 sur 51 (17 engagements au PEG et 6 engagements spécifiques à l'Office);
- aucun engagement non débuté;
- aucun engagement abandonné.

Les résultats obtenus pour ces engagements au 31 mars 2018 sont présentés à l'annexe IV.

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*. Un cadre d'évaluation a été adopté par le C. A. de l'Office à la suite de l'adoption de la politique en 2009. 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 annuellement un bilan de la mise en œuvre de la politique. À partir de 2015-2016, celui-ci comprend l'état de réalisation des engagements des MO au PEG visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière en plus du suivi de la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des MO et des municipalités.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2017-2018

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 2015-2016 A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE C. A. DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 15 ET 16 JUIN 2017. 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 2015-2016 a été approuvé par le C. A. à sa séance des 15 et 16 juin 2017, ce qui a permis de le rendre public au cours de l'année. Ce bilan présente également les premiers résultats du suivi de la mise en œuvre du PEG visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière.

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 adoptés par le C. A. de l'Office lors de sa séance des 19, 20 et 21 avril 2017, puis diffusés sur le site Web de l'Office en juin 2017. Ces résultats attendus sont les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements (l'accès aux transports ainsi que l'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, les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux et les établissements non fusionnés 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'activité 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 levier privilégié de mise en œuvre de la politique À part entière et des autres politiques et obligations gouvernementales.

Deux indicateurs ont été documentés en 2017-2018, 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 2019-2020, 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 2017-2018

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</p> <p>CIBLE : 95 %</p>	<p>95 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIÉES (171/180) AYANT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2017 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2017-2018 (MO)</p>
<p>TAUX D'INFLUENCE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE DANS L'ÉLABORATION DES MESURES DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</p> <p>CIBLE : TAUX D'INFLUENCE DE 51,5 %, SOIT UNE AUGMENTATION DE 66 % PAR RAPPORT AU TAUX DE 2015-2016 (31 %)</p>	<p>48,1 %, SOIT 62 PLANS D'ACTION DONT LES MESURES TIENNENT COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE / 129 PLANS D'ACTION QUI ONT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE LA PART DE L'OFFICE</p>
<p>TAUX DE SATISFACTION DES ORGANISATIONS À L'ÉGARD DES SERVICES DE SOUTIEN OFFERTS PAR L'OFFICE EN CE QUI CONCERNE LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</p> <p>CIBLE : 90 % POUR CHAQUE TYPE DE SERVICE</p>	<p>TRAVAUX MÉTHODOLOGIQUES RÉALISÉS</p> <p>PREMIERS RÉSULTATS ATTENDUS EN 2019-2020</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 2017-2018 est de 95 %⁴. La cible du plan stratégique a donc été atteinte. Il s'agit d'un taux de production significativement plus élevé que celui observé en 2016-2017 (88,3 %). Ce taux plus élevé peut s'expliquer par l'adoption généralisée de plans d'action par les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. En effet, on constate un taux de production de 100 % pour ces établissements en 2017-2018. Alors que le taux de production des organismes publics a connu une légère hausse, passant de 97 % l'année dernière à 98 % cette année, le taux des ministères (95 %) et des municipalités (90 %) en 2017-2018 est légèrement inférieur à celui observé en 2016-2017.

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

4 Les données sur les plans d'action sont provisoires et sujettes à changement.

afin de réduire les obstacles en lien avec les secteurs d'activité des organisations. Ces propositions sont consignées dans une correspondance officielle transmise 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'activité 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 doit pas nécessairement reprendre le libellé exact de la proposition de l'Office, mais elle doit néanmoins poursuivre les mêmes objectifs.

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 2017-2018, le taux d'influence de l'Office a été de 48 %, c'est-à-dire que 62 plans d'action 2017 et 2017-2018 contenaient au moins une mesure tenant compte des propositions émises par l'Office, sur les 129 plans d'action ayant fait l'objet de telles propositions. La proportion de municipalités influencées positivement par l'Office a été de 59 % (35/59), donc supérieure à la proportion de MO influencés qui s'est établie à 39 % (27/70).

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

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 2017-2018

INDICATEUR ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX D'INFLUENCE DES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE À L'ÉGARD DES INITIATIVES PUBLIQUES</p> <p>CIBLE : MOYENNE DE 65 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES RECOMMANDATIONS ET DES PROPOSITIONS DE SOLUTION ÉMISES PAR L'OFFICE</p> <p>CIBLE : MOYENNE DE 85 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES OFFRES DE COLLABORATION ÉMISES PAR L'OFFICE</p>	<p>TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION :</p> <p>71,4 %, SOIT 15 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE SUR 21 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES COMPLÉTÉES EN 2017-2018</p> <p>{2016-2017 : 69,6 %}</p> <p>TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION :</p> <p>88,2 %, SOIT 15 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 17 OFFRES DE COLLABORATION AYANT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2017-2018</p> <p>{2016-2017 : 83,3 %}</p>

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

En 2017-2018, l'Office a réalisé 33 interventions auprès de 22 initiatives publiques distinctes, dont certaines comptaient plusieurs étapes. Ces interventions ont pris la forme de correspondances (23 interventions), de commentaires (6), de mémoires (3), ou d'autres types de livrables (1). Parmi les 33 interventions réalisées dans le cadre d'initiatives publiques, 23 interventions comprenaient des recommandations et des propositions de solution et 17 des offres de collaboration. Plusieurs de ces interventions portent sur des initiatives publiques qui sont toujours en cours d'élaboration à la fin de l'année 2017-2018.

La liste des principaux mémoires, commentaires et avis préparés par l'Office et rendus publics est présentée à l'annexe V.

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 étapes, 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 21 étapes complétées des initiatives publiques en 2017-2018. Notons que les interventions réalisées par l'Office pour influencer ces initiatives publiques ont pu être effectuées en 2017-2018 ou lors des années précédentes.

Sur les 21 étapes complétées en 2017-2018, 15 ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 71,4 % (15 sur 21). Ce taux est plus élevé que celui obtenu pour l'année précédente (69,6 % en 2016-2017) en plus de dépasser la cible de 65 % établie pour le plan stratégique.

Quant au taux d'influence des offres de collaboration de l'Office, il est calculé en tenant compte des offres de collaboration pour lesquelles l'Office a obtenu réponse en 2017-2018. Au total, on peut calculer l'influence de l'Office sur 17 offres de collaboration en 2017-2018. 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 17 offres de collaboration, 15 ont été acceptées pour un taux d'influence de 88,2 %. Ce taux est plus élevé que celui obtenu en 2016-2017 (83,3 %), et il est légèrement supérieur 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

Dans sa déclaration de services aux citoyennes et citoyens, l'Office a pris certains engagements liés à l'accessibilité, la courtoisie et le respect, la fiabilité et la rapidité des services. Ces engagements sont notamment en lien avec les services directs à la population offerts par l'Office, en l'occurrence, les services d'AIR ainsi que les services de SCA 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. L'ensemble des engagements de l'Office peut être consulté dans la Déclaration à l'annexe VI de ce rapport.

Pour l'année 2017-2018, l'Office a mené des travaux afin de définir des cibles pour ses engagements. Plusieurs cibles ont été retenues pour l'année 2017-2018 et d'autres s'ajouteront en 2018-2019. Des travaux seront également entrepris au cours de la prochaine année en vue de mettre à jour la Déclaration.

De nombreux résultats aux engagements de l'Office proviennent des résultats de l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle de l'organisation 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.

TRAITEMENT DES PLAINTES

ENGAGEMENT :	NOUS TRAITERONS VOTRE PLAINTÉ À L'ÉGARD DES SERVICES DE L'OFFICE DANS UN DÉLAI DE 20 JOURS OUVRABLES SUIVANT LA DATE DE RÉCEPTION.
INDICATEUR :	TAUX DE PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS OUVRABLES
CIBLE :	100 %
RÉSULTAT :	100 % (3 PLAINTES REÇUES ET TRAITÉES DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS EN 2017-2018).

ACCÈS AUX SERVICES

ENGAGEMENT :	NOUS UTILISONS UN LANGAGE SIMPLE ET ADAPTONS NOS COMMUNICATIONS SELON LES INCAPACITÉS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN UTILISANT, PAR EXEMPLE, LE TÉLÉSCRIPTÉUR OU LES SERVICES D'INTERPRÈTES GESTUELS ET ORALISTES (SUR RENDEZ-VOUS).
INDICATEUR :	TAUX DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA CLARTÉ DU LANGAGE.
CIBLES :	1 – 95 % POUR LES SERVICES D'AIR 2 – 95 % POUR LES SERVICES DE SCA
RÉSULTATS :	1 – 95 % POUR LES SERVICES D'AIR 2 – 99 % POUR LES SERVICES DE SCA

ENGAGEMENT :	NOUS RENDONS DISPONIBLES DES DOCUMENTS EN MÉDIAS ADAPTÉS.
INDICATEUR :	TAUX DE NOUVEAUX DOCUMENTS PUBLIÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE QUI SONT ACCESSIBLES
CIBLE :	100 %
RÉSULTAT :	100 %

ENGAGEMENT :	NOS SITES WEB RÉPONDENT AUX STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ.
INDICATEUR :	TAUX DE NOUVELLES PAGES SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE QUI RÉPONDENT AUX STANDARDS
CIBLE :	100 %
RÉSULTAT :	90 % IL MANQUE LES MOTS-CLÉS ET LES DESCRIPTIONS SUR CERTAINES NOUVELLES PAGES DES TROIS PREMIERS NIVEAUX DU SITE WEB INSTITUTIONNEL DE L'OFFICE.

COURTOISIE ET RESPECT

ENGAGEMENTS :	1 – NOTRE PERSONNEL S'IDENTIFIE CLAIREMENT. 2 – NOUS COMMUNIQUONS AVEC VOUS DE FAÇON COURTOISE ET RESPECTUEUSE, AVEC UNE ATTITUDE D'ÉCOUTE ET DE COMPRÉHENSION.
INDICATEUR :	TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES, DE LEUR FAMILLE ET DE LEURS PROCHES À L'ÉGARD DE LA COURTOISIE DU PERSONNEL
CIBLES :	95 % POUR LES SERVICES D'AIR 95 % POUR LES SERVICES DE SCA
RÉSULTATS :	97 % POUR LES SERVICES D'AIR 100 % POUR LES SERVICES DE SCA

FIABILITÉ

ENGAGEMENTS :	1 – NOTRE PERSONNEL VOUS FOURNIT DE L'INFORMATION FIABLE ET DES CONSEILS DE QUALITÉ. 2 – DANS UN SOUCI D'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOS SERVICES, LES CONNAISSANCES DE NOTRE PERSONNEL SONT CONSTAMMENT MAINTENUES À JOUR.
INDICATEUR :	NOMBRE D'ACTIVITÉS DE FORMATIONS SUR LES MESURES, PROGRAMMES ET SERVICES AU BÉNÉFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEUR FAMILLE OFFERTES AU PERSONNEL DE LA DIRECTION DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE (DSPHF)
CIBLE :	5 ACTIVITÉS DE FORMATION PAR ANNÉE AU PERSONNEL DE LA DSPHF
RÉSULTAT :	7 FORMATIONS ONT ÉTÉ OFFERTES AU PERSONNEL DE LA DSPHF

RAPIDITÉ

ENGAGEMENT :	LORS D'UNE COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE, NOTRE PERSONNEL S'EFFORCE DE VOUS OFFRIR L'AIDE REQUISE DÈS LE PREMIER APPEL. 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.
INDICATEUR :	TAUX DE SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA RAPIDITÉ
CIBLES :	95 % POUR LES SERVICES D'AIR 95 % POUR LES SERVICES DE SCA
RÉSULTATS :	85 % POUR LES SERVICES D'AIR 96 % POUR LES SERVICES DE SCA

2.5

BILAN DU PLAN D'ACTION 2017-2018 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le bilan du plan d'action 2017-2018 de l'Office, qui couvre la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, permet de constater que presque toutes les mesures prévues ont été amorcées ou complétées. En effet, 69 % (18/26) des mesures ont été réalisées tandis que 27 % (7/26) sont partiellement réalisées et qu'une seule mesure n'a pas été réalisée (4 %).

Ces mesures ont été mises en œuvre en vue d'améliorer les actions de l'Office à l'égard de ses services à la population, de sa mission générale et de sa performance comme gestionnaire d'un organisme public.

3

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 2017-2018, l'Office a répondu à 73 demandes d'information statistique (tableau 1), ce qui représente en moyenne 6 demandes par mois, soit une légère diminution comparativement à 2016-2017. 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 d'individus (23 %), de MO (16 %), d'associations de personnes handicapées (16 %) et de chercheurs et d'étudiants (15 %).

TABLEAU 1.....
DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, POUR 2017-2018 ET 2016-2017

PROVENANCE DES DEMANDES	2017-2018		2016-2017	
	n	%	n	%
INDIVIDUS	17	23,3	18	21,2
MINISTÈRES ET ORGANISMES	12	16,4	19	22,3
ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES	12	16,4	15	17,6
CHERCHEURS ET ÉTUDIANTS	11	15,1	7	8,2
MÉDIAS	7	9,6	6	7,1
AUTRES	6	8,2	10	11,8
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ¹	6	8,2	4	4,7
MILIEU MUNICIPAL	2	2,8	6	7,1
TOTAL	73	100,0	85	100,0

1. Autres que les associations de personnes handicapées.

Parmi l'ensemble des demandes⁵, 58 % 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 (21 %), des caractéristiques démographiques et socioéconomiques (11 %), le travail et les activités socioprofessionnelles (8 %), l'habitation et les aménagements (8 %), les aides techniques (7 %), l'éducation et les services de garde (6 %) ainsi que les déplacements, le transport et l'accessibilité des lieux (6 %).

5 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 2017-2018, un montant total de 313 286 \$ a été octroyé dans le cadre du PSE, soit 190 000 \$ pour le volet *Études et recherches* et 123 286 \$ pour le volet *Expérimentation*.

En 2017-2018, 20 projets étaient soutenus par l'Office dans le cadre du PSE. De ces projets, 6 ont débuté en 2017-2018, 11 étaient en cours de réalisation et 3 se sont terminés en cours d'année financière. Le détail des projets est présenté par volet.

Volet *Études et recherches*

PROJETS QUI SE SONT TERMINÉS EN 2017-2018

- CROTEAU, Claire (Université de Montréal, CRIR), Laura Monetta, Annie Rochette, Jean-Pierre Gagné, Guylaine Le Dorze – *Efficacité du service SAPPÀ (Service aux proches d'une personne aphasique) dans la communauté. Supporter émotionnellement les proches et faciliter leur communication* – Subvention totale : 17 500 \$; Subvention en 2017-2018 : 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 (DMC)* – Subvention totale : 16 163 \$; Subvention en 2017-2018 : 0 \$.
- Fonds de recherche du Québec – Société et culture – *Le vieillissement de la population au Québec et ses enjeux socioéconomiques et de santé* – Action concertée – Subvention totale : 50 000 \$; Subvention en 2017-2018 : 0 \$.

PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014 EN COURS DE RÉALISATION EN 2017-2018

- GUAY, Manon (Université de Sherbrooke, CSSS-IUGS), Mélanie Ruest, 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 2017-2018 : 0 \$.

PROJETS AMORCÉS EN 2016-2017 EN COURS DE RÉALISATION EN 2017-2018

- SWAINE, Bonnie (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal), Claudine Auger, Christophe Billebaud, Noémi Dahan-Olieil, Éleine 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 2017-2018 : 0 \$.
- CARBONNEAU, Hélène (Université du Québec à Trois-Rivières), Guyline 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 2017-2018 : 0 \$.
- MORALES, Ernesto (Université Laval, CIRRI), François Routhier – *Revisiter la visibilité : un domicile visitable pour favoriser la participation sociale* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2017-2018 : 0 \$.
- 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 2017-2018 : 0 \$.
- 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 2017-2018 : 0 \$.

- 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 2017-2018 : 30 000 \$.

PROJETS AMORCÉS EN 2017-2018

- ROUTHIER, François (Université Laval, CIRRS), Ernesto Morales, Mir Mostafavi, Owen Waygood, Caroline Pigeon – *Évaluation de trois configurations de feux pour piétons et de signaux sonores sur le territoire de la ville de Québec* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2017-2018 : 20 000 \$.
- SWEET, Shane (Université McGill), Marie-Eve Lamontagne, Heather Gainforth, Jean Ramsay, Véronique Pagé, Meredith Rocchi – *Bouger pour mieux vivre : l'accès aux programmes communautaires et la participation sociale* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2017-2018 : 20 000 \$.
- JOYAL, Christian (Université du Québec à Trois-Rivières), Ève-Line Bussièrès, Delphine Collin-Vézina, Jacinthe Dion, Yves Lachapelle, Michelle McKerral, Geneviève Paquette, Isabelle Soulières – *Agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées : ce qu'en disent les données probantes, les intervenants et les victimes* – Subvention totale : 100 000 \$; Subvention en 2017-2018 : 50 000 \$.
- FONDS DE RECHERCHE DU QUÉBEC – SOCIÉTÉ ET CULTURE – *Les jeunes handicapés au Québec : vers un modèle optimal de transition de l'école à la vie active* – Action concertée – Subvention totale : 100 000 \$; Subvention en 2017-2018 : 50 000 \$.
- GAUVIN-LEPAGE, Jérôme (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal), Marie-Josée Levert, Sophie Leroux, Josée Laganière – *Programme d'accompagnement personnalisé d'intégration communautaire (PRO-COM) : une étude pilote* – Subvention totale : 20 000 \$; Subvention en 2017-2018 : 20 000 \$.

Volet *Expérimentation*

PROJETS AMORCÉS EN 2016-2017 EN COURS DE RÉALISATION EN 2017-2018

- CAQUETTE, Martin (Université du Québec à Trois-Rivières), Lucie Dumais, Claudine Jacques, Francine Julien-Gauthier, 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 2017-2018 : 15 000 \$.
- 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 Pausé, 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 2017-2018 : 15 000 \$.
- 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 2017-2018 : 13 286 \$.
- 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 2017-2018 : 30 000 \$.

PROJET AMORCÉ EN 2017-2018

- MORALES, Ernesto (CIUSSS de la Capitale-Nationale), Jacqueline Rousseau, Geoffrey Edwards, Mélanie Pilote, Marie-Josée Dutil, Olivier Collomb d'Eyramès – *Outil d'évaluation de la qualité des environnements domiciliaires et institutionnels fréquentés par les personnes ayant un TSA* – Subvention totale : 100 000 \$; Subvention en 2017-2018 : 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.

En plus d'offrir un soutien en appui à la mission globale d'un organisme, le PSOP vise à soutenir la réalisation d'actions ponctuelles en lien avec les 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 2017-2018, l'Office a accordé des subventions totalisant 648 000 \$ 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 2015-2016 à 2017-2018.

TABLEAU 2

.....
NOMBRE D'ORGANISMES ET SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP DE 2015-2016
À 2017-2018

TYPE D'ORGANISME	2017-2018		2016-2017		2015-2016	
	n	\$	n	\$	n	\$
ORGANISME NATIONAL (MISSION GLOBALE)	1	75 000	1	50 000	1	50 000
SOUS-TOTAL	1	75 000	1	50 000	1	50 000
ORGANISMES NATIONAUX	7	132 000	5	107 270	7	169 854
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	5	82 261	9	216 472	4	63 716
ORGANISMES DE BASE	17	358 739	15	235 460	18	260 147
SOUS-TOTAL	29	573 000	29	559 202	29	493 717
TOTAL	30	648 000	30	609 202	30	543 717

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

4

PARTIE

UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 RESSOURCES HUMAINES

Pour l'exercice financier 2017-2018, le total des heures rémunérées autorisées (cible) était de 222 612. À cette fin, une masse salariale initiale de 9 026 200 \$ a été attribuée à l'Office en début d'année. Au 31 mars 2018, les 125 personnes en place ont utilisé 215 458 heures rémunérées.

De ces 125 personnes, 90 travaillent dans les régions (incluant Drummondville, emplacement du siège social) et 35 à Montréal et à Québec.

4.1.1 Répartition des effectifs en poste par secteurs d'activité

Le tableau 3 présente la situation des effectifs en poste au 31 mars 2018, en comparaison avec celle de l'année précédente.

TABLEAU 3**EFFECTIFS EN POSTE¹ AU 31 MARS 2018 ET AU 31 MARS 2017**

SECTEURS D'ACTIVITÉ ²	2017-2018	2016-2017	ÉCART
DIRECTION GÉNÉRALE	12	10	+ 2
ADMINISTRATION	19	16	+ 3
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	10	11	- 1
INTERVENTION COLLECTIVE	37	39	- 2
INTERVENTION INDIVIDUELLE	37	34	+ 3
ÉVALUATION ET RECHERCHE	9	9	0
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1	1	0
TOTAL	125	120	+ 5

1. Les effectifs en poste au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste permanent ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants et des stagiaires.
2. La notion de secteur d'activité se rapporte à la fonction occupée par les effectifs en poste et non à la direction à laquelle ils appartiennent.

En 2017-2018, l'Office a connu une augmentation de cinq effectifs en poste, notamment afin d'accroître les ressources consacrées au secteur de l'intervention individuelle offrant des services directs à la population. Le secteur de l'administration a également connu une hausse de trois effectifs en poste, mais aucun ne constitue un véritable ajout puisqu'ils sont composés de deux contrats de 55 jours et d'un remplacement d'une préretraite totale.

Le tableau 4 présente les heures rémunérées au 31 mars 2018, en comparaison avec l'année précédente.

TABLEAU 4**HEURES RÉMUNÉRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ AU 31 MARS 2018 ET AU 31 MARS 2017**

SECTEURS D'ACTIVITÉ	HEURES RÉMUNÉRÉES ¹ 2017-2018	HEURES RÉMUNÉRÉES 2016-2017	ÉCART
DIRECTION GÉNÉRALE	18 129	13 755	+ 4 374
ADMINISTRATION	30 227	30 849	- 622
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	18 462	19 046	- 584
INTERVENTION COLLECTIVE	67 757	71 894	- 4 137
INTERVENTION INDIVIDUELLE	63 278	60 233	+ 3 045
ÉVALUATION ET RECHERCHE	15 779	15 840	- 61
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1 826	1 826	0
TOTAL EN HEURES RÉMUNÉRÉES¹	215 458	213 443	+ 2 015
TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS² (TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES / 1 826,3 h)³	118	116,9	+ 1,1

1. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires du personnel permanent du personnel occasionnel, à l'exclusion des étudiants et stagiaires. Pour 2017-2018, les données d'heures rémunérées ont été arrondies.
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.

Le tableau 4 permet de constater que les heures rémunérées par secteur d'activité reflètent une situation similaire à celle des effectifs du tableau 3, où le secteur de l'intervention individuelle a connu une augmentation importante. Le secteur de la direction générale a également connu une augmentation par rapport à 2016-2017. Cet écart est cependant attribuable à un plus faible nombre d'heures rémunérées en 2016-2017 en raison de la grève des membres de l'association Les avocats et notaires de l'État québécois (LANEQ) survenue la même année.

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 2,7 % de sa masse salariale admissible en formation. Pour l'année civile 2017, une somme globale (incluant les salaires et autres dépenses) de 203 929,20 \$ y a été consacrée. La répartition de ces dépenses est présentée au tableau 5, par champ d'activité et par année civile. En cours d'année, 134 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 512 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 3,8.

TABLEAU 5

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2017	2016
	\$	\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	156 169	90 316
SOUTENIR L'ACQUISITION DES HABILITÉS DE GESTION	22 517	2 520
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	3 751	2 573
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	13 890	6 132
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	7 602	3 192
TOTAL	203 929	104 733

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

	2017	2016
PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	2,7	1,3
NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	3,8	3,1
SOMME ALLOUÉE PAR PERSONNE	1 522 \$	1 126 \$

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

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

	2017	2016
CADRE	34,5	11,0
PROFESSIONNEL	354,0	180,0
FONCTIONNAIRE	123,5	96,5

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 2017-2018 ET COÛTS (DÉPENSES DIRECTES SEULEMENT) 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">➤ ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE➤ DÉVELOPPEMENT DU LEADERSHIP DE GESTION➤ DÉVELOPPEMENT DE LA RELÈVE➤ SOUTIEN À LA GESTION➤ SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL➤ SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	<ul style="list-style-type: none">➤ ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE (CODÉVELOPPEMENT)➤ SENS DE L'ENVIRONNEMENT (FONCTIONNEMENT DE L'APPAREIL GOUVERNEMENTAL)➤ SENS DE L'ENVIRONNEMENT (PRÉSENTATION DES ENJEUX DE L'OFFICE)	<ul style="list-style-type: none">➤ SOUTIEN AUX ÉTUDES➤ PARTICIPATION À DES CONGRÈS ET COLLOQUES➤ PRÉPARATION À LA RETRAITE
TOTAL : 17 140 \$	TOTAL : 8 972,34 \$	TOTAL : 4 149,86 \$

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 30 262,20 \$. L'année de référence utilisée ici est l'année civile 2017.

4.1.3 Planification de la main-d'oeuvre

Au cours de l'année 2017-2018, quatre personnes ont pris leur retraite.

TABLEAU 9

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

	2017-2018	2016-2017
CADRES	0	0
PROFESSIONNELS	2	5
FONCTIONNAIRES	2	2
TOTAL	4	7

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

	2017-2018	2016-2017	2015-2016
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (%)	9,86	9,88	4,01

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

4.1.5

Politiques pour le bien-être au travail

Dans le cadre de l'application de sa politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office offre à ses employés un programme d'aide aux employées et aux employés (PAE). À cet effet, l'Office a conclu de nouveau en 2017-2018 un contrat de service avec une firme spécialisée. Selon le bilan d'utilisation au 31 mars 2018, le recours à ce service est en baisse en 2017-2018 comparativement à 2016-2017, passant de 33 clients à 24.

L'Office a poursuivi en 2017-2018 la promotion d'une meilleure santé globale auprès de son personnel, notamment par la distribution de feuillets portant sur différents sujets en matière de santé, la diffusion de capsules informatives sur son site intranet et la bonification de sa mesure incitative à l'activité physique. Ces mesures s'inscrivent dans le cadre de la mise en œuvre d'« Objectif Santé 2020 », amorcée en 2016-2017. D'ici 2020, l'Office entend ainsi contribuer à l'amélioration de la santé de son personnel et faire diminuer les absences en maladie.

L'Office a fait paraître sa nouvelle Politique en matière de gestion de l'incivilité, des situations conflictuelles et du harcèlement en milieu de travail, qui prévoit un cadre de gestion pour toutes ces situations. En 2017-2018, aucune plainte en matière de harcèlement au travail n'a été déposée dans le cadre de cette politique.

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 2017-2018, cinq demandes liées à l'adaptation de poste de travail ou l'équipement de travail ont été formulées par quatre personnes. L'Office a répondu favorablement à quatre demandes au cours de la période. Une cinquième demande demeure 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 2017-2018, une somme de 116 054,89 \$ de la masse salariale et 3 379 heures rémunérées (1,85 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. 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 2017-2018, 42 personnes ont obtenu au moins une autorisation de travail à distance, sous l'une ou l'autre de ses formes, comparativement à 36 employés l'année précédente.

4.2

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Les crédits votés en 2017-2018 ont été de 12 858 500 \$. Ce montant inclut le budget d'investissements de 149 200 \$ et exclut le budget d'amortissement de 90 000 \$ (dépenses ne nécessitant pas de crédits). Les dépenses de 2017-2018, incluant les dépenses en investissements, ont totalisé 12 201 246 \$ (tableau 11).

TABLEAU 11

BUDGET DE DÉPENSES

PROGRAMME 03	2017-2018 CRÉDITS PLUS BUDGET D'AMORTISSEMENT	2017-2018 DÉPENSES RÉELLES 31 MARS 2018	PRÉVISION DES MONTANTS PÉRIMÉS DE L'ANNÉE 2017-2018 (EN DATE DU 19 AVRIL 2018)	2016-2017 DÉPENSE FINALE
	\$	\$	\$	\$
TRANSFERT				
ORGANISMES DE PROMOTION	648 000	648 000	0	609 202
EXPÉRIMENTATION	340 000	313 286	26 714	339 014
SUBVENTIONS NON NORMÉES	53 200	50 200	3 000	74 613
TOTAL – TRANSFERT	1 041 200	1 011 486	29 714	1 022 829
FONCTIONNEMENT				
RÉMUNÉRATION	9 026 200	8 693 185	333 015	8 447 957
AUTRES DÉPENSES (incluant amortissement)	2 731 900	2 423 337	308 563	2 287 590
TOTAL – RÉMUNÉRATION, AUTRES DÉPENSES ET TRANSFERTS (budget de dépenses)	12 799 300	12 128 008	671 292	11 758 376
BUDGET D'INVESTISSEMENTS NÉCESSITANT DES CRÉDITS	149 200	73 238	75 962	41 863
TOTAL – BUDGET DE DÉPENSES ET BUDGET D'INVESTISSEMENT	12 948 500	12 201 246	747 254	11 800 239
MOINS AMORTISSEMENT (ne nécessitant pas de crédit)	- 90 000	- 32 999	- 57 001	- 30 772
TOTAL DES CRÉDITS (budget de dépenses + budget d'investissements – l'amortissement)	12 858 500	12 168 247	690 253	11 769 467

Globalement, les dépenses de 2017-2018 ont augmenté de 3,4 % par rapport à 2016-2017, pour un montant de 401 007 \$ (budget de dépenses et budget d'investissements).

Une comparaison de 2017-2018 avec l'année financière précédente indique :

- une augmentation de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 245 228 \$ par rapport à l'année dernière, soit 2,9 %;
- une augmentation de 115 652 \$ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » par rapport à l'année dernière, soit 5,9 %. Cette somme inclut une augmentation de 2 227 \$ attribuable à l'amortissement;
- une diminution des dépenses de transfert de 11 343 \$, soit 1,1 % de moins que l'année précédente.

Le montant total que l'Office a pu libérer en 2017-2018 a été de 747 254 \$. Ce montant est composé des crédits périmés suivants :

- 29 714 \$ en transfert;
- 333 015 \$ en rémunération;
- 308 563 \$ en fonctionnement « Autres dépenses »;
- 75 962 \$ en budget d'investissements.

4.2.1 Dépenses par secteur d'activité

Les tableaux 12 à 20 présentent des données sur l'évolution des dépenses des dernières années, par secteur d'activité. La notion de secteur d'activité 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'activité identifiés. Toutefois, elle amène l'Office à devoir estimer les données présentées au sujet de sa masse salariale.

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

FONCTIONNEMENT – 2017-2018				
SECTEURS D'ACTIVITÉ	AUTRES DÉPENSES	LOYER	AMORTISSEMENT	TOTAL
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	93 116			93 116
ADMINISTRATION ^(1,2)	665 368	1 010 091	32 999	1 708 458
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	458 345			458 345
INTERVENTION COLLECTIVE	48 844			48 844
INTERVENTION INDIVIDUELLE	111 259			111 259
ÉVALUATION ET RECHERCHE	3 315			3 315
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	0			0
TOTAL	1 380 247	1 010 091	32 999	2 423 337

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 (p. ex. : cinq ans pour le matériel de bureau, trois ans pour la plupart des produits informatiques).

B – INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS – 2017-2018	
	\$
BIENS CAPITALISABLES	73 238

C – RÉMUNÉRATION

RÉMUNÉRATION – 2017-2018	
SECTEURS D'ACTIVITÉ	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	983 611
ADMINISTRATION	1 160 065
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	704 542
INTERVENTION COLLECTIVE	2 792 956
INTERVENTION INDIVIDUELLE	2 393 910
ÉVALUATION ET RECHERCHE	569 188
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	88 913
TOTAL	8 693 185

D – TRANSFERT

TRANSFERTS – 2017-2018	
PROGRAMMES DE TRANSFERT	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	648 000
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	313 286
SUBVENTIONS NON NORMÉES	50 200
TOTAL	1 011 486

TABLEAU 13

.....
DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (FONCTIONNEMENT) POUR 2017-2018, COMPARATIVEMENT À
2015-2016 ET 2016-2017

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2017-2018	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	2 731 900	93 116	120 101	77 558
ADMINISTRATION		1 708 458	1 579 369	1 567 996
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		458 345	408 524	366 459
INTERVENTION COLLECTIVE		48 844	73 262	62 205
INTERVENTION INDIVIDUELLE		111 259	103 344	95 271
ÉVALUATION ET RECHERCHE		3 315	2 990	2 325
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		0	0	19
TOTAL		2 731 900	2 423 337	2 287 590

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	93 116	120 101	- 26 985	- 22,5
ADMINISTRATION	1 708 458	1 579 369	129 089	8,2
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	458 345	408 524	49 821	12,2
INTERVENTION COLLECTIVE	48 844	73 262	- 24 418	- 33,3
INTERVENTION INDIVIDUELLE	111 259	103 344	7 915	7,7
ÉVALUATION ET RECHERCHE	3 315	2 990	325	10,9
TOTAL	2 423 337	2 287 590	135 747	5,9

Sauf pour la Direction générale et l'intervention collective, on constate une augmentation des dépenses de fonctionnement par secteur d'activité de 2016-2017 à 2017-2018. L'administration a connu une hausse de ses dépenses principalement en raison d'une hausse du loyer et des travaux de réaménagement effectués au bureau de Québec et à l'entrepôt.

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2017-2018	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	9 026 200	983 611	822 016	943 590
ADMINISTRATION		1 160 065	1 063 669	1 142 671
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		704 542	717 476	621 430
INTERVENTION COLLECTIVE		2 792 956	2 979 562	2 573 900
INTERVENTION INDIVIDUELLE		2 393 910	2 244 463	1 864 955
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		88 913	87 594	86 425
ÉVALUATION ET RECHERCHE		569 188	533 177	941 734
TOTAL		9 026 200	8 693 185	8 447 957

Dans le tableau 15, on constate que les dépenses en rémunération de la Direction générale ont connu une hausse comparativement à l'année précédente en raison de la grève des avocats qui a eu lieu en 2016-2017. L'ajout de ressources additionnelles explique l'augmentation de la masse salariale de l'administration, de l'intervention individuelle et de l'évaluation et recherche.

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (B)	ÉCART (C) = {A - B}	VARIATION {C} / {B}
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	983 611	822 016	161 595	19,7
ADMINISTRATION	1 160 065	1 063 669	96 396	9,1
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	704 542	717 476	- 12 934	- 1,8
INTERVENTION COLLECTIVE	2 792 956	2 979 562	- 186 606	- 6,3
INTERVENTION INDIVIDUELLE	2 393 910	2 244 463	149 447	6,7
ÉVALUATION ET RECHERCHE	569 188	533 177	36 011	6,8
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	88 913	87 594	1 319	1,5
TOTAL	8 693 185	8 447 957	245 228	2,9

TABLEAU 17

.....

SUBVENTIONS VERSÉES

PROGRAMMES DE TRANSFERT	BUDGET DE DÉPENSES 2017-2018	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016
	\$	\$	\$	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	1 041 200	648 000	609 202	543 717
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION		313 286	339 014	126 445
SUBVENTIONS NON NORMÉES		50 200	74 613	53 195
TOTAL	1 041 200	1 011 486	1 022 829	723 357

TABLEAU 18

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)

PROGRAMMES DE TRANSFERT	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
ORGANISMES DE PROMOTION	648 000	609 202	38 798	6,4
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	313 286	339 014	- 25 728	- 7,6
SUBVENTIONS NON NORMÉES	50 200	74 613	- 24 413	- 32,7
TOTAL	1 011 486	1 022 829	- 11 343	- 1,1

Les montants versés par le programme de transfert aux organismes de promotion ont été plus élevés en 2017-2018 que l'année précédente, car l'Office a pu financer davantage de projets admissibles en fonction des balises du programme.

TABLEAU 19

.....

INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS	BUDGET D'INVESTISSE- MENTS 2017-2018	INVESTISSE- MENTS 2017-2018	INVESTISSE- MENTS 2016-2017	INVESTISSE- MENTS 2015-2016
	\$	\$	\$	\$
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	149 200	73 238	41 863	22 891
TOTAL	149 200	73 238	41 863	22 891

TABLEAU 20

.....

ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS	INVESTISSE- MENTS 2017-2018 (A)	INVESTISSE- MENTS 2016-2017 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	73 238	41 863	31 375	74,9
TOTAL	73 238	41 863	31 375	74,9

4.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2017-2018, l'Office s'est consacré principalement au maintien et au renouvellement d'actifs informationnels présents au sein de l'organisation.

TABLEAU 21

.....
COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2017-2018

	COÛTS CAPITALISABLES PRÉVUS (000 \$) (INVESTISSEMENTS)	COÛTS CAPITALISABLES RÉELS (000 \$) (INVESTISSEMENTS)	COÛTS NON CAPITALISABLES PRÉVUS (000 \$) (DÉPENSES)	COÛTS NON CAPITALISABLES RÉELS (000 \$) (DÉPENSES)
ACTIVITÉS D'ENCADREMENT			40,5	40,50
ACTIVITÉS DE CONTINUITÉ	80	80	657,5	659,66
DOSSIERS	150	0		
TOTAL	80	80	698,0	700,16

TABLEAU 22

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

LISTE DES DOSSIERS	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 pour l'année 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, 2017-2018

ÉLÉMENT	EXPLICATION
LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB NON ENCORE CONFORMES	<p>L'Office maintient une préoccupation constante afin que toutes les sections de ses sites Web, de même que tous les nouveaux documents et outils déposés répondent aux exigences des standards. Malgré cette attention organisationnelle particulière, un élément demeure à parfaire :</p> <p>SGQRI 008-01 : Article 18. c) : Bien que des résumés aient été ajoutés pendant l'exercice financier 2017-2018 dans le site Web institutionnel de l'Office (www.ophq.gouv.qc.ca), l'élément métadonnée <i>résumé</i> décrit selon la syntaxe de la norme <i>ISO 15836 Information et documentation – L'ensemble des éléments de métadonnées Dublin Core (2003)</i> est absent de certaines pages d'accueil des trois premiers niveaux de navigation du site.</p>
RÉSUMÉ DES RÉALISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS	<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, comme ses cyberbulletins, les résumés de ses guides destinés aux personnes handicapées et à leur famille et des rapports de recherche.</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.</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, cette année encore, leurs commentaires et leurs suggestions visant l'amélioration de l'accessibilité et de la convivialité de ce dernier.</p>

TABLEAU 23 (SUITE)

.....
ÉTAT DE SITUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB, 2017-2018

ÉLÉMENT	EXPLICATION
<p>RÉSUMÉ DES RÉALISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS (SUITE)</p>	<p>L'Office a ajouté en 2017-2018, dans la barre de recherche située dans le menu en haut de son site Web, un avertissement de changement de contexte. Les métadonnées des trois premiers niveaux de navigation ont été ajoutées aux nouvelles pages créées en lien avec le Prix À part entière ainsi que la section des publications disponibles en anglais.</p> <p>Tous les documents disponibles par l'outil de recherche de la section « Publication » disposent maintenant de leurs métadonnées, l'Office ayant corrigé cette lacune en 2017-2018. Cette correction a aussi été apportée aux vidéos publiées sur son site Web institutionnel.</p>
<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 plus complexe.</p> <p>Afin de pallier cet obstacle et répondre aux exigences des standards pour ces contenus textuels, l'Office s'efforce actuellement d'offrir un texte alternatif accessible, dans le cas d'images ou de PDF, ou encore de rendre disponible un texte de rechange dans un contraste de luminosité suffisant dans un texte électronique. L'Office tend à diminuer le nombre de documents téléchargeables en favorisant plutôt la mise en ligne de documents en page HTML.</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 interne de même que les services du 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 CSPQ continue de les héberger tandis que l'Office les exploite et en assure la maintenance.</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 interne.</p> <p>En plus de ses propres ressources techniques et professionnelles, 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 contracté les services de l'entreprise Cinéall.</p>

TABLEAU 23 (SUITE)

.....
ÉTAT DE SITUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB, 2017-2018

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 2017-2018 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"> → Poursuivre la consultation entamée en 2016-2017 auprès des internautes 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; → 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 et conviviale. <p>La reddition de comptes sur ces mesures est intégrée au bilan du plan d'action de l'Office pour l'année 2017-2018, présentée à l'annexe VII.</p>
DÉMARCHE DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	À l'interne, en 2017-2018, une nouvelle agente d'information, deux stagiaires et une agente de secrétariat de l'Office ont été sensibilisés à l'application des standards lors d'une formation donnée à l'interne sur l'accessibilité des documents ainsi que sur l'écriture Web.
EXISTENCE D'UN CADRE DE GOUVERNANCE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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 respectifs.

4.5

RESSOURCES MATÉRIELLES

Au cours de la présente année, quelques projets immobiliers ont entraîné des dépenses supplémentaires dans le secteur des ressources matérielles, visant principalement à réaménager des espaces afin de réduire le coût des loyers. Les dépenses totales en ressources matérielles se sont élevées à 1 254 403 \$ au 31 mars 2018, constituant une augmentation de 169 691 \$ (+ 15,6 %) par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est principalement attribuable à l'indexation du coût des loyers (6,5 %) pour un montant de 69 042 \$, aux réaménagements de nos locaux de Québec, de Saint-Jérôme, du nouvel entrepôt et du centre de préarchivage de Drummondville, pour un montant de 68 418 \$; aux coûts de traitement de nos appels d'offres publics, pour un montant de 12 313 \$; et à diverses autres dépenses, pour un montant de 19 918 \$.

Le coût de la téléphonie a connu encore une baisse importante de 16 511 \$ (- 29,7 %), principalement due à la diminution des dépenses liées au maintien des équipements téléphoniques. Les dépenses en affranchissement ont diminué de 4 366 \$ (- 23,9 %). Les autres dépenses en ressources matérielles, comme les fournitures, la messagerie, les aménagements (incluant les travaux de construction et les déménagements), la location des photocopieurs et les copies, l'achat de meubles et l'entretien du véhicule de l'Office, ont augmenté de 121 516 \$ (+ 173,8 %) et sont, en bonne partie, attribuables aux coûts de construction représentant des améliorations locatives.

TABLEAU 24

.....
DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES, DE 2015-2016 À 2017-2018

DÉPENSES	2017-2018		2016-2017		2015-2016	
	\$	%	\$	%	\$	%
LOYER	1 010 092	80,5	941 050	86,8	955 286	82,9
TÉLÉPHONIE	38 990	3,1	55 501	5,1	84 585	7,3
AFFRANCHISSEMENT	13 890	1,1	18 256	1,7	12 285	1,1
AUTRES DÉPENSES (Fournitures, messagerie, aménagements incluant les coûts de construction, déménagements, location photocopieurs et copies, achat de meubles, entretien du véhicule loué)	191 421	15,3	69 905	6,4	100 247	8,7
TOTAL	1 254 403	100,0	1 084 712	100,0	1 152 403	100,0

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

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs* (LGCE) des 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, dans son rapport annuel de gestion, de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de ses effectifs, exprimés en heures rémunérées. Cet état doit notamment présenter le total des effectifs et sa répartition par catégorie d'emploi.

Le tableau suivant présente la répartition des effectifs de l'Office au 31 mars 2017 au regard des heures rémunérées attribuées pour 2017-2018, qui était de 222 612 heures.

TABLEAU 25

.....
RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018

CATÉGORIES D'EMPLOI ¹	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1]+[2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1826,3 h	EMPLOYÉS AU 31 MARS 2018
PERSONNEL D'ENCADREMENT ²	13 125	81	13 206	7,2	8
PERSONNEL PROFESSIONNEL	137 548	1 065	138 615	75,9	79
PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIEN ET ASSIMILÉ	63 555	83	63 637	34,8	38
TOTAL	214 228	1 229	215 458	117,9	125
TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS (Total des heures / 1826,3 h)	117,3	0,7	118		

1. Les étudiantes et étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.
2. Le personnel d'encadrement ne peut pas travailler en heures supplémentaires. Les heures supplémentaires pour cette catégorie ont été travaillées lorsque ce personnel faisait partie de la catégorie d'emploi « Personnel professionnel », mais ont été payées une fois qu'il est devenu du personnel d'encadrement.

On constate donc l'Office a respecté la limite (cible) d'heures rémunérées fixée par le Conseil du trésor pour 2017-2018.

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^{er} AVRIL 2017 ET LE 31 MARS 2018

CONTRATS COMPORTANT UNE DÉPENSE ÉGALE OU SUPÉRIEURE À 25 000 \$	CONTRATS CONCLUS	VALEUR TOTALE DES CONTRATS CONCLUS
	n	\$
CONTRATS DE SERVICE AVEC UNE PERSONNE PHYSIQUE	0	0
CONTRATS DE SERVICE AVEC UN CONTRACTANT AUTRE QU'UNE PERSONNE PHYSIQUE	1	53 708
ENTENTES AVEC DES ORGA- NISMES GOUVERNEMENTAUX OU PARAGOUVERNEMENTAUX (EXCLUANT LE LOYER)	8	570 030
TOTAL	9	623 738

Au total, neuf ententes ou contrats de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cette période, pour un montant total de 623 738 \$. Les huit ententes gouvernementales ont été signées avec deux organismes seulement, soit le CSPQ et la Société québécoise des infrastructures (SQI). Le contrat donné à une entreprise privée s'est fait par un regroupement d'achats. Enfin, à noter 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 validation et vérification garantit la fiabilité des données qui servent à la compilation des informations présentées dans le présent rapport annuel de gestion.

Comme chaque année, l'Office donne un mandat pour procéder à l'examen de l'information présentée dans le rapport annuel de gestion (RAG) de l'année qui vient de se terminer. Un mandat a donc été donné à la Direction de l'observance des règles contractuelles et de l'audit interne du CSPQ pour réaliser au début de l'année 2017-2018 une validation formelle et un examen des informations présentes dans le RAG de l'année financière qui venait de se terminer au 31 mars 2017, c'est-à-dire pour l'exercice financier 2016-2017. Cette validation nous a permis d'affirmer que l'information présentée dans le RAG 2016-2017 est, à tous les égards, plausible et cohérente.

5

PARTIE

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Les tableaux qui suivent présentent les résultats obtenus par l'Office en matière d'accès à l'emploi.

TABLEAU 27

.....
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, POUR 2017-2018

NOMBRE	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	14	10	3	4
NOMBRE DE MEMBRES DE L'EFFECTIF PERMANENT AU 31 MARS 2018	107			

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

EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2017-2018

Rappel de l'objectif d'embauche du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, étudiants et stagiaires membres de communautés culturelles, des anglophones, des Autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2017-2018	NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES DE GROUPES CIBLES EMBAUCHÉES EN 2017-2018					TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE (%)
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES			
PERMANENT	14	4	0	0	3	7	50	
OCCASIONNEL	10	1	0	0	0	1	10	
ÉTUDIANT	3	1	0	0	0	1	33,3	
STAGIAIRE	4	1	0	0	0	1	25	

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

ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI

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

STATUT	2017-2018	2016-2017	2015-2016
PERMANENT (%)	50 (7/14)	100 (1/1)	0 (0/0)
OCCASIONNEL (%)	10 (1/10)	12,5 (1/8)	33,3 (4/12)
ÉTUDIANT (%)	33,3 (1/3)	0 (0/3)	100 (1/1)
STAGIAIRE (%)	25 (1/4)	0 (0/0)	0 (0/2)

TABLEAU 30

ÉVOLUTION DE LA REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'FFECTIF PERMANENT : 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 permanent. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif permanent.

Rappel de l'objectif du Plan d'action 2017-2018 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées : augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %.

GROUPE CIBLE	2018		2017		2016	
	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	8	7,5 (8/107)	6	6 (6/97)	5	5 (5/100)
AUTOCHTONES	0	0 (0/107)	0	0 (0/97)	0	0 (0/100)
ANGLOPHONES	0	0 (0/107)	0	0 (0/97)	0	0 (0/100)
PERSONNES HANDICAPÉES	11	10,3 (11/107)	9	9 (9/97)	9	9 (9/100)

L'Office a atteint un taux de représentativité de 10,3 %⁶ de personnes handicapées par rapport à l'effectif permanent total, ce qui constitue une augmentation de 1,3 % par rapport à 2016-2017. La cible ministérielle de 2 % est dépassée de façon marquée. De plus, l'Office

⁶ Ce taux diffère de celui présenté dans le bilan du plan d'action 2017-2018 de l'Office, qui atteint 8,8 %. 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 SCT, ne comprend que l'effectif permanent.

se rapproche ainsi du taux de représentativité de 11 % qu'il vise. La cible gouvernementale concernant le taux de représentativité des membres de communautés culturelles, fixée à 9 %, n'a pas été atteinte. Néanmoins, ce taux a augmenté de 5 % à 7 % depuis 2016.

TABLEAU 31

.....
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF PERMANENT : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2018

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT*		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN ET DE BUREAU		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	0	0 (0/8)	7	10,4 (7/67)	1	3,1 (1/32)	8/107	7,5
AUTOCHTONES	0	0 (0/8)	0	0 (0/67)	0	0 (0/32)	0/107	0
ANGLOPHONES	0	0 (0/8)	0	0 (0/67)	0	0 (0/32)	0/107	0
PERSONNES HANDICAPÉES	0	0 (0/8)	7	10,4 (7/67)	4	12,5 (4/32)	11/107	10,3

* 7 cadres + 1 hors cadre

TABLEAU 32**TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2017-2018 PAR STATUT D'EMPLOI**

	PERMANENT	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	14	10	3	4	31
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	10	10	1	3	24
TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES (%)	71,4 (10/14)	100 (10/10)	33,3 (1/3)	75 (3/4)	77,4 (24/31)

Note : Les données sur l'embauche du personnel permanent 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 PERMANENT AU 31 MARS 2018**

	PERSONNEL D'ENCADREMENT*	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN ET DE BUREAU	TOTAL
EFFECTIF TOTAL (HOMMES ET FEMMES)	8	67	32	107
FEMMES	5	40	27	72
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES (%)	63 (5/8)	60 (40/67)	84 (27/32)	67 (72/107)

* 7 cadres + 1 hors cadre

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 2017 (COHORTE 2018)	AUTOMNE 2016 (COHORTE 2017)	AUTOMNE 2015 (COHORTE 2016)
NOMBRE DE DOSSIERS SOUMIS AU CSPQ EN LIEN AVEC LE PDEIPH	0	0	2
	2017-2018	2016-2017	2015-2016
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES AU PDEIPH ACCUEILLIS DU 1 ^{er} AVRIL AU 31 MARS	0	0	0

Comme chaque année, les gestionnaires de l'Office ont été sensibilisés à l'existence du PDEIPH. Un rappel de la procédure à suivre pour présenter un dossier a notamment été réalisé auprès des gestionnaires. Toutefois, aucun dossier n'a été soumis.

5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le conseil d'administration de l'Office est doté d'un code d'éthique et de déontologie. Il s'agit du *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*. Il est disponible sur le site Web de l'Office⁷ et est reproduit intégralement à l'annexe IX du présent rapport.

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

Au cours de 2017-2018, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le plan d'action de développement durable adopté par le conseil d'administration de l'Office en juin 2016 est réalisé à plus de 65 %. Il permet à l'Office 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. Aucune action n'a été abandonnée, mais certains ajustements ont été apportés aux activités pour s'assurer d'atteindre les cibles fixées. L'annexe X présente en détail les résultats obtenus par chaque action ainsi que le degré d'atteinte de la cible.

L'Office a également contribué à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 par l'installation d'un équipement de remplissage de bouteilles individuelles réutilisables à Québec et à son siège social. Cette action avait pour objectif la réduction de la quantité d'eau embouteillée utilisée dans les distributeurs-refroidisseurs de plancher.

Dans l'optique d'assurer une cohérence entre la politique À part entière et la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, une rencontre a eu lieu en janvier 2018 entre la directrice générale de l'Office et le sous-ministre adjoint au développement durable et à la qualité de l'environnement du ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques. Une des pistes d'action concerne l'arrimage possible entre les plans d'action de développement durable et ceux devant être produits par les organisations assujetties à l'égard des personnes handicapées. La rencontre a aussi permis de discuter de la participation de l'Office au comité de travail sur les enjeux et les cibles de la prochaine stratégie gouvernementale de développement durable et du mode de gouvernance du comité interministériel.

5.4

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, l'Office s'est engagé à documenter les réalités vécues par les femmes handicapées, dont leur situation socioéconomique et leur participation sociale, à partir de données existantes. Ce rapport sur les femmes handicapées est en cours de rédaction. En lien avec cet engagement et afin de souligner la Journée internationale des femmes, l'Office a publié dans une édition du cyberbulletin *Passerelle*, le 8 mars 2018, un portait consacré aux femmes avec incapacité au Québec, faisant état des caractéristiques principales de l'incapacité chez les Québécoises et leur situation sociodémographique et économique.

L'Office poursuit son engagement à tenir compte de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans le cadre de ses travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique À part entière ainsi que dans ses productions statistiques, et ce, lorsque les statistiques disponibles le permettent. Notamment, en 2017, l'Office a publié quatre rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière s'intéressant aux résultats attendus liés à la réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées que sont les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements, incluant l'accès aux transports et aux lieux. Une collection en huit volumes portant sur la participation sociale des personnes handicapées, tels que les activités de la vie quotidienne, les déplacements, l'habitation, l'éducation et l'emploi, a également été publiée. Cette collection a été réalisée à partir des données de l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* de 2012.

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 pour toutes ses activités, dans ses diffusions, ses communications et pour ses contrats 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
COMBIEN D'EMPLOYÉES ET EMPLOYÉS VOTRE ORGANISATION COMPTE-T-ELLE ? → MOINS DE CINQUANTE → CINQUANTE ET PLUS	CINQUANTE ET PLUS
AVEZ-VOUS UN COMITÉ PERMANENT ?	OUI
SI OUI, Y A-T-IL EU DES RENCONTRES DES MEMBRES DU COMITÉ PERMANENT AU COURS DE L'EXERCICE ?	OUI
SI OUI, COMBIEN ?	4

TABLEAU 36

.....

STATUT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

VOTRE MINISTÈRE OU ORGANISME A-T-IL ADOPTÉ UNE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ?	OUI
SI OUI, À QUELLE DATE A-T-ELLE ÉTÉ APPROUVÉE PAR LA PLUS HAUTE AUTORITÉ DE L'ORGANISME APRÈS QUE VOUS AYEZ REÇU L'AVIS DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ?	25 MAI 2017
DEPUIS SON ADOPTION, CETTE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE A-T-ELLE ÉTÉ RÉVISÉE ?	NON
SI OUI, À QUELLE DATE LES MODIFICATIONS ONT-ELLES ÉTÉ OFFICIELLEMENT APPROUVÉES PAR LA PLUS HAUTE AUTORITÉ DE L'ORGANISME APRÈS QUE VOUS AYEZ REÇU L'AVIS DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE ?	NE S'APPLIQUE PAS

TABLEAU 37

.....

IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

AU COURS DE L'EXERCICE, AVEZ-VOUS PRIS DES MESURES POUR FAIRE CONNAÎTRE VOTRE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ?	OUI
<p>→ SI OUI, EXPLIQUEZ LESQUELLES :</p> <p>PUBLICATION DANS L'INTRANET DE L'OFFICE, MESSAGE AU PERSONNEL PAR LA DIRECTRICE GÉNÉRALE, DÉVELOPPEMENT D'UN ONGLET DANS L'INTRANET SUR L'APPLICATION DE LA POLITIQUE ET PUBLICATION DE LA POLITIQUE SUR LE SITE WEB INSTITUTIONNEL DE L'OFFICE</p>	
SI NON, DURANT LE PROCHAIN EXERCICE, QUELLES ACTIVITÉS PRÉVOYEZ-VOUS TENIR POUR FAIRE CONNAÎTRE VOTRE POLITIQUE LINGUISTIQUE ET POUR FORMER LE PERSONNEL QUANT À SON APPLICATION ?	

5.6

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'année 2017-2018, la section « Accès à l'information » du site Web de l'Office a été tenue à jour, considérant l'entrée en vigueur, le 1^{er} avril 2015, de modifications au *Règlement sur la diffusion de l'information et la protection des renseignements personnels*.

Rappelons par ailleurs que depuis avril 2012, tout nouveau document déposé dans ce site respecte le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable. Toutefois, certains documents versés dans le site Web de l'Office avant cette date ne respectent pas les normes d'accessibilité (voir section 4.4 Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web). Néanmoins, conformément à la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, l'Office fournit 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 2017-2018, l'Office a reçu onze demandes d'accès à l'information. De ces demandes, dix 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 onze demandes, trois provenaient de clients de l'Office ayant fait une demande d'accès à leur dossier personnel et deux provenaient d'instances administratives ayant fait une demande d'accès à un 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 2017-2018, 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 a produit en 2017-2018 un aide-mémoire rappelant les grands principes de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* destiné à l'ensemble du personnel.

5.7

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017.

Chaque organisme public assujetti doit établir une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles pour son personnel. La procédure de l'Office a été approuvée par la Direction générale en juin 2017.

Conformément à la *Loi*, l'Office est tenu de rendre compte du nombre de divulgations reçues, du nombre de divulgations qui ont été transmises au Protecteur du citoyen, du nombre de divulgations fondées, et doit faire état de leur répartition en fonction de différentes catégories prévues et mentionner le nombre de communications de renseignements effectuées au commissaire à la lutte contre la corruption.

En 2017-2018, aucune divulgation n'a été reçue par la personne responsable du suivi des divulgations.

ANNEXES

ANNEXE I

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018

MEMBRES NOMMÉS

Selon l'article 6 de la *Loi*, le conseil d'administration de l'Office est composé de seize membres ayant le droit de vote, dont un directeur général, tous nommés par le gouvernement. Au 31 mars 2018, deux sièges étaient vacants.

En 2017-2018, les personnes suivantes étaient membres :

- **Valérie Banville**, région de la Montérégie;
- **Louis Bourassa**, région des Laurentides;
- **Frances Champigny** (vice-présidente depuis le 9 février 2018), 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, jusqu'au 21 avril 2017. Le poste est depuis vacant;
- **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, jusqu'au 7 février 2017. Le poste est depuis vacant;
- **André Leclerc**, région de Montréal;
- **Pauline Lemieux** (vice-présidente jusqu'au 9 février 2018), 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 conseil d'administration de l'Office, mais n'ont pas le droit de vote. Au 31 mars 2018, 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;
- **Francine Massé**,
Secrétariat du Conseil du trésor;
- **Yvon Doyle**,
ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur;
- **France Dompierre**,
ministère de la Famille.

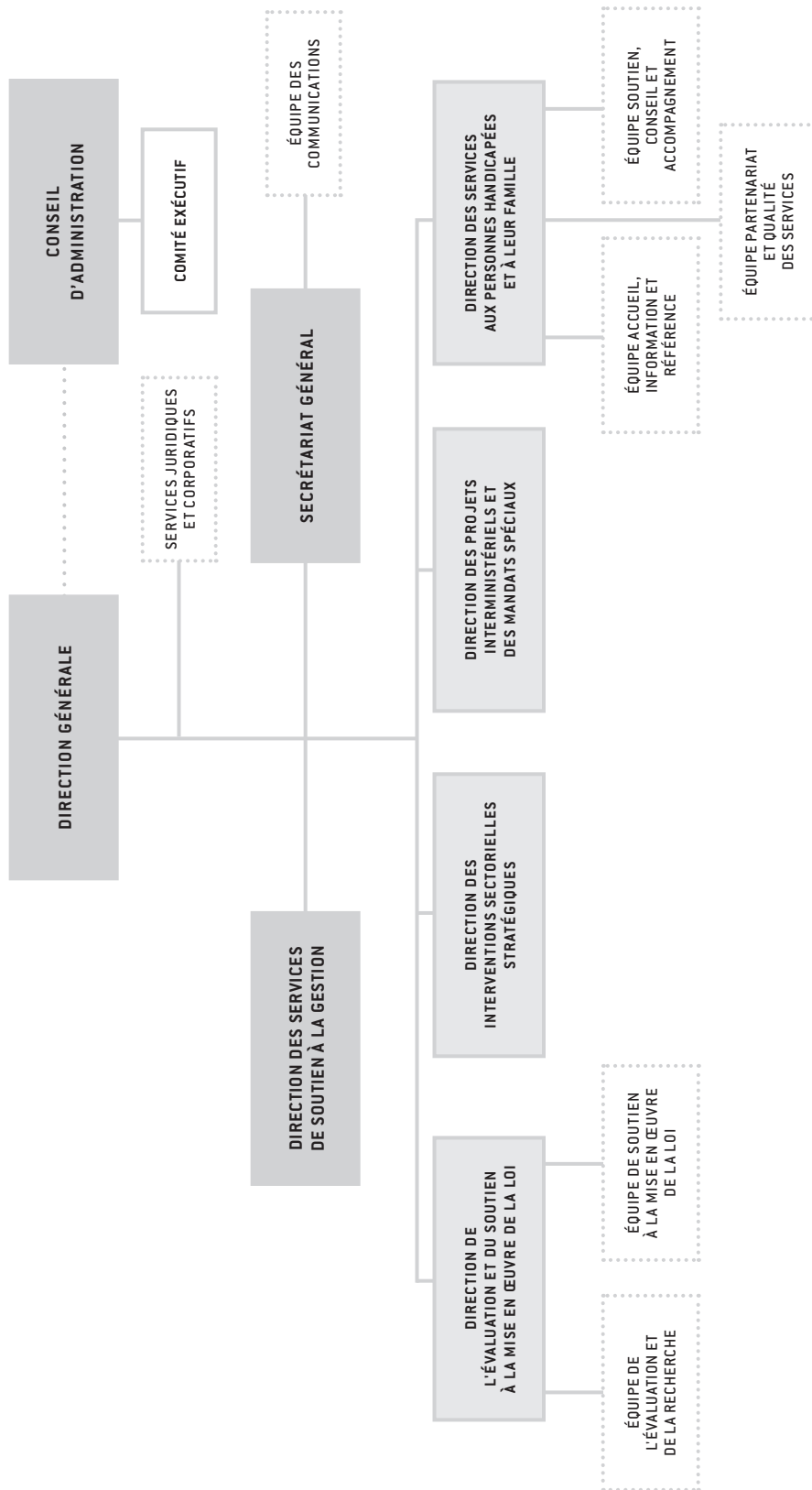
.....

ANNEXE II

ORGANIGRAMME

.....

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2018



ANNEXE III

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.

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 IV

BILAN 2017-2018 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)

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

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

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

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
1. Rendre public annuellement, comme prévu par la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> , 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 2017-2018 de 95 % (171 sur 180 organisations assujetties) Taux de production des MO : 96 % Taux de production des municipalités : 90 % Taux de production du réseau de la santé et des services sociaux : 100 %
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	Dix projets financés par le biais du PSQP de l'Office afin de soutenir la contribution du Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées (MACAPH) au suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et à l'élaboration de propositions de mesures. Collaboration de l'Office à l'élaboration d'un guide par AlterGo visant à favoriser la contribution du MACAPH dans le suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités. Constat où 55 % des organisations assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> ont mentionné dans leur plan d'action 2017 ou 2017-2018 avoir consulté des personnes handicapées ou leurs représentants lors de l'élaboration de celui-ci (44 % des MO et 72 % 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 – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
3. Réaliser des travaux interministériels en vue de simplifier les démarches donnant accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2019	En cours de réalisation	Élaboration du projet « Développement d'outils et de moyens concrets pour soutenir la simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et leur famille » retenu par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre du processus de révision permanente des programmes.
Étape 1 Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2015	Réalisé	Production du rapport « Priorisation des programmes, mesures et services (PMS) qui seront examinés dans le cadre des travaux de simplification » et travaux d'analyses réalisés.
Étape 2 Identifier des solutions potentielles visant à simplifier et harmoniser les critères d'admissibilité et les modalités d'évaluation, d'accès et de dispensation des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2017	En cours de réalisation	
Étape 3 Analyser des pistes de solution et faire des recommandations	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2019	En cours de réalisation	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille	MFamille	MEEES MTESS MSSS OPHQ	2016	En cours de réalisation	Adoption du document « Vision commune – Comité inter-ministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés » par tous les membres du comité. Celui-ci sera utilisé par le Comité interministériel pour mettre en œuvre la révision sectorielle des documents relatifs aux programmes à partir de la Vision commune. Réalisation de travaux, notamment la documentation des programmes retenus par le Comité interministériel, en vue de l'élaboration d'un formulaire unique du rapport du professionnel.
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	Trois nouvelles ententes de partenariat signées avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal pour le Service Ligne Aide Abus Aînés, la Commission des services juridiques du Québec et le Curateur public du Québec pour un total de cinq ententes. Mise en œuvre des actions prévues aux ententes de partenariat. Trente activités de représentation réalisées pour faire la promotion des services directs et la distribution des guides produits par l'Office.
6. Soutenir la ministre dans l'application de l'article 51.2 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 neuf courriers ministériels et de documents (mémoires ou avis) au cabinet de la ministre sur divers sujets.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
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 10 MO différents : le SCT, le MESI, la SHQ, le MAMOT, le MCC, le MEES, le MTESS, le MTMDT, la SAAQ et le MSSS.
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 six leviers de la politique à part entière	MEES MSSS OPHQ	MTESS MFamille	2019	En cours de réalisation	Plusieurs rencontres bilatérales et échanges tenus avec les MO membres du comité. Arrimages effectués avec différents travaux interministériels actuellement en cours, dont ceux de l'Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation, du Comité interministériel sur la planification de la transition de l'école à la vie active (TEVA) et du Comité interministériel sur les activités socioprofessionnelles et communautaires.
Étape 1 Élaborer le cadre de référence	MEES MSSS OPHQ	MTESS MFamille	2016	Réalisé	Version du cadre de référence contenant les balises sur la planification individualisée et coordonnée des services rédigée et soumise aux MO pour approbation.
Étape 2 Adopter le cadre de référence	MEES MSSS OPHQ	MTESS MFamille	2017	En cours de réalisation	
Étape 3 Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2019	MEES MSSS OPHQ	MTESS MFamille	2019	Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 4 Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonnée des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation	OPHQ	MEES MSSS	2019	Non débuté	
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.
Étape 1 Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA	MEES MTESS MSSS	OPHQ	2016	En cours de réalisation	Poursuite de la collaboration de l'Office à l'élaboration d'un guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active.
Étape 2 Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans la mise en place des pratiques de TEVA	MEES MTESS MSSS	OPHQ	2017 à 2019	Non débuté	
Étape 3 Assurer un suivi de la mise en place des pratiques de TEVA dans toutes les régions du Québec au moyen d'un mécanisme de reddition de comptes (ou de cibles) au sein des établissements scolaires	MEES		2019	S.O.	La responsabilité de cette étape appartient au MEES.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
<p>11. Élaborer et coordonner la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale visant l'adaptation du système de justice québécois et l'accompagnement des personnes présentant un trouble grave de santé mentale ou d'autres réalités particulières (déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme)</p> <p>Dans une perspective de continuum, les dimensions qui devront être abordées dans la stratégie sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ l'intervention policière; ▸ le traitement judiciaire; ▸ les services correctionnels et la réinsertion sociale; ▸ la formation, le développement des connaissances et des meilleures pratiques. 	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	Réalisé	Suivi donné à la consultation ministérielle concernant la stratégie en prévision de son approbation par les autorités gouvernementales.
<p>Étape 2 Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale</p>			2015-2019	En cours de réalisation	Identification des actions relevant des attributions de l'Office susceptibles de soutenir la mise en œuvre de la stratégie.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
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 cours de réalisation	Mise en ligne sur le site Web de l'Office de la « Foire aux questions » sur la politique. Quatre formations spécifiques sur la mise en œuvre de la politique offertes à 50 coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action provenant de 45 ministères et organismes publics. Deux formations sur les responsabilités générales des ministères et organismes publics à l'égard des personnes handicapées, dont l'accès aux documents et aux services offerts au public, données à 23 coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action provenant de 23 ministères et organismes publics.
Étape 1 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	Collectes des données en vue de la production du deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique réalisées. L'analyse des données recueillies et la rédaction du bilan ont débuté.
Étape 2 Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés	MTESS	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Capsule vidéo promotionnelle à l'intention des personnes handicapées et leur famille réalisée et diffusée sur le site Web de l'Office. Transmission de deux articles sur la politique à l'AQRIPH et à la COPHAN. Ces organismes ont ensuite diffusé ces articles auprès de leurs membres, notamment par le biais de leur site Web.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
13. Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées (AMM)	MSSS MTMDET OPHQ	SHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
Chantier A Recenser les gabarits d'AMM utilisés et projetés ainsi qu'identifier, avec les collaborateurs, les problématiques rencontrées dans les déplacements et la circulation de ces aides à la locomotion	MSSS	MTMDET OPHQ RAMQ RBQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration de l'Office avec le MSSS à la documentation des gabarits d'AMM distribués, au nombre d'appareils distribués et en circulation selon leurs caractéristiques ainsi qu'à la clientèle visée. Document synthèse produit par l'Office avec le MSSS, en collaboration avec les responsables des chantiers B et C, présentant la recension des gabarits attribués par les programmes gouvernementaux.
Étape 1 Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteur et des quadriporteurs				Réalisé	Échanges sur les problématiques relatives à la circulation des utilisateurs d'AMM prioritaires à documenter pour alimenter les chantiers B et C effectués à la seconde rencontre de l'ensemble des responsables de chantier le 22 mars 2018. Travaux de l'étape 2 de ce chantier planifiés et collaborations convenues.
Étape 2 Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs				En cours de réalisation	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
<p>Étape 3 Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des AMM</p>				Non débuté	
<p>Chantier B Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des AMM dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport</p>	MTMDET	MEES MSSS OPHQ RAMO SAAQ	2019	En cours de réalisation	<p>Collaboration de l'Office aux travaux du comité de suivi du projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisées pour documenter les enjeux concernant la circulation des AMM sur la voie publique. L'Office a notamment participé à la rencontre du 3 mai 2017 de ce comité qui a permis de dégager des constats à la suite des trois premières années d'application du projet pilote.</p> <p>Transmission des commentaires de l'Office sur les orientations finales proposées relativement à l'encadrement permanent de l'utilisation des AMM sur la voie publique.</p>
<p>Chantier C Examiner différentes solutions, réglementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation, faire des représentations auprès de la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies et, le cas échéant, mettre en œuvre les solutions qui auront été retenues</p>	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Collaboration du comité directeur OPHQ-RBQ aux travaux du chantier A afin de documenter les caractéristiques et l'utilisation des AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation (étape 1) et pour planifier les travaux visant à documenter les problématiques rencontrées par leurs utilisateurs pour un accès sécuritaire à ces lieux bâtis (étape 2), en vue d'alimenter les travaux du chantier C.</p> <p>Informations données au Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées sur l'avancement de ces travaux et sur les prochaines étapes prévues.</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
14. Identifier et mettre en œuvre des actions pour s'assurer que les politiques familiales municipales et les démarches Municipalité amie des aînés (MADA) et Municipalité amie des enfants sont réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique À part entière	OPHO	MFamille MSSS	2016	En continu	Diffusion, par le biais d'une lettre conjointe signée par le sous-ministre des Aînés et la directrice générale de l'Office, du recueil Vers des parcours sans obstacles auprès des quelque 800 villes MADA, dont les municipalités assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. 23 propositions de mesures en lien avec le parcours sans obstacles émises dans le cadre des rétroactions offertes à 55 villes MADA assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.
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 OPHO SAAQ	2019	En cours de réalisation	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. Collaboration de l'Office avec le MTMDET concernant l'enca-drement de la conception sans obstacles des aménagements extérieurs convenue dans l'engagement spécifique 21.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées	OPHQ	MTESS MFQ	2019	Réalisé	<p>Mémoire produit par l'Office dans le cadre de la consultation publique sur le Régime de rentes du Québec. Ce mémoire vise à bonifier le soutien au revenu pour les personnes handicapées ou leur famille qui reçoivent une rente, notamment une rente d'invalidité.</p> <p>Contribution de l'Office aux travaux d'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS) rendu public le 10 décembre 2017. En matière de soutien au revenu, le PAGIEPS propose plusieurs mesures dont l'instauration d'un revenu de base et la bonification de certaines prestations.</p> <p>Collaboration de l'Office avec le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale lors de consultations portant sur les programmes d'assistance sociale et lors de la journée de réflexion sur le revenu minimum garanti qui s'est tenue le 25 octobre 2017 à Montréal.</p>
20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées	OPHQ	MTESS MSSS MFQ	2019	En cours de réalisation	<p>Démarche d'opérationnalisation de la définition des coûts supplémentaires généraux complétée en préparation à la réalisation d'une enquête de l'ISO.</p> <p>Consultation du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées sur les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille. Début de l'analyse des résultats de la consultation.</p>
Étape Réaliser une enquête avec l'ISO afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille	OPHQ	MTESS MSSS MFQ	2018	Non débuté	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
21. Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées	CDPDJ	OPHQ	2019	Réalisé	Rencontre tenue avec la CDPDJ pour discuter de la révision de la stratégie et des collaborations que pourrait y apporter l'Office.
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	Parution à l'automne 2017 d'un article <i>Express-O</i> visant à promouvoir des mesures planifiées dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités concernant la réduction ou l'abolition des frais de permis pour une adaptation de domicile. Intégration au Recueil des bonnes pratiques lancé en février 2018 sur le site Web de l'Office des mesures réalisées dans le cadre des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités ayant pour objectif de réduire ou d'abolir les frais de permis pour une adaptation de domicile. Depuis le 1 ^{er} janvier 2018, proposition systématique de ce type de mesure dans les lettres de rétroaction de l'Office aux municipalités dont le plan d'action ne contient pas de mesure à cet égard.
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 2017-2018 effectués par l'élaboration du <i>Guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active</i> prévu dans l'engagement 10 du PEG.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
31. Réaliser un complément à l'étude sur la profession d'interprète visuel au Québec permettant d'établir, entre autres, les besoins récurrents de main-d'œuvre en matière d'interprétation visuelle et analyser l'ensemble des études et des données à ce sujet	MEES	OPHQ	2016	En cours de réalisation	Résultats présentés dans l'étape suivante.
Étape 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	Travaux menés par l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) visant à réviser sa formation en interprétation français-LSQ. Dans le cadre d'une rencontre organisée par l'Office, les résultats de son rapport et les principaux changements à apporter à la formation ont été présentés aux services régionaux d'interprétation visuelle et au milieu associatif.
32. Entamer les travaux en vue de réviser les critères d'admissibilité et les mesures destinées aux personnes handicapées dans le cadre des programmes d'aide financière aux études afin que ceux-ci soient en conformité avec la définition d'une personne handicapée, comme stipulé dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	MEES	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration poursuivie avec le MEES et commentaires de l'Office transmis sur les modifications proposées au Règlement sur l'aide financière aux études et sur les travaux menés en lien avec cet engagement.
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 continu	Propositions de mesures de l'Office transmises au MIDI dans le cadre de la réaction sur son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
38. Favoriser, en collaboration avec les ministères concernés, la réalisation de partenariats et l'échange d'expertise entre l'OPHQ et des organisations internationales et gouvernementales, notamment l'Organisation des Nations Unies	MRIF	OPHQ	2019	En continu	Participation de l'Office, avec le soutien du MRIF, à la participation du Canada devant le Comité des droits des personnes handicapées les 3 et 4 avril 2017 à Genève. L'Office a aussi contribué activement, en soutien au MRIF, aux suivis des recommandations contenues dans les Observations finales du Comité. Participation de l'Office à la 10 ^e conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées du 13 au 16 juin 2017 à New York. Participation de l'Office, en soutien au MRIF, à la préparation de la contribution du gouvernement du Québec aux 5 ^e et 6 ^e rapports du Canada portant sur la Convention relative aux droits de l'enfant. Participation de l'Office, en soutien au MRIF, à la préparation de la contribution du gouvernement du Québec au 3 ^e rapport du Canada en vertu de l'Examen périodique universel.
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	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
Étape 1 Recenser et examiner les problématiques des services de transport adapté et collectif au Québec				En cours de réalisation	Dans le cadre des travaux en vue de l'élaboration d'une politique de mobilité durable : dépôt d'un mémoire de l'Office, participation au Comité interministériel de la politique de mobilité durable et participation aux activités de consultation.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 2 Cerner les bonnes pratiques dans les régions et les initiatives porteuses				En cours de réalisation	Mêmes résultats que l'étape 1.
Étape 3 Analyser la possibilité de tenir un projet pilote ou de déployer certaines initiatives pour expérimenter des pistes potentielles d'harmonisation et d'optimisation				Non débuté	
Étape 4 Proposer un plan de mise en œuvre des solutions retenues				Non débuté	
48. Optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation	OPHQ MSSS		2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes qui suivent.
Étape 1 S'assurer que les ministères et organismes publics connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile	OPHQ		2015	En continu	Mise à jour continue de la liste des personnes ressources dans chacun des ministères et organismes et envoi des documents de références d'intérêts. Deux interventions ciblées menées auprès des MO en lien avec des situations problématiques portées à l'attention de l'Office.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 2 Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation	MSSS OPHO		2017	En cours de réalisation	Consultation du comité de travail sur l'optimisation des services régionaux d'interprétation sur les principaux aspects du cadre normatif et compilation des données. Consultation des services régionaux d'interprétation sur les principaux aspects du cadre normatif et compilation des données. Recension des pratiques d'intérêts dans les autres provinces avec la collaboration du MSSS.
Étape 3 Poursuivre des démarches pour transférer vers un autre ministère ou organisme la responsabilité de la coordination et du développement des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile pour répondre aux demandes de l'ensemble des ministères et organismes publics	OPHO	MSSS	2019	Non débuté	
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	OPHO MSSS		2016	En cours de réalisation	Travaux en cours afin de mettre à jour le guide d'analyse d'impact sur les personnes handicapées de l'Office. Réponse à trois demandes de soutien-conseil provenant de la Société d'assurance automobile du Québec, de l'Office de la protection du consommateur et de Retraite Québec.
Étape 1 Produire un guide pratique pour l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées qui permettra notamment de soutenir l'évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et règlement	OPHO	MSSS	2015	Réalisé	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
<p>Étape 2 Réviser le <i>Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi ou de règlements au Québec</i> pour y ajouter les références utiles et les contenus nécessaires à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées</p>	MSSS	OPHQ	2015	En cours de réalisation	
<p>Étape 3 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	
<p>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.</p>	OPQ	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 1 Création du groupe de travail				Réalisé	Réalisée en 2015-2016.
Étape 2 Dépôt du rapport				En cours de réalisation	Relance effectuée auprès de la nouvelle direction de l'OPQ concernant les disponibilités de collaboration de l'Office pour la poursuite des travaux.
Étape 3 Consultations				Non débuté	
Étape 4 Modifications législatives, le cas échéant				Non débuté	
Étape 5 Début de la mise en œuvre				Non débuté	
51. Identifier les principaux enjeux auxquels sont confrontés les jeunes handicapés et favoriser la concertation des ministères et organismes publics concernés autour de pistes d'action sectorielles et intersectorielles	Secrétariat à la jeunesse OPHQ		2017	Réalisé	Appel de proposition lancé pour réaliser une recherche portant sur les transitions sous la responsabilité du Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC), dans le cadre du programme « Actions concertées du FRQSC ».
62. Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2016	Réalisé	Publication à la Gazette officielle du Québec (G00) du 21 février 2018 du projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre I, Bâtiment, visant l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation pour recueillir les commentaires du public. Réalisation des activités de communication prévues lors de cette première publication à la G00 pour consultation et commentaires du public (conférence de presse, communiqués et brèves Web, article <i>Express-0</i> , envoi aux membres du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées). Collaboration de l'Office avec la RBQ pour répondre aux demandes d'information reçues suivant cette publication.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS AU PEG					
<p>Étape 1 Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie)</p>	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2015	Réalisé	
<p>Étape 2 Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues</p>	RBQ OPHQ		2015	Réalisé	
<p>Étape 3 Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis</p>	RBQ OPHQ		2016	Réalisé	
<p>63. Inclure, dans la mise à jour du <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i> produit par l'OPHQ, des informations s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées des Premières Nations du Québec et ainsi accroître leur participation sociale</p> <p>Conditionnel à l'obtention des crédits nécessaires à la réalisation du projet</p>	SAA OPHQ	CSSSPNQL	2019	Réalisé	Diffusion en novembre 2017 de la version française du <i>Guide sur les programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</i> incluant les éléments concernant les Premières Nations non conventionnées du Québec.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 1 Production de données administratives et d'enquête en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique À part entière	OPHQ		En continu	En continu	Publication sur le site Web de l'Office des sept derniers volumes de la collection présentant un portrait de la participation sociale des personnes handicapées à partir des données de l'ECI de 2012. Publication de la mise à jour annuelle du portrait des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées. Publication de trois numéros du cyberbulletin <i>Passerelle</i> . Tableau d'indicateurs de participation sociale en cours de réalisation.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 2 Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique À part entière	OPHQ		En continu	En continu	Aucune nouvelle étude, recherche ou expérimentation n'a été menée directement par l'Office en 2017-2018. Tous les projets (20) financés par le biais du PSE (volets <i>études et recherches</i> et <i>Expérimentation</i>) sont en lien avec la politique À part entière.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 3 Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i>	OPHQ		En continu	En continu	Collecte de données complémentaires réalisée en 2017-2018 afin d'ajouter l'année 2016-2017 au prochain rapport, lequel portera sur la période du 1 ^{er} avril 2013 au 31 mars 2017. Rédaction du rapport en cours.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 4 Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées	OPHQ		2019	En continu	En juin 2017, dévoilement du Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 avec une mesure sous la responsabilité de l'Office : « Soutenir 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 de l'Office des personnes handicapées du Québec ». Collaboration de l'Office à deux autres mesures du plan d'action.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 5 Contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CIVCFAS)	OPHQ		2019	En continu	<p>Appel de propositions rédigé et lancé en septembre 2017 en lien avec l'engagement de l'Office dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles qui vise à « Soutenir la réalisation d'une recherche visant à documenter la problématique des agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées, au moyen du Programme de subventions à l'expérimentation » (Action 48). Le projet soumis par M. Christian Joyal, de l'Université du Québec à Trois-Rivières, qui s'intitule Agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées : ce qu'en disent les données probantes, les intervenants et les victimes a été retenu.</p> <p>Participation à trois rencontres en lien avec le suivi de la Stratégie.</p>
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 6 Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation	OPHQ		2019	En continu	<p>Poursuite de la mise en œuvre des mesures sous la responsabilité de l'Office au Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018.</p> <p>Actions réalisées dans le cadre des mesures 1.4 et 4.5 en 2017-2018 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ Approbation d'un projet de dépliant sur l'intimidation ▸ Atelier de formation donné sur les façons de recommander et d'accompagner les personnes handicapées en situation d'intimidation ▸ Deux présentations réalisées de l'outil de sensibilisation au potentiel des jeunes handicapés « On s'éleve ! », une trousse d'activités qui amène les participants à constater que les jeunes handicapés peuvent, comme tout autre individu, apprendre et se réaliser en fonction de leurs aptitudes, de leurs besoins et de leurs aspirations. (mesure 1.4)

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 7 Contribution de l'Office au plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	OPHQ		2019	En continu	<p>Contribution aux travaux du MTESS visant l'élaboration de mesures pour le troisième plan d'action.</p> <p>Soutien à l'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées pour le plan d'action.</p> <p>Adoption du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 avec une mesure sous la coresponsabilité de l'Office et du MEES :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ Créer, mettre en place et promouvoir une carte d'accompagnement dans les domaines des loisirs, des activités culturelles et du tourisme pour les personnes handicapées
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 8 Contribution de l'Office à la politique Vieillir et vivre ensemble et à son plan d'action 2012-2017	OPHQ		2017	En continu	<p>Contribution de l'Office à la réalisation du Bilan du plan d'action 2012-2017 de la politique Vieillir et vivre ensemble. Ce bilan a été rendu public en septembre 2017.</p> <p>Participation de l'Office, à titre d'observateur, au Forum Vieillir et vivre ensemble (les 1^{er} et 2 juin 2017) ainsi qu'à la journée de réflexion (28 septembre 2017).</p> <p>Transmission de commentaires de l'Office au ministère de la Famille en vue de la préparation du nouveau plan d'action de la politique Vieillir et vivre ensemble.</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 9 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 continu	<p>Envoi du feuillet d'information sur les mesures de sécurité civiles adaptées aux personnes handicapées aux municipalités du Québec assujetties ou non à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, ainsi qu'aux MRC, à la Fédération québécoise des municipalités, à l'Union des municipalités du Québec, au MSP et au MSSS.</p> <p>Mise en ligne du feuillet sur le site Web de l'Office et parution d'une brève Web en faisant la promotion. Publication d'un article <i>Express-O</i> annonçant la parution du feuillet.</p> <p>Soutien-conseil réalisé auprès des municipalités n'ayant pas de mesures en sécurité civile dans leur plan d'action afin de les inviter systématiquement à planifier ce type de mesure.</p>
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 10 Contribution de l'Office au projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020, incluant la production, le suivi et la reddition de comptes du Plan d'action en développement durable de l'Office 2015-2020	OPHQ		En continu	En continu	<p>Participation de l'Office aux deux rencontres organisées par le Comité interministériel en développement durable (CIDD).</p> <p>Commentaires émis dans le cadre de la consultation des membres sur le rôle et le fonctionnement du CIDD.</p> <p>Rencontre tenue avec le sous-ministre adjoint responsable du CIDD pour discuter du mandat du Comité, de la cohérence des plans d'action de développement durable et des plans d'action à l'égard des personnes handicapées ainsi que du rôle que l'Office pourrait éventuellement jouer dans un sous-comité du CIDD.</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 11 Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale À part entière concernant l'accompagnement	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Tenue d'une rencontre du Comité sur un titre unique d'accompagnement pour les personnes handicapées dans le cadre d'activités de loisirs, culturelles et touristiques. Par la suite, le Comité est devenu le Comité interministériel de suivi de la Carte accompagnement loisir, toujours coordonné par l'Office, et une première rencontre est tenue le 26 février 2018. Adoption, par le conseil d'administration de l'Office, des propositions pour la création de la Carte accompagnement loisir (CAL) lors de sa séance du 16 juin 2017. Obtention d'un financement de 586 000 \$ par l'entremise du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 pour la mise en œuvre de la CAL. Rencontres tenues pour la mise en œuvre de la CAL et pour documenter l'offre de services actuelle en matière d'accompagnement ainsi que les besoins non comblés dans le domaine.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 12 Contribution de l'Office au développement et à la consolidation de pratiques de transition entre les services de garde et l'école, avec la collaboration du réseau de la santé et des services sociaux	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Transmission de commentaires de l'Office au ministère de la Famille. Portrait de situation sur les pratiques de transition dans chacune des régions du Québec en cours d'élaboration.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 13 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	Volet A : Transmission de commentaires de l'Office au MTESS en vue de l'élaboration de la prochaine Stratégie. Participation de l'Office aux échanges du Comité consultatif – Personnes handicapées portant sur la future stratégie. Volet B : Interventions auprès des partenaires régionaux pour mobiliser, inciter et soutenir des projets de développement des compétences, notamment dans les régions suivantes : Côte-Nord, Laurentides, Lanaudière, Laval et Montréal.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 14 Représentation et soutien-conseil auprès des instances décisionnelles ayant des responsabilités à l'égard des déplacements des personnes handicapées, incluant celles relatives aux plans de développement en transport (article 67 de la Loi)	OPHQ		En continu	En continu	Analyse par l'Office des trois plans de développement reçus du MTMDET. Rétroaction de l'Office au MTMDET sur les trois plans. Réponse à toutes les demandes de soutien des AOT pour la production ou la mise en œuvre de leur plan de développement. Modalités de collaboration convenues entre l'Office et le MTMDET pour l'application de l'article 67 et la procédure à suivre.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 15 Identification des voies d'optimisation de certains programmes	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Travaux amorcés sur les programmes suivants : programmes liés aux services de surveillance au secondaire (12-21 ans) (volet A); programmes du secteur de l'emploi (volet B); programmes liés au transport adapté (volet C) et programmes et mesures de soutien à la famille relevant du MSSS (volet D).</p> <p>Les résultats obtenus en 2017-2018 sont les suivants :</p> <p>Volet A : Analyse du bilan d'implantation et des normes 2017-2018 produits par le ministère de la Famille.</p> <p>Volet B : Aucune révision de programme dans le secteur de l'emploi en 2017-2018.</p> <p>Volet C : Poursuite de la collaboration de l'Office avec le MTMDET pour l'identification des pistes d'amélioration et des voies d'optimisation du Programme de subvention au transport adapté.</p> <p>Volet D : Poursuite de l'analyse du programme et d'identification des voies d'optimisation.</p>
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 16 Contribution de l'Office à la généralisation de la pratique TEVA par la mise à disposition de son expertise et par son soutien aux activités intersectorielles régionales visant le développement et la consolidation de cette pratique	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Deux projets de recherche, financés en partie par l'Office, sont en cours. Dans le cadre de ces recherches, il est prévu de recenser et documenter les initiatives locales et régionales porteuses de succès en matière de TEVA, les services existants au Québec et les meilleures pratiques pour soutenir les jeunes adultes handicapés à la fin de la scolarisation. Les résultats de ces recherches sont prévus pour 2019 et 2020.</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 17 Contribution de l'Office aux travaux interministériels concernant l'élaboration de la prochaine Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021	OPHQ		2019	En continu	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. Début des travaux pour les actions que l'Office s'est engagé à réaliser dans le cadre de la Stratégie, soit : <ol style="list-style-type: none"> 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 : <i>Dépliant réalisé, rendu disponible en médias adaptés et distribué par le biais d'un envoi effectué par Retraite Québec.</i> 2. Documenter les réalités vécues par les femmes handicapées à partir de données existantes : <i>En cours de réalisation, un montant de 3 700 \$ a été investi dans la réalisation de cette mesure.</i> 3. Documenter l'état de participation sociale des personnes handicapées en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes : <i>Réalisé en continu</i>
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 18 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 en 2017-2018. Consultation des membres du comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées en prévision de la révision du guide des Normes de conceptions sans obstacles et en vue de l'adoption de la prochaine édition du Code de construction. Commentaires de l'Office transmis à la RBQ en novembre 2017. Collaboration avec le MTESS et la RBQ aux consultations et travaux d'élaboration du projet de règlement sur l'accessibilité de certains bâtiments publics construits avant 1976. Suivis réguliers de l'Office à la suite du transfert des responsabilités ministérielles pour ce projet.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 18 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 (SUIITE)	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Travaux et consultations menées par l'Office à la suite des recommandations qui lui ont été adressées en juin 2017 par la Commission de l'économie et du travail à l'effet de dresser le portrait de l'accessibilité des commerces de proximité. Mise en place d'un groupe de travail sur l'accessibilité des commerces réunissant les acteurs concernés des milieux gouvernementaux et municipaux, du milieu associatif des personnes handicapées, de professionnels et du secteur privé. Rapport d'étape déposé par l'Office à la Commission de l'économie et du travail en février 2018, afin de présenter l'approche préconisée et les travaux prévus.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 19 Soutien aux organisations assujetties à l'article 61.3 de la Loi en vue d'en assurer l'application	OPHQ		2019	En continu	Soutien-conseil en lien avec la mise en œuvre de l'article 61.3 de la Loi offert à toutes les organisations assujetties à l'adoption d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (proposition de mesures à la suite de l'adoption d'un plan d'action, diffusion de documents de référence et d'un outil de bonnes pratiques, offre de formation, etc.). Poursuite de l'élaboration du guide sur le mobilier urbain accessible. Parution de deux éditions du bulletin <i>L'Approvisionnement accessible</i> . Poursuite de la collaboration CSPQ-Office dans le dossier de l'approvisionnement accessible.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 20 Contribution de l'Office aux résultats attendus de la politique À part entière en matière de continuum résidentiel adapté aux besoins et aux choix des personnes handicapées, notamment en lien avec les engagements au PEG relatifs au soutien à domicile et à l'habitation	OPHQ		2019	En continu	<p>Participation de l'Office au Forum sur les meilleures pratiques en soutien à domicile (SAD) en mai 2017 dans le cadre de la démarche visant à améliorer l'organisation des soins et des services offerts en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et à domicile. Collaboration avec le MSSS dans la poursuite de ces travaux.</p> <p>Soutien de l'Office à la SHQ dans le cadre de la révision du cadre normatif du Programme d'adaptation de domicile et représentations pour que ce programme soit associé à un cadre budgétaire récurrent, d'une hauteur adéquate et pouvant être indexé.</p> <p>Participation de l'Office à trois comités locaux de concertation en habitation ainsi que la transmission d'une lettre d'appui et d'un avis sectoriel visant à soutenir la mise en place de projets résidentiels novateurs.</p>
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 21 Contribution de l'Office aux travaux visant à favoriser l'accessibilité et la sécurité des aménagements extérieurs aux personnes handicapées	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Mise à jour du recueil Vers des parcours sans obstacles disponible sur le site Web de l'Office. Le contenu de présentation du recueil afin de sensibiliser les partenaires concernés à l'importance d'améliorer l'accessibilité des aménagements extérieurs a été préparé. Une première présentation a été effectuée en mars 2018.</p> <p>Échanges avec le MTMBET et le MAMDT tenus afin d'établir les collaborations requises pour mener des travaux visant l'amélioration continue de l'accessibilité et de la sécurité des aménagements extérieurs aux personnes handicapées.</p> <p>Dans le cadre de sa participation aux Conférences administratives régionales (CAR), l'Office a effectué des présentations en faveur de l'accessibilité et de la sécurité des aménagements extérieurs, notamment dans le cadre d'avis concernant des projets de développement soumis au Fonds d'appui au rayonnement des régions.</p>

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2017-2018

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2017-2018
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 22 Contribution de l'Office aux travaux sur les trajectoires de services et sur une offre de services coordonnée en activités socioprofessionnelles et communautaires	OPH0		2019	En continu	Participation de l'Office au Comité interministériel sur les activités socioprofessionnelles et communautaires pour les personnes ayant une déficience. Participation de l'Office aux comités de suivi des projets de recherche financés dans le cadre du Comité.

ANNEXE V

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

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018). *Projet de loi n° 165, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 22 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Consultations particulières et auditions publiques concernant le document « Consolidier le Régime pour renforcer l'équité intergénérationnelle » et du document de soutien « Constats sur la retraite au Québec »*, Commentaires préliminaires de l'Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, L'Office, 21 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Projet de loi n° 155 : Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal et la Société d'habitation du Québec : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec présenté à la Commission de l'aménagement du territoire*, Drummondville, 30 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Consultation en vue de l'élaboration d'une politique de mobilité durable : Mémoire présenté par l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, 36 p.

ANNEXE VI

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 est un organisme gouvernemental qui contribue à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Il joue un rôle déterminant en matière de conseil, de coordination et de concertation en vue de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Son expertise unique, qui lui permet de remplir activement et efficacement ce rôle, provient notamment des services directs qu'il offre à la population, de ses travaux d'évaluation et de recherche ainsi que de ses multiples collaborations avec des partenaires de tous horizons.

NOS SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

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 la participation 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 et 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'activité comme les services de garde, l'école, le travail, les loisirs ou le transport.
- Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou sa famille auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où elle habite.
- À la demande, nous mettons en place une démarche de plan de services.

Information statistique

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

ENGAGEMENTS DE L'OFFICE ENVERS LES CITOYENNES ET 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.
- Nos sites Web répondent aux standards d'accessibilité.

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 appel. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous précisons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

VOTRE COLLABORATION

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

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

Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

TRAITEMENT DES PLAINTES

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

Un mécanisme simple : un seul point de chute !

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

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

Pour joindre la personne responsable des plaintes :

Par la poste :

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

Par téléphone : 1 800 567-1465

Par télécopieur : 1 800 567-1477

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

Le délai de traitement

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

RÉVISION ET SUIVI

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

POUR NOUS JOINDRE

Heures d'ouverture :

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

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

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

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

Par télécopieur : 819 475-8467

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

Par la poste :

Office des personnes handicapées du Québec
Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Visitez notre site Web

www.ophq.gouv.qc.ca

Ce document est disponible en médias adaptés.

.....

ANNEXE VII

BILAN DU PLAN D'ACTION 2017-2018

À L'ÉGARD DES PERSONNES

HANDICAPÉES

.....

TABLEAU 1 – Mesures à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES, À LEUR FAMILLE ET À LEURS PROCHES					
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 ⁸)	<p>Mettre à jour les guides d'information suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 (incluant les éléments concernant les Premières Nations non conventionnées du Québec)</i> 3) <i>Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé</i> 4) <i>Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé</i> 	Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	<p>PARTIELLEMENT RÉALISÉE</p> <p>Trois guides sur quatre (75 %) ont été mis à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ <i>Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé</i> ▫ <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches – Année d'imposition 2017</i> ▫ <i>Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</i>

8 Il s'agit d'une référence au Plan stratégique (PS) 2014-2019 de l'Office.

TABLEAU 1 – Mesures à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES, À LEUR FAMILLE ET À LEURS PROCHES					
<p>Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts (suite)</p>		<p>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</p>	<p>Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (PS)</p>	<p>Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>RÉALISÉE 136 nouveaux organismes ont rendu les outils d'information produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</p>
<p>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)</p>		<p>Réaliser les actions de partenariat imputables à l'Office convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec</p>	<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 (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)</p>	<p>Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>RÉALISÉE 100 % des actions imputables à l'Office en 2017-2018 ont été réalisées 242 appels ont été transférés en 2017-2018, une diminution de 54 par rapport à 2016-2017</p>

TABLEAU 1 – Mesures à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES, À LEUR FAMILLE ET À LEURS PROCHES					
<p>Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et à leur famille, sur les programmes et services qui leur sont offerts (suite)</p>	<p>3. Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office</p>	<p>Utiliser des moyens de communication variés pour faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services offerts par l'Office</p>	<p>Nombre et nature des activités de communication réalisées (brèves, articles, mentions dans les médias sociaux, etc.)</p>	<p>Secrétariat général (Équipe des communications)</p>	<p>RÉALISÉE Divers outils de communication ont été utilisés pour faire connaître les services directs de l'Office. Une nouvelle section du site Web institutionnel a été dédiée pour présenter ces services, de même que les partenariats et le guichet d'accès à l'information. L'Office a aussi profité de la Semaine québécoise des personnes handicapées pour faire connaître ses services directs (une publication). Il a également mis en ligne deux vidéos pour faire connaître sa mission et ses rôles, dont ses services à la population. Notons également que trois brèves ont été publiées ainsi que deux articles <i>Express-O</i> pour mettre en valeur les services directs offerts aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches. Un autre article a également expliqué les ententes de collaboration signées entre l'Office et des partenaires. L'Office a également fait paraître différentes publicités pour faire la promotion de ses services directs.</p>

TABLEAU 1 – Mesures à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES, À LEUR FAMILLE ET À LEURS PROCHES					
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	4. Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille (objectif 1.1.3 du PS)	Réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires	Nombre de collaborations établies avec les partenaires	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	<p>PARTIELLEMENT RÉALISÉE</p> <p>Trois nouvelles ententes conclues avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSS-COIM) pour le Service Ligne Aide Abus Aînés, la Commission des services juridiques du Québec (CSJQ) et le Curateur public du Québec (Curateur).</p> <p>Taux de réalisation des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Entente avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (depuis 2016-2017) : 90 % ▣ Entente avec le CIUSS-COIM : 100 % ▣ Entente avec la CSJQ : 40 % ▣ Entente avec le Curateur : 44 %
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)	Augmentation du nombre d'accompagnements de personnes handicapées par l'Office dans le cadre d'un plan de services	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	<p>RÉALISÉE</p> <p>Quinze démarches de plan de services ont été initiées par l'Office.</p> <p>Le personnel de l'Office a participé à 150 rencontres de plans de services.</p>

TABLEAU 1 – Mesures à l'égard des services à la population

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
QUALITÉ DES SERVICES					
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	6. Maintenir la qualité des services de soutien à la personne de l'Office en visant l'excellence sur l'ensemble des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (objectif 1.2.1 du PS)	Réaliser le sondage 2017 de satisfaction de la clientèle	Sondage réalisé en 2017 Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne (PS) Nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille Direction générale (responsable des plaintes)	<p>RÉALISÉE Taux de satisfaction à l'égard des services d'accueil, d'information et de référence = 83 %.</p> <p>Taux de satisfaction à l'égard des services de soutien, de conseil et d'accompagnement = 97 %.</p> <p>Deux plaintes reçues.</p> <p>RÉALISÉE Sept activités de formation effectuées.</p>

TABLEAU 2 – Mesures à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE					
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées (suite)	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 2017-2018	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (PS) pour 2017-2018	Secrétariat général	RÉALISÉE La réalisation des engagements s'est poursuivie. Ainsi, 55 % des engagements de l'Office (28/51) sont complètement réalisés ou réalisés en continu alors que 45 % (23/51) sont en cours de réalisation.
	8. Évaluer la politique gouvernementale À part entière (objectif 2.1.2 du PS)	Rendre public le bilan 2015-2016 de la mise en œuvre de la politique et produire le bilan 2016-2017	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PS) : bilan 2015-2016 publié et bilan 2016-2017 produit	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	RÉALISÉE Bilan annuel 2015-2016 de la mise en œuvre de la politique À part entière, qui inclut les premiers résultats du suivi des engagements PEG, déposé sur le site Web de l'Office à l'automne 2017. Début de la rédaction du bilan annuel 2016-2017.
		Réaliser les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique prévus en 2017-2018	État d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique, en fonction du calendrier établi	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	RÉALISÉE 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 ainsi que le rapport synthèse ont été adoptés par le C. A. de l'Office en avril 2017, puis mis en ligne sur le site Web de l'Office en juin 2017.

TABLEAU 2 – Mesures à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
MISE EN ŒUVRE DE LA LOI					
Organisations assujetties à la Loi qui ne s'y conforment pas	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)	Réaliser des activités de soutien-conseil variées auprès des organisations assujetties au sujet des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS) Taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	RÉALISÉE ⁹ 94 % des organisations assujetties (169/180) ayant produit un plan d'action en 2017 (municipalités) et en 2017-2018 (MO). 51 %, soit 54 plans d'action dont les mesures tiennent compte des propositions émises par l'Office/ 106 plans d'action qui ont fait l'objet de propositions de la part de l'Office.
		Rendre disponibles les données du 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, mené auprès d'organisations assujetties	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)		NON RÉALISÉE Travaux méthodologiques réalisés. Premiers résultats attendus en 2019-2020.

9 Il s'agit des données à jour au moment de la production du plan d'action 2018-2019 à l'égard des personnes handicapées de l'Office.

TABLEAU 2 – Mesures à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
<p>INITIATIVES PUBLIQUES</p> <p>Organisations assujetties à la Loi qui ne s'y conforment pas (suite)</p>	<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 rendus publics par l'Office en 2017-2018 et pour lesquels les membres de son C. A. ont pu prendre position avant leur dépôt</p>	<p>Secrétariat général</p>	<p>RÉALISÉE</p> <p>Taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution : 71,4 %</p> <p>Taux d'influence des offres de collaboration : 88,2 %</p> <p>Trois mémoires produits par l'Office</p> <p>100 %</p>

TABLEAU 2 – Mesures à l'égard de la mission générale

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
SENSIBILISATION DE LA POPULATION					
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	Utiliser les médias sociaux pour publier des renseignements sur la participation sociale des personnes handicapées	Mise en ligne du compte Twitter et de la page Facebook de l'Office	Secrétariat général (Équipe des communications)	<p>PARTIELLEMENT RÉALISÉE La planification de l'ouverture de la page Facebook de l'Office, prévue pour le 7 juin 2018, a été déterminée et approuvée. Des outils à cette fin ont été produits ainsi que des lignes directrices internes. Il a été décidé de reporter en 2019 l'ouverture du compte Twitter de l'Office.</p>
		Mener des activités de sensibilisation sur la réussite éducative des élèves	Nombre et nature des activités réalisées		<p>PARTIELLEMENT RÉALISÉE Le plan de communication sur la réussite éducative a été approuvé et l'Office a reçu un avis de pertinence favorable sur celui-ci du Secrétariat à la communication gouvernementale. Des vidéos de sensibilisation ainsi que du matériel promotionnel et de sensibilisation sont en cours de production.</p>
		Planifier l'édition 2018 de la remise du Prix À part entière	Plan de communication produit Appel de candidatures réalisé		<p>RÉALISÉE Le plan de communication du Prix À part entière a été produit et approuvé. L'appel de candidatures a lieu le 1^{er} décembre, dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées. Une vidéo a été diffusée pour faire la promotion de cet appel de candidatures. Des publicités et des courriels promotionnels ont aussi été produits. À la suite de la réception des candidatures, le jury a analysé les finalistes de chacune des catégories.</p>

TABLEAU 3 – Mesures posées comme gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES					
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 d'augmenter à un taux de 11 % la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs dans toutes les décisions administratives de l'Office touchant ses ressources humaines	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Direction des services de soutien à la gestion	RÉALISÉE Au 31 mars 2018, des 125 personnes qui étaient en poste à l'Office, 11 étaient des personnes handicapées, pour une proportion de 8,8 %.
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 faire les ajustements requis	Suivi réalisé auprès du personnel de l'Office ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place Ajustements requis effectués	Direction des services de soutien à la gestion	PARTIELLEMENT RÉALISÉE Deux adaptations de poste ont été faites durant la période à la suite des demandes de la part du personnel. Une autre demande est en cours d'analyse. Le suivi sera effectué à l'hiver 2019 à l'aide d'un questionnaire, et ce, auprès de tous les employés ayant des incapacités.
	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	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	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 Ajustements requis effectués	Secrétariat général Direction des services de soutien à la gestion	RÉALISÉE Les conclusions du questionnaire 2016-2017 transmis aux membres ayant des incapacités sont mises en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> ▸ le choix des hôtels ▸ le remboursement des frais de garde d'enfants handicapés ▸ la durée des séances Une consultation des membres ayant des incapacités a eu lieu en mars 2018.

TABLEAU 3 – Mesures posées comme gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
ADAPTATION DES DOCUMENTS					
Niveau insuffisant d'adaptation de certaines publications et autres documents produits par l'Office	15. 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	<p>Définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées</p> <p>Mettre à jour la politique organisationnelle en matière de médias adaptés</p> <p>Sensibiliser le personnel appelé à rédiger des documents à l'importance de rendre ces derniers accessibles</p> <p>Sensibiliser le personnel à utiliser une écriture simple, vulgarisée et adaptée au lectorat de l'Office</p>	<p>Cadre de référence produit</p> <p>Politique mise à jour et approuvée</p> <p>Nombre de messages de sensibilisation publiés dans l'intranet sur ce sujet</p> <p>Nombre de messages de sensibilisation publiés dans l'intranet sur ce sujet</p>	Secrétariat général (Équipe des communications)	<p>PARTIELLEMENT RÉALISÉE Une première version de la politique mise à jour, comprenant le cadre de référence, est en élaboration.</p> <p>PARTIELLEMENT RÉALISÉE Des messages ont été rédigés, mais n'ont pas été publiés.</p> <p>RÉALISÉE Deux messages de sensibilisation ont été publiés dans l'intranet à ce sujet.</p>

TABLEAU 3 – Mesures posées comme gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RESPONSABLES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2018
ACCESSIBILITÉ WEB					
Manque d'accessibilité de l'information contenue dans le site Web institutionnel de l'Office	16. Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office	<p>Poursuivre la consultation entamée en 2016-2017 auprès des internautes 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>Actualiser le site Web institutionnel de l'Office afin de rendre l'information plus accessible et conviviale</p>	<p>Proportion de commentaires traités sur les commentaires reçus</p> <p>Nombre de solutions définies et appliquées à la suite des commentaires reçus</p> <p>Nombre d'interventions posées pour bonifier le site Web institutionnel de l'Office</p>	Secrétariat général (Équipe des communications)	<p>RÉALISÉE L'Office a reçu deux commentaires, les a traités et a apporté les correctifs nécessaires. (100% atteint)</p> <p>RÉALISÉE L'Office a défini les solutions aux commentaires reçus et les a appliquées (100% atteint).</p> <p>RÉALISÉE Le site Web institutionnel de l'Office a été amélioré à l'été et l'automne 2017. Plusieurs modifications ont été apportées afin de faciliter les recherches, rendre l'information plus facile à trouver, plus conviviale et accessible. De nouvelles pages ont été créées sur certains sujets d'intérêt pour les personnes handicapées et leur famille ainsi que pour les organisations ayant des responsabilités particulières à l'égard de la Loi.</p>

.....

ANNEXE VIII

PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES DE PROMOTION

.....

MISSION GLOBALE		
ORGANISME NATIONAL	MONTANT	PRÉCISIONS
RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	75 000 \$	Soutien en appui à la mission globale
SOUS-TOTAL	75 000 \$	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES NATIONAUX	MONTANT	TITRE DU PROJET
ASSOCIATION DE SPINA-BIFIDA ET D'HYDROCÉPHALIE DU QUÉBEC	29 500 \$	<i>Mon passage à l'âge adulte, je m'y prépare</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES ÉTUDIANTS AYANT DES INCAPACITÉS AU POSTSECONDAIRE (AQEIPS)	30 000 \$	<i>Accréditation des établissements postsecondaires en pratiques inclusives et accessibilités</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DU LOISIR POUR PERSONNES HANDICAPÉES	10 000 \$	<i>Pour un plein air inclusif et sécuritaire</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE POUR LA RÉADAPTATION PSYCHOSOCIALE	15 000 \$	<i>Réalisation et diffusion d'un documentaire traitant du vécu des entendeurs de voix et de leur rétablissement</i>
AUDITION QUÉBEC	11 500 \$	<i>Promotion des systèmes d'aide à l'audition dans les salles de spectacle</i>
KÉROUL	30 000 \$	<i>Formation en évaluation de l'accessibilité</i>
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE DE LA SCHIZOPHRÉNIE	6 000 \$	<i>Réseau schizophrénie et psychoses apparentées</i>
SOUS-TOTAL	132 000 \$	

PROJETS PONCTUELS (SUITE)		
ORGANISMES REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
GRUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DU RICHELIEU-YAMASKA	13 410 \$	<i>Journée de réflexion sur les enjeux du transport adapté en Montérégie</i>
REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE R.A.P.H.A.T.	9 625 \$	<i>Soutenir les familles par le répit, pourquoi est-ce fondamental?</i>
REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PROMOTION POUR PERSONNES HANDICAPÉES – RÉGION MAURICIE	29 936 \$	<i>Démarche de sensibilisation de « foule éclair » (ou flashmob)</i>
REGROUPEMENT D'ORGANISMES EN DI/TSA DE LA MAURICIE	14 290 \$	<i>Production d'outils et campagne de sensibilisation pour l'embauche inclusive auprès des employeurs-entrepreneurs</i>
REGROUPEMENT POUR LA CONCERTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES	15 000 \$	<i>Volet 2 – Guichet d'information pour les personnes handicapées des Laurentides – activité de promotion / sensibilisation / formation</i>
SOUS-TOTAL	82 261 \$	

ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
ALTERGO	8 750 \$	<i>Élections municipales 2017 : visons l'accessibilité universelle</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE PORTNEUF	28 959 \$	<i>Une meilleure accessibilité pour une plus grande participation sociale dans Portneuf</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES INTELLECTUELLES DES LAURENTIDES	1 600 \$	<i>Conférence / formation sur l'accompagnement des déficients intellectuels en deuil</i>
ASSOCIATION DU QUÉBEC POUR ENFANTS AVEC PROBLÈMES AUDITIFS (A.Q.E.P.A.) ESTRIE (05) INC.	18 500 \$	<i>Communiquer autrement : une tournée d'écoles primaires pour sensibiliser le milieu scolaire au défi vécu par les enfants ayant des problèmes auditifs</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES TRAUMATISÉS CRÂNIENS	26 178 \$	<i>Colloque sur le traumatisme crânien</i>
AUTISME QUÉBEC	18 617 \$	<i>Rédaction de deux guides pour favoriser l'autonomie des personnes autistes</i>

PROJETS PONCTUELS (SUITE)		
ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
AVC-APHASIE LAVAL	30 000 \$	<i>Témoignages inspirants d'intégration dans la communauté de survivants d'un AVC – AVC-Aphasie Laval</i>
CENTRE D'INTÉGRATION À LA VIE ACTIVE POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP PHYSIQUE	24 148 \$	<i>Congrès en sports adaptés Montréal (CESAM) : les enjeux du sport adapté</i>
CRISPESH – CENTRE DE RECHERCHE POUR L'INCLUSION SCOLAIRE ET PROFESSIONNELLE DES ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP	30 000 \$	<i>L'accommodement d'une personne en situation de handicap dans une entreprise, un changement qui profite... à tous!</i>
DYNAMIQUE DES HANDICAPÉS DE GRANBY ET RÉGION	16 600 \$	<i>L'accessibilité universelle : volet 2 – Déjeuner-conférences sur la motivation et le développement de la sphère scolaire, des études supérieures et de la formation professionnelle</i>
ÉPILEPSIE – GASPÉSIE SUD	29 999 \$	<i>Ensemble, sortons les différences de l'ombre – Phase 3</i>
J'ME FAIS UNE PLACE EN GARDERIE	29 875 \$	<i>Pour en savoir plus... : capsules Web pédagogiques portant sur l'intégration en service de garde d'enfants présentant des besoins particuliers</i>
LA LIBELLULE, POUR LES PERSONNES VIVANT AVEC UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET LE SPECTRE DE L'AUTISME ADULTE ET LEURS PROCHES	27 664 \$	<i>Le Web Télé Sortir des Cadres</i>
L'ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE BELLECHASSE (A.P.H.B.)	23 718 \$	<i>Virage inclusif</i>
L'ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES MATAWINIE APHM INC.	29 900 \$	<i>Salon de l'emploi personnes handicapées 2018</i>
MOUVEMENT PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN	5 606 \$	<i>L'appropriation de l'inclusion numérique</i>
REGROUPEMENT DES AVEUGLES ET AMBLYOPES DU MONTRÉAL-MÉTROPOLITAIN	8 625 \$	<i>Permettre une réelle inclusion sociale pour les personnes aveugles et malvoyantes grâce à l'accessibilité du Web</i>
SOUS-TOTAL	358 739 \$	
TOTAL	648 000 \$	

ANNEXE IX

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

Adopté à la séance du C. A. 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* (RLRQ, c. E-20.1).

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

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

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

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

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

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

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.
5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.
6. Le président et le directeur général, ainsi que tout membre du conseil agissant à titre de porte-parole de l'Office, doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

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

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

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

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
10. Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE 3 → ACTIVITÉS POLITIQUES

18. Le président ou le directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.
19. Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit informer le président et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.
20. Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
21. Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

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

CHAPITRE 4 → RÉMUNÉRATION

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE 5 → PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

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

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

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

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

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

.....

ANNEXE X

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
1.1 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	ACTION 1 Poursuivre la sensibilisation du personnel au recyclage multimatières	100 % du personnel sensibilisé le 31 mars 2017	Pourcentage du personnel sensibilisé ¹⁰
RÉSULTAT RECHERCHÉ	Réalisation, par 95 % des MO, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles.			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (n° 1)			
DOMAINE D'INTERVENTION	Activités courantes de gestion administrative			
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. L'impact de cette sensibilisation n'est toutefois pas connu. La cible est atteinte à 100 %.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	La diffusion d'information électronique a été privilégiée, mais aucun moyen de mesurer l'impact comme tel n'a été identifié.			

10 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
1.1 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	ACTION 2 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 RECHERCHÉ	Cette action est associée au résultat qui fixe à 9 % la réduction, d'ici 2020, des émissions de gaz à effet de serre (GES) des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010. Cette action contribue également aux objectifs poursuivis par le Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques et la Politique énergétique 2030 du Bureau de l'efficacité et de l'innovation énergétiques (BEIE).			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (n° 1)			
DOMAINE D'INTERVENTION	Transport et déplacements des employés			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	<p>Au cours de la deuxième année de suivi, l'Office a effectué des mesures de kilométrage, de consommation d'essence et de production de GES 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 BEIE.</p> <p>La cible est atteinte à 40 %. L'évaluation de la faisabilité de maintenir la location à long terme se poursuit en 2018-2019.</p>			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	Les données énergétiques sont compilées annuellement dans l'optique de rechercher des véhicules plus performants en termes d'économie de carburant et de production de GES.			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
1.1 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	ACTION 3 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 ¹¹
RÉSULTAT RECHERCHÉ	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			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (n° 1)			
DOMAINE D'INTERVENTION	Transport et déplacements des employés			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Dans le cadre de la Journée de l'environnement dans l'administration publique, l'Office a incité son personnel à adopter les comportements de l'écoconduite en leur fournissant les outils produits par la SAAQ et Transition énergétique Québec. La cible a été atteinte à 100 %.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	L'encouragement du personnel à utiliser un mode de transport durable par la diffusion d'information électronique est privilégié pour cette action.			
MODIFICATION	Le plan d'action devrait indiquer, à l'endroit approprié, que l'action 3 fait partie de celles qui sont en lien avec le résultat recherché 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.			

11 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
1.1 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	ACTION 4 Participer à un projet pilote de collecte de matières organiques en collaboration avec la Ville de Drummondville ¹²	Rapport produit au plus tard le 31 mars 2017 ¹³	État d'avancement du projet ¹⁴
RÉSULTAT RECHERCHÉ	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 réalisent des actions écoresponsables liées à leurs opérations courantes de gestion des ressources matérielles et la gestion des matières résiduelles			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (n° 1)			
DOMAINE D'INTERVENTION	Activités courantes de gestion administrative			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Après deux années de collecte de données, la Ville a décidé de mettre un terme au projet pilote, estimant avoir suffisamment de données pour planifier une éventuelle collecte dans le secteur industriel, commercial et institutionnel. Les résultats ont notamment démontré que la collecte de matières organiques du secteur institutionnel, dont fait partie l'Office, s'est avérée moins concluante.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	La gestion interne du projet relevait de la Société québécoise des infrastructures, propriétaire des locaux occupés par l'Office. Cela incluait la collecte des matières, la mise en place de contenants et l'affichage des instructions.			
MODIFICATION	Puisque le projet visait essentiellement la mesure des quantités de déchets récoltées et que cette action était entièrement réalisée par la Ville de Drummondville, l'Office n'a produit aucun rapport interne.			

12 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.

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

14 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
1.1 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	ACTION 5 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
RÉSULTAT RECHERCHÉ	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 collectif et actif par les employés.			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (n° 1)			
DOMAINE D'INTERVENTION	Transport et déplacements des employés			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	La réalisation d'un portrait des lieux d'entreposage de vélos dans les espaces utilisés par le personnel est amorcée. L'objectif est de documenter l'existence de lieux sécuritaires pouvant favoriser l'utilisation de vélos comme moyen de transport actif. La cible est atteinte à 5 %.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	La prochaine phase consistera à dénombrer les cyclistes et à documenter la fréquence d'utilisation de leur vélo, ainsi que le degré de sécurité des supports à vélos ou des lieux d'entreposage mis à leur disposition.			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
1.1 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	ACTION 6 Organiser des événements écoresponsables	Au moins deux événements écoresponsables organisés d'ici le 31 mars 2020	Nombre d'événements organisés de façon écoresponsable
RÉSULTAT RECHERCHÉ	<p>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).</p> <p>L'action est également associée au résultat visant l'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par les MO.</p>			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (n° 1)			
DOMAINE D'INTERVENTION	Marchés publics			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Puisqu'aucun événement n'a été réalisé en 2017-2018, l'Office n'a pu appliquer les principes de développement durable. L'Office a toutefois pris en compte ces principes dans le cadre de la planification d'une rencontre du personnel qui doit avoir lieu en décembre 2018 ainsi que dans les documents préparatoires à l'organisation de la remise du Prix À part entière 2018. La cible est atteinte à 50 %.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	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
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	Inclure aux opérations les principes de développement durable retenus par l'Office	ACTION 7 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
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.			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Prise en compte des principes de développement durable (n° 2)			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	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 de son plan stratégique 2014-2019 et a révisé ses consignes méthodologiques en conséquence. Cette action est entièrement réalisée.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	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
1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics	Inclure aux opérations les principes de développement durable retenus par l'Office	ACTION 8 Inclure au PSOP les principes de développement durable appropriés	Adoption des balises avant le 31 décembre 2016 pour une mise en œuvre en 2017-2018	Nouvelles balises du programme adoptées
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.			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Prise en compte des principes de développement durable (n° 2)			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	L'Office a amorcé la réflexion pour introduire au PSOP les principes de développement durable. L'analyse de l'adéquation entre les objectifs du programme, les activités présentées par les organismes de promotion et les principes de développement durable est terminée. La cible est atteinte à 50 %.			
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.			
MODIFICATION	Le PSOP a récemment fait l'objet d'une évaluation et une réflexion est en cours sur une éventuelle modification. Pour ne pas augmenter inutilement le nombre de modifications apportées au programme, l'échéance de l'action 8 est reportée en 2020.			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial	Favoriser la participation des personnes handicapées à la vie culturelle de leur milieu	ACTION 9 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 RECHERCHÉ	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 ainsi que des citoyennes et citoyens dont l'action culturelle contribue au développement social et économique de leur milieu de vie.			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable (n° 3)			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Aucune mention n'a été publiée en 2017-2018. L'Office a maintenu une veille sur les productions auxquelles participent les personnes handicapées ou qui sont adaptées pour elles. En complément de cette action, l'Office a financé quatre projets visant des productions artistiques afin de soutenir leur visibilité et leur réalisation. La cible est atteinte à 50 %.			
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	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.			

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL	ACTION DU PLAN D'ACTION	CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	INDICATEUR
6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires	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	ACTION 10 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 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.			
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution à l'accompagnement en développement durable des acteurs publics qui soutiennent le dynamisme territorial (n° 5)			
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Pour les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'année 2017, 60 municipalités ont été sensibilisées. L'impact des interventions effectuées et le nombre de municipalités ayant utilisé leur plan d'action comme outil de développement durable seront déterminés lorsque les plans d'action auront été adoptés en 2018, selon l'année financière des municipalités. La cible est atteinte à 83,3 %.			
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 XI

COORDONNÉES DE L'OFFICE

SIÈGE SOCIAL

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8753

www.ophq.gouv.qc.ca
Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca

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

Pour les joindre, veuillez utiliser ces mêmes coordonnées.

*Office des personnes
handicapées*

Québec 