

RAPPORT ANNUEL 2018-2019

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL 2018-2019

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 – 2019

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-84759-5 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-84760-1 (version PDF)

ISBN 978-2-550-84762-5 (version braille)

ISBN 978-2-550-84763-2 (version caractères agrandis)

ISBN 978-2-550-84761-8 (version texte électronique)

ISSN 1201-9461 (version imprimée)

© Gouvernement du Québec, 2019

Office des personnes handicapées du Québec

309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5

Téléphone : 1 800 567-1465

Téléscripneur : 1 800 567-1477

www.ophq.gouv.qc.ca

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019).

Rapport annuel de gestion 2018-2019,

Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 147 p.

.....

TABLE DES MATIÈRES

1 MESSAGE DU MINISTRE

3 MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

6 DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

7 RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

9 PARTIE 1 – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

10 1.1 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

12 1.2 CONTEXTE

13 1.3 L'ORGANISATION EN BREF 2018-2019

16 1.4 FAITS SAILLANTS

19 PARTIE 2 – PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

20 2.1 PRÉSENTATION SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE

26 2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE

26 ENJEU 1 – UN MEILLEUR ACCÈS ET DES SERVICES MIEUX COORDONNÉS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES ET LEUR FAMILLE

27 Objectif 1.1.1 : Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille

29 Objectif 1.1.2 : Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec

31 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

32 Objectif 1.1.4 : Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées

33 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

.....

36	ENJEU 2 – UNE ACTION GOUVERNEMENTALE FORTE ET COORDONNÉE EN FAVEUR DE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES
37	Objectif 2.1.1 : Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière
39	Objectif 2.1.2 : Évaluer la politique gouvernementale À part entière
41	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
44	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
46	2.3 RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

51 PARTIE 3 – UTILISATION DES RESSOURCES

52	3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES
52	3.1.1 Ressources affectées au plan stratégique
52	3.1.2 Répartition de l'effectif par secteur d'activité
55	3.1.3 Formation et perfectionnement du personnel
57	3.1.4 Indicateur du taux de départ volontaire du personnel permanent
58	3.2 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET CONTRATS DE SERVICES
58	3.2.1 Gestion et contrôle des effectifs
59	3.2.2 Contrats de services
60	3.3 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES
61	3.4 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

63 PARTIE 4 – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

64	4.1 DÉVELOPPEMENT DURABLE
65	4.2 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI
65	4.2.1 Données globales
66	4.2.2 Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées
72	4.3 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
73	4.4 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
75	4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
75	4.6 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS
76	4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

.....

.....

78	ANNEXE I	↗	LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019
80	ANNEXE II	↗	ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2019
82	ANNEXE III	↗	DÉCLARATION DE VALEURS
84	ANNEXE IV	↗	BILAN 2018-2019 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE
118	ANNEXE V	↗	DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS
126	ANNEXE VI	↗	PROGRAMMES DE SUBVENTIONS DE L'OFFICE
132	ANNEXE VII	↗	CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
141	ANNEXE VIII	↗	ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
147	ANNEXE IX	↗	COORDONNÉES DE L'OFFICE

.....

LISTE DES TABLEAUX

53	TABLEAU 1	↗	EFFECTIFS EN POSTE AU 31 MARS 2019 ET AU 31 MARS 2018
54	TABLEAU 2	↗	HEURES RÉMUNÉRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ AU 31 MARS 2019 ET AU 31 MARS 2018
55	TABLEAU 3	↗	RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ
56	TABLEAU 4	↗	ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION
56	TABLEAU 5	↗	JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI
57	TABLEAU 6	↗	DÉPENSES DIRECTES DES ACTIVITÉS DE FORMATION EN 2018 PAR THÈME DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES
57	TABLEAU 7	↗	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER
58	TABLEAU 8	↗	RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1 ^{er} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019
59	TABLEAU 9	↗	CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1 ^{er} AVRIL 2018 ET LE 31 MARS 2019
60	TABLEAU 10	↗	DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ
61	TABLEAU 11	↗	COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES 2018-2019
61	TABLEAU 12	↗	LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES
65	TABLEAU 13	↗	EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019
66	TABLEAU 14	↗	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, POUR 2018-2019

67	TABLEAU 15	↗	EMBAUCHE DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2018-2019
67	TABLEAU 16	↗	ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI
68	TABLEAU 17	↗	ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES (EXCLUANT LES MEMBRES DES MVE) AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE
69	TABLEAU 18	↗	ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE) AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE
70	TABLEAU 19	↗	PRÉSENCE DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE) AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL : RÉSULTATS POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT AU 31 MARS 2019
70	TABLEAU 20	↗	TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2018-2019, PAR STATUT D'EMPLOI
71	TABLEAU 21	↗	TAUX DE PRÉSENCE DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019
71	TABLEAU 22	↗	PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)
73	TABLEAU 23	↗	COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE
74	TABLEAU 24	↗	STATUT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE
74	TABLEAU 25	↗	IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE
128	TABLEAU 26	↗	NOMBRE D'ORGANISMES ET SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP DE 2016-2017 À 2018-2019
129	TABLEAU 27	↗	SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP EN 2018-2019

MESSAGE DU MINISTRE

MONSIEUR FRANÇOIS PARADIS

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Hôtel du Parlement

Québec

Monsieur le Président,

Comme prévu par la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* de l'Office des personnes handicapées du Québec [Office].

Ce rapport constitue la cinquième reddition de comptes portant sur l'atteinte des cibles et des objectifs fixés dans le Plan stratégique 2014-2019 de l'Office. Il présente les résultats obtenus, explique les efforts organisationnels consacrés à sa mise en œuvre et démontre le respect de l'organisation quant aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Le *Rapport* met en valeur les réalisations de l'Office afin de favoriser l'accès à l'information et la coordination des services aux personnes handicapées et à leur famille. Il atteste aussi les nombreuses actions qui ont permis d'agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

L'Office contribue activement à favoriser la participation sociale des personnes handicapées au Québec. Il le fait en mettant à profit son expertise et son leadership, portés tant par son conseil d'administration que par l'ensemble de son personnel. L'Office conjugue également ses forces avec celles de l'ensemble de ses partenaires dans une seule et même visée commune : faire du Québec une société plus inclusive, pour toutes les citoyennes et tous les citoyens.

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

Le ministre délégué à la Santé
et aux Services sociaux,

Lionel Carmant
Québec, septembre 2019

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

MONSIEUR LIONEL CARMANT

Ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que nous vous transmettons le *Rapport annuel de gestion 2018-2019*, pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2019.

L'Office a déployé durant cette période tous les efforts requis et nécessaires pour s'assurer de la réalisation de son plan stratégique 2014-2019 ainsi que pour utiliser de façon optimale les ressources qui lui sont allouées.

Parmi les résultats obtenus en lien avec le premier enjeu de son plan stratégique, l'Office a accentué ses actions en vue de favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. L'Office a mis à jour deux de ses guides d'information destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches. Ces guides, ainsi que les divers outils d'information produits, ont été publiés sur son site Web, mis en valeur sur sa page Facebook et ils ont été partagés par 83 nouvelles organisations en 2018-2019. L'Office a aussi réalisé l'ensemble des actions découlant de son entente de partenariat avec Services Québec. En plus de ce partenariat, l'Office a signé trois autres ententes de collaboration en 2018-2019 et il a concrétisé ses engagements prévus aux quatre autres ententes établies avec ses partenaires. Toutes ces ententes visent à favoriser la coordination ainsi que la complémentarité des services offerts aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

Par ailleurs, 6 167 personnes ont fait appel aux services directs de l'Office en 2018-2019, soit 4 429 personnes handicapées ou des proches de celles-ci et 1 738 venant d'organismes partenaires. Le taux de satisfaction par rapport aux services dispensés est toujours aussi élevé. Il se situe à 87 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et à 95 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. L'Office a initié pour 37 nouvelles personnes, une démarche de plan de services et il a participé à 208 rencontres en accompagnant des personnes handicapées dans une telle démarche en 2018-2019.

Pour ce qui est du 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. L'Office l'a fait notamment par la réalisation de ses actions prévues au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (PEG). Il a aussi poursuivi l'évaluation de cette politique. Un bilan annuel de sa mise en œuvre a été diffusé et les travaux visant à évaluer son efficacité ont amorcé une seconde phase.

L'Office offre aussi son soutien-conseil aux organisations ayant des responsabilités en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (la Loi). Une des dispositions de cette loi vise la production de plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Les résultats préliminaires démontrent que 97 % des organisations assujetties ont produit un plan d'action durant la période de référence couverte par ce rapport, soit davantage que la cible fixée. L'Office intervient aussi à l'occasion d'initiatives publiques qui peuvent avoir une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées. Le taux d'influence des recommandations émises dans ce cadre de même que celui relatif aux propositions de solutions et aux offres de collaboration dépassent les cibles fixées, encore cette année, démontrant ainsi la pertinence des interventions de l'Office.

Misant sur plus de quarante années d'actions en faveur de la participation sociale des personnes handicapées, l'Office met ainsi à profit son expertise unique auprès de la population du Québec et de ses partenaires.

À cet égard, ce rapport annuel nous permet de souligner la contribution soutenue des membres du conseil d'administration à l'égard de la réalisation de la mission de l'Office. Nous souhaitons également remercier le personnel de l'organisation sans qui les réalisations exposées dans ce rapport n'auraient pu être possibles.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

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

Martin Trépanier

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

Anne Hébert
Drummondville, septembre 2019

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'information contenue dans le présent *Rapport* relève 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 2018-2019, je me suis assurée du maintien des systèmes d'information et des mesures de contrôle qui ont permis le suivi des objectifs du plan stratégique et de l'utilisation des ressources. Je déclare que les données présentées dans le présent *Rapport annuel* ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, l'information qu'il contient correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.

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

Anne Hébert
Drummondville, septembre 2019

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 2018-2019 de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). 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 concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion 2018-2019 de l'Office des personnes handicapées du Québec nous paraît, à tous égards importante, plausible et cohérente.

Le responsable du mandat de validation du Rapport annuel de gestion 2018-2019,

Mathieu Farley

CPA Auditeur, CA, CIA, CISA, CPA (Illinois)

Associé Vérification, évaluation et services-conseils

31 juillet 2019

PARTIE 1

L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1 PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

MISSION

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

VISION

La vision de l'Office est celle d'une organisation qui contribue par son leadership et son expertise à faire du Québec une société plus inclusive, solidaire et respectueuse des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

FONCTIONS

L'Office exerce une combinaison unique de fonctions pour réaliser sa mission :

- **conduire des travaux d'évaluation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées au Québec donnant lieu à des recommandations basées sur l'analyse de données fiables;**

- conseiller le gouvernement, les ministères, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités sur toute initiative publique pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées;
- concerter les partenaires et collaborer avec les organisations concernées dans la recherche de solutions efficaces et applicables pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées;
- offrir des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et leurs proches.

VALEURS

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 la 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 détaillées à l'annexe III.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

En vertu de sa loi constitutive, l'Office est appuyé par un conseil d'administration (CA) composé de seize membres ayant droit de vote, y compris la directrice générale, nommés par le gouvernement. La majorité sont des personnes handicapées ou des membres de leur famille. Quatre autres personnes sont nommées 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. Sont aussi membres, sans droit de vote, les sous-ministres des principaux ministères impliqués dans les services aux personnes handicapées. La liste des membres est présentée à l'annexe I.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'Office est composé d'une direction générale et des six directions suivantes :

- Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille;
- Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi;
- Direction des interventions sectorielles stratégiques;
- Direction des projets interministériels et des mandats spéciaux;
- Secrétariat général;
- Direction des services de soutien à la gestion.

L'organigramme en vigueur au 31 mars 2019 est présenté à l'annexe II.

1.2 CONTEXTE

En 2018-2019, l'Office a concentré ses efforts sur la poursuite de la mise en œuvre des deux grandes orientations de son plan stratégique 2014-2019. Tout d'abord, afin de favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, l'Office a intensifié la conclusion et la mise en œuvre d'ententes de collaboration avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille. Ensuite, des efforts ont dû être déployés afin d'optimiser et de maintenir la qualité des services directs offerts par l'Office aux personnes handicapées et à leur famille dans un contexte d'augmentation du nombre des demandes reçues. L'Office s'est aussi engagé comme porteur d'un projet d'innovation et d'optimisation des services aux citoyens visant à développer des moyens concrets pour simplifier les démarches que doivent effectuer les personnes handicapées et leur famille pour avoir accès aux programmes, mesures

et services gouvernementaux qui leur sont destinés. Il s'agit d'un des projets retenus par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) dans les Stratégies de gestion des dépenses – Budget de dépenses 2018-2019 et 2019-2020.

L'Office a également déployé des efforts pour agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Le contexte électoral de l'année 2018-2019 n'a pas permis à l'Office d'intervenir et de tenter d'influencer les initiatives publiques autant que les années précédentes. Les efforts ont ainsi été consacrés à la progression de la mise en œuvre des engagements à la politique gouvernementale À part entière et à son évaluation. L'Office a de plus continué à porter une attention particulière au soutien-conseil qu'il offre aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées afin de continuer d'atteindre les cibles ambitieuses du plan stratégique à cet égard.

Durant l'année 2018-2019, le CA de l'Office a aussi adopté un plan de transition 2019-2020. Celui-ci a ensuite été approuvé par la ministre responsable de l'application de la *Loi*. Ce plan reconduit les objectifs stratégiques 2014-2019 en plus de prévoir sept résultats visés et livrables attendus durant cette année de transition. Enfin, l'Office a entamé les démarches en vue de l'élaboration d'un prochain plan stratégique pour la période 2020-2024.

1.3

L'ORGANISATION EN BREF 2018-2019

1 – PRÉSENTATION DE L'OFFICE

2 – RÉSULTATS OBTENUS AU PLAN STRATÉGIQUE EN 2018-2019

3 – AUTRES RÉSULTATS D'INTÉRÊT

(Voir infographie à la page suivante)

L'ORGANISATION EN BREF 2018-2019

PRÉSENTATION DE L'OFFICE



Un conseil d'administration composé de

16

membres votants
qui sont majoritairement
des personnes handicapées
et des membres de leur famille

+

8

**membres
ministériels**
sans droit de vote

Le CA a notamment comme fonctions de prendre position sur toute matière qui concerne les personnes handicapées et de définir les orientations et les objectifs stratégiques de l'organisation.

L'OFFICE, C'EST AUSSI :



128 employés;



78%

**du temps de travail
consacré à l'atteinte des
objectifs stratégiques**

Son expertise unique provient de son conseil d'administration, de ses services directs à la population, de ses travaux d'évaluation et de recherche ainsi que de ses collaborations avec des partenaires de tous horizons.

40^e

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office a fêté son 40^e anniversaire de fondation.

RÉSULTATS OBTENUS AU PLAN STRATÉGIQUE EN 2018-2019

LES SERVICES DIRECTS À LA POPULATION :

4 429

personnes handicapées
ou des membres de leur famille
qui font appel aux services
directs de l'Office



Taux de satisfaction
de la clientèle concernant
les services offerts :

87 %

- accueil
- information
- référence

95 %

- soutien
- conseil
- accompagnement



208



rencontres
réalisées en lien
avec les plans
de services

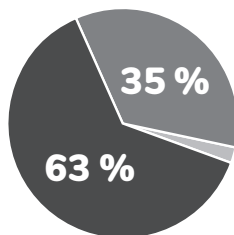
DES ACTIONS POUR ACCROÎTRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES :

Réalisation des engagements de mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière

Total de

52

**engagements
de l'Office :**



- entièrement réalisés
ou réalisés en continu
- en cours
de réalisation
- abandonnés

Les interventions officielles de l'Office
dans le cadre d'initiatives publiques

Taux d'influence de l'Office :

78 %

des recommandations
ou propositions de
solution retenues

86 %

des offres de
collaboration de
l'Office acceptées



97 %

des organisations

assujetties ont produit leur plan d'action annuel
à l'égard des personnes handicapées¹

1 Données provisoires pour 2018-2019, sujettes à changement.

AUTRES RÉSULTATS D'INTÉRÊT

DES TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE :

Publication du

3^e rapport

sur la mise en œuvre des dispositions
à portée inclusive de la Loi

Publication du

2^e bilan

de mise en œuvre de la politique
gouvernementale L'accès aux documents
et aux services offerts au public pour les
personnes handicapées

DES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION :

- **Campagne**
de sensibilisation sur la réussite
éducative des élèves handicapés
- **Cérémonie**
de remise du Prix À part entière 2018
- **Semaine**
québécoise des personnes handicapées 2018

DES DÉMARCHES DE CONCERTATION :

Participation
aux travaux de

105 comités interministériels
sur le plan national et
régional au Québec

1.4

FAITS SAILLANTS

Les principaux résultats obtenus en 2018-2019 pour la mise en œuvre du plan stratégique sont les suivants.

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

Les deux mises à jour de guides prévues en 2018-2019 ont été réalisées, soit pour le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches pour l'année d'imposition 2018* et le *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé*. De plus, 83 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office en 2018-2019.

[Voir section 2.2, objectif 1.1.1]

LA COLLABORATION AVEC DES DISPENSATEURS DE SERVICES

Toutes les actions imputables à l'Office dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec ont été réalisées, dont cinq nouvelles actions en 2018-2019. De plus, 257 appels ont été transférés directement de Services Québec vers l'Office.

Trois nouvelles ententes de collaboration avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille ont également été signées en 2018-2019, soit avec Revenu Québec, Services Québec et le Curateur public du Québec. Toutes les actions prévues aux quatre ententes de collaboration en vigueur ont été réalisées, pour un total de 16 actions.

[Voir section 2.2, objectifs 1.1.2, 1.1.3]

L'ACCÈS AU PLAN DE SERVICES

En 2018-2019, le personnel de l'Office a initié 37 démarches de plans de services pour des personnes handicapées. Le personnel de l'Office a également participé à 208 rencontres portant sur les plans de services.

[Voir section 2.2, objectif 1.1.4]

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

Les résultats obtenus par sondage en 2018-2019 indiquent que les taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services à la population dispensés par l'Office sont de 87 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR) et de 95 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA).

[Voir section 2.2, objectif 1.2.1]

LA MISE EN ŒUVRE ET L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

L'Office est impliqué dans un total de 52 engagements pour la mise en œuvre de la politique À part entière, soit 29 engagements inscrits au PEG et 23 engagements spécifiques pris dans ses plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Au 31 mars 2019, 63 % des engagements de l'Office étaient entièrement réalisés ou réalisés en continu, alors que 35 % étaient en cours de réalisation et 2 % abandonnés.

L'Office a également poursuivi la production de ses bilans annuels de mise en œuvre de la politique À part entière. Le bilan annuel pour l'année 2016-2017 a été produit et approuvé par le CA de l'Office à sa séance des 14 et 15 juin 2018. Le bilan et son résumé ont été déposés sur le site Web de l'Office.

[Voir section 2.2, objectifs 2.1.1 et 2.1.2 et l'annexe IV]

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 2018-2019 par les organisations assujetties est de 97 %². Le taux d'influence des propositions de l'Office en 2018-2019 a été de 38 %, c'est-à-dire que 57 plans d'action analysés contenaient au moins une mesure qui tenait compte des propositions émises par l'Office sur les 150 plans d'action qui ont fait l'objet de telles propositions.

[Voir section 2.2, 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.

Le taux d'influence de l'Office est mesuré pour les étapes d'initiatives publiques qui se sont terminées durant l'année 2018-2019. Pour les recommandations et les propositions de solution émises par l'Office, 7 étapes sur les 9 complétées en 2018-2019 ont été influencées positivement par l'Office, soit un taux d'influence de 78 %. Quant au taux d'influence relatif aux offres de collaboration de l'Office, 6 offres sur une possibilité de 7 ont été acceptées en 2018-2019, soit un taux d'influence de 86 %.

[Voir section 2.2, objectif 2.2.2]

² Les données sur les plans d'action sont provisoires et sujettes à changement.

PARTIE 2

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

2.1 PRÉSENTATION SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	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 %	100 % (2 GUIDES MIS À JOUR / 2 GUIDES PRÉVUS)	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)	27
AUGMENTATION DU NOMBRE D'ORGANISATIONS QUI RENDENT LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE	ÉCART POSITIF AVEC L'ANNÉE PRÉCÉDENTE	83 NOUVELLES ORGANISATIONS	136 NOUVELLES ORGANISATIONS	172 NOUVELLES ORGANISATIONS	24 NOUVELLES ORGANISATIONS	27

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 (19/19)	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)	29
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	ÉCART POSITIF AVEC L'ANNÉE PRÉCÉDENTE	257 APPELS TRANSFÉRÉS	242 APPELS TRANSFÉRÉS	296 APPELS TRANSFÉRÉS	217 APPELS TRANSFÉRÉS	29

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	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 100 % DES ACTIONS PRÉVUES RÉALISÉES	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	31
--	--	--	--	--	--	----

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 AVEC L'ANNÉE PRÉCÉDENTE	37 PERSONNES	15 PERSONNES	35 PERSONNES	21 PERSONNES	32
--	---------------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----

OBJECTIF 1.2.1

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

TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE	86 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (AIR) 93 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (SCA)	87 % POUR LES SERVICES AIR (MARGE D'ERREUR DE 2,6 % 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 %)	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 %)	33
--	--	--	--	--	--	----

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	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	TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE (29 ENGAGE- MENTS AU PEG DANS LESQUELS L'OFFICE EST IMPLIQUÉ ET 23 ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE) : ➤ 21,2 % ENTIÈRE- MENT RÉALISÉS (11 SUR 52) ➤ 42,3 % RÉALISÉS EN CONTINU (22 SUR 52) ➤ 34,6 % EN COURS DE RÉALISATION (18 SUR 52) ➤ 1,9 % ABANDONNÉ (1 SUR 52)	TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE (29 ENGAGE- MENTS AU PEG DANS LESQUELS L'OFFICE EST IMPLIQUÉ ET 22 ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE) : ➤ 11,8 % ENTIÈRE- MENT RÉALISÉS AU 31 MARS 2018 (6 SUR 51) ➤ 43,1 % DES ENGA- GEMENTS RÉALI- SÉS EN CONTINU (22 SUR 51) ➤ 45,1 % EN COURS DE RÉALISATION (23 SUR 51) ➤ AUCUN ENGAGEMENT NON DÉBUTÉ (0 SUR 51)	TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE (29 ENGAGE- MENTS AU PEG DANS LESQUELS L'OFFICE EST IMPLIQUÉ ET 18 ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE) : ➤ 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)	PEG ADOPTÉ LE 26 MAI 2015 TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE (29 ENGAGE- MENTS AU PEG DANS LESQUELS L'OFFICE EST IMPLIQUÉ ET 17 ENGAGEMENTS INSCRITS DANS LE PLAN D'ACTION ANNUEL DE L'OFFICE) : ➤ 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)	37
---	--	--	---	--	--	----

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	LE BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE 2016-2017 A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE CA DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 14 ET 15 JUIN 2018. LE BILAN ET SON RÉSUMÉ ONT ÉTÉ DÉPOSÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.	LE BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE 2015-2016 A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE CA 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.	LE BILAN 2014-2015 DE LA MISE EN ŒUVRE A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE CA 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.	LE BILAN 2013-2014 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE CA DE L'OFFICE À SA SÉANCE DU 1^{er} ET 2 AVRIL 2015. LE BILAN ET SON RÉSUMÉ ONT ÉTÉ RENDUS PUBLICS ET DÉPOSÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.	39
--	--------	---	---	--	--	----

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	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 %	97 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (177/183) ONT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2018 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2018-2019 (MO) ³ .	95 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (171/180) ONT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2017 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2017-2018 (MO).	88,3 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (159/180) ONT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2016 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2016-2017 (MO).	88,3 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES ONT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2015 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2015-2016 (MO).	41
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	38 % (57 PLANS D'ACTION DONT LES MESURES TIENNENT COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE / 150 PLANS D'ACTION QUI ONT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE LA PART DE L'OFFICE).	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)	41
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 SERVICE	TRAVAUX MÉTHODOLOGIQUES RÉALISÉS EN VUE DE MESURER LE TAUX DE SATISFACTION EN 2019-2020	TRAVAUX MÉTHODOLOGIQUES RÉALISÉS	NON MESURÉ EN 2016-2017	NON MESURÉ EN 2015-2016	41

³ Les données sur les plans d'action sont provisoires et sujettes à changement.

INDICATEURS	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2019	RÉSULTATS 2018-2019	RÉSULTATS 2017-2018	RÉSULTATS 2016-2017	RÉSULTATS 2015-2016	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	MOYENNE DE 65 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES RECOMMANDATIONS ET DES PROPOSITIONS DE SOLUTION MOYENNE DE 85 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES OFFRES DE COLLABORATION	TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION : 77,8 %, SOIT 7 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE SUR 9 ÉTAPES COMPLÉTÉES EN 2018-2019 TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION : 85,7 %, SOIT 6 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 7 OFFRES DE COLLABORATION QUI ONT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2018-2019	TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION : 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 TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION : 88,2 %, SOIT 15 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 17 OFFRES DE COLLABORATION QUI ONT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2017-2018	TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION : 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 TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION : 83,3 %, SOIT 15 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 18 OFFRES DE COLLABORATION QUI ONT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2016-2017	TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION : 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 TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION : 71,4 %, SOIT 5 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 7 OFFRES DE COLLABORATION QUI ONT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2015-2016	44
---	--	--	--	--	--	----

2.2

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. Ces services permettent notamment de renseigner les personnes handicapées et leur famille sur les programmes et les services gouvernementaux existants, de les diriger vers les ressources les plus appropriées, de les conseiller, de les accompagner dans leurs démarches auprès des dispensateurs de services et des instances responsables et de commencer, à leur demande, une démarche de plan de services. L'Office prépare aussi des outils d'information conviviaux à l'intention des personnes handicapées et de leur famille et il établit des ententes de collaboration avec ses partenaires pour accroître la fluidité de l'information disponible.

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

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
POURCENTAGE DES GUIDES D'INFORMATION DE L'OFFICE MIS À JOUR SELON LE CALENDRIER ÉTABLI CIBLE : 100 %	100 % (SELON LE CALENDRIER ÉTABLI POUR 2018-2019 : 2 GUIDES MIS À JOUR / 2 GUIDES PRÉVUS) (2017-2018 : 75 %)
AUGMENTATION DU NOMBRE D'ORGANISATIONS QUI RENDENT LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE CIBLE : ÉCART POSITIF POUR CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE. UNE CIBLE DE 166 NOUVELLES ORGANISATIONS A ÉTÉ ÉTABLIE POUR 2018-2019.	NOMBRE DE NOUVELLES ORGANISATIONS QUI ONT RENDU LES OUTILS PRODUITS PAR L'OFFICE DISPONIBLES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE EN 2018-2019 : 83 (2017-2018 : 136)

MISE EN CONTEXTE

L'Office a développé des outils conviviaux qui simplifient l'accès à l'information sur les nombreux programmes, les mesures et les services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Avant le plan stratégique actuel, des guides portant sur les mesures fiscales, les programmes d'aide et le soutien aux familles avaient ainsi été produits et diffusés. L'Office s'est donné comme cible de mettre à jour ces guides pour que les renseignements qu'ils contiennent demeurent pertinents et exacts. 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.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi

Les deux mises à jour de guides prévues en 2018-2019 ont été réalisées, soit celles du *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches pour l'année d'imposition 2018* et du *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé*.

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 chaque année financière, l'Office se donne comme cible d'augmenter le nombre de nouvelles organisations qui rendent disponibles ses outils. Pour 2018-2019, la cible a été déterminée à 166 nouvelles organisations, soit 30 de plus que l'année précédente. Cette cible n'a toutefois pas été atteinte, puisque 83 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office. Il s'agit d'un résultat inférieur à celui de l'année 2017-2018 (136) et de l'année 2016-2017 (172), mais plus élevé que celui de l'année 2015-2016 (24). Les résultats des dernières années du plan stratégique permettent ainsi de constater qu'il devient complexe de continuer à trouver, chaque année, davantage de nouvelles organisations qui diffuseront les guides de l'Office.

OBJECTIF 1.1.2

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

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

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 (19 ACTIONS RÉALISÉES / 19 ACTIONS CONVENUES ENTRE LES PARTIES) (2017-2018) : 100 % (14/14)
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 : ÉCART POSITIF AVEC L'ANNÉE PRÉCÉDENTE	257 APPELS TRANSFÉRÉS, SOIT 15 APPELS DE PLUS QUE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE (2017-2018 : 242 APPELS TRANSFÉRÉS)

MISE EN CONTEXTE

Un partenariat a été établi 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 concernant l'accès à l'information pour l'ensemble des personnes handicapées. 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.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

Taux de réalisation des actions imputables à l'Office prévues dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec

Les actions imputables à l'Office sont celles auxquelles il s'est engagé formellement auprès de Services Québec ainsi que celles qui se sont ajoutées par la suite, d'un commun accord. Depuis le début de l'application du plan stratégique, l'Office a réalisé toutes les actions dont il est responsable, soit 19 actions au total. Cinq de ces actions ont été réalisées en 2018-2019. Celles-ci visaient notamment à : 1) effectuer des démarches pour qu'un rappel soit fait aux préposés aux renseignements de Services Québec à propos de l'entente; 2) transmettre des précisions sur les espaces de stationnement pour personnes handicapées; 3) assurer l'arrimage pour l'envoi du matériel promotionnel de la Semaine québécoise des personnes handicapées; 4) transmettre les guides produits par l'Office; 5) signer une lettre d'entente portant sur l'amélioration de l'accès à l'information sur les programmes, mesures et services et à l'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille.

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 a pris effet depuis avril 2013 entre le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec et les services directs à la population dispensés par l'Office. Les personnes handicapées et les membres de leur famille qui s'adressent au Centre de relations avec la clientèle de Services Québec peuvent, au besoin, être référés directement vers le personnel des services directs à la population de l'Office pour obtenir de l'aide, des conseils et de l'accompagnement dans leurs démarches.

En 2018-2019, 257 appels ont été transférés à l'Office, soit une augmentation de 15 appels par rapport à l'année 2017-2018. Il s'agit également du deuxième plus haut total d'appels transférés depuis le début de l'interconnexion en 2013-2014. Le plus haut total a été obtenu en 2016-2017 alors que 296 appels ont été transférés.

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

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

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	100 % DES ACTIONS PRÉVUES RÉALISÉES (2017-2018 : ENTRE 40 % ET 100 % DES ACTIONS PRÉVUES RÉALISÉES SELON LES ENTENTES)

MISE EN CONTEXTE

Les besoins des personnes handicapées et ceux 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 engagés dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille. Cela permettrait d'accroître la complémentarité des services à la population de l'Office avec ceux de ses partenaires et de faciliter les références.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

En 2018-2019, toutes les actions prévues aux quatre ententes de collaboration en vigueur ont été réalisées, soit un total de 16 actions. L'Office a également poursuivi ses efforts afin de développer de nouvelles ententes de collaboration. Trois ententes ont ainsi été conclues avec Revenu Québec, Services Québec et le Curateur public du Québec.

OBJECTIF 1.1.4

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

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
AUGMENTATION DU NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES POUR LESQUELLES L'OFFICE A INITIÉ UNE DÉMARCHÉ DE PLAN DE SERVICES CIBLE : ÉCART POSITIF POUR CHACUNE DES ANNÉES FINANCIÈRES DU PLAN STRATÉGIQUE (POUR 2018-2019 : 18 PERSONNES)	37 PERSONNES, SOIT UNE AUGMENTATION DE 22 PERSONNES (2017-2018 : 15 PERSONNES)

MISE EN CONTEXTE

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 qui respecte 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 commencé une démarche de plan de services.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

Le nombre de démarches de plan de services amorcées par le personnel des services directs à la population a augmenté en 2018-2019. De telles démarches ont été commencées auprès de 37 nouvelles personnes en 2018-2019, soit 22 de plus qu'en 2017-2018 (15 personnes) et 2 de plus qu'en 2016-2017 (35 personnes). Il s'agit du nombre le plus élevé de démarches amorcées depuis le début de l'application du plan stratégique. Par ailleurs, le personnel de l'Office a participé à 208 rencontres portant sur les plans de services en 2018-2019, soit un nombre plus élevé que l'année précédente (150 rencontres en 2017-2018).

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

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DES FAMILLES À L'ÉGARD DES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE CIBLE : 86 % POUR LES SERVICES D'AIR AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE 93 % POUR LES SERVICES DE SCA AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE	TAUX DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES D'AIR = 87 % (2017-2018 : 83 %) TAUX DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DE SCA = 95 % (2017-2018 : 97 %)

MISE EN CONTEXTE

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, à sa famille et à 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 à la résolution de problèmes complexes qui nécessitent de l'expertise

et de l'accompagnement. Leurs principales fonctions 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.

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 perfectionnement, 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.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

En 2018-2019, 6 167 personnes ont fait appel à l'Office. Parmi ces personnes, la majorité était des personnes handicapées ou des proches (4 429 personnes), et 1 738 étaient des partenaires. En comparant ce résultat avec celui de l'année dernière, il s'agit d'une augmentation de 78 personnes servies par l'Office (1,3 % 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 2018-2019, les cinq domaines pour lesquels le plus grand nombre d'interventions du personnel ont été réalisées sont :

- Services éducatifs et formation continue (47,4 %);
- Droits (7,4 %);
- Conditions de vie (6,7 %);
- Ressources résidentielles (6 %);
- Transport (6 %).

Le sondage de l'Office portant sur la satisfaction de la clientèle à l'égard de ses services directs à la population pour l'année 2018-2019 présente globalement de bons résultats. Le taux de satisfaction global relatif aux services d'AIR de l'Office s'est établi à 87 %, ce qui représente une augmentation de 4 % par rapport à l'année 2017-2018 (83 %). Quant au taux de satisfaction global relatif aux services de SCA, il s'est établi à 95 %, soit une diminution de 2 % depuis 2017-2018 (97 %).

La cible du plan stratégique de 86 % pour les services AIR et de 93 % pour les services de SCA a été atteinte pour l'année 2018-2019.

2.2

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 qui correspondent aux devoirs et aux pouvoirs qui lui sont attribués par la *Loi*, aux niveaux national, régional et local, et il utilise tous les leviers que la *Loi* lui accorde pour contribuer à accroître 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

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

INDICATEUR ET CIBLE	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE CIBLE : 100 % DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE RÉALISÉS	TOTAL DES ENGAGEMENTS AU 31 MARS 2019 : ➤ 21,2 % ENTIÈREMENT RÉALISÉS (11 SUR 52); ➤ 42,3 % RÉALISÉS EN CONTINU (22 SUR 52); ➤ 34,6 % EN COURS DE RÉALISATION (18 SUR 52); ➤ 1,9 % ABANDONNÉ (1 SUR 52). (2017-2018 : 11,8 % RÉALISÉS, 43,1 % EN CONTINU ET 45,1 % EN COURS DE RÉALISATION)

MISE EN CONTEXTE

Afin de poursuivre la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière adoptée en 2009, l'Office a coordonné l'élaboration du PEG pour la seconde période d'application de la politique. Adopté le 26 mai 2015, ce plan compte 63 engagements relevant de 24 ministères et organismes (MO). L'Office est impliqué dans 29 engagements inscrits au PEG : 7 à titre de responsable, 8 comme coresponsable et 14 comme collaborateur.

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. Depuis 2014-2015, l'Office a ainsi ajouté 22 engagements spécifiques au sein de ses plans d'action annuels.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

En 2018-2019, l'Office était impliqué dans un total de 52 engagements pour la mise en œuvre de la politique À part entière. L'état de réalisation de ces engagements au 31 mars 2019 était le suivant :

- Engagements entièrement réalisés : 21,2 %, soit 11 sur 52;
- Engagements réalisés en continu, c'est-à-dire que les activités en lien avec cet engagement sont réalisées périodiquement : 42,3 %, soit 22 sur 52;
- Engagements en cours de réalisation : 34,6 %, soit 18 sur 52;
- Engagement abandonné : 1,9 %, soit 1 sur 52.

Au total, 63,5 % des engagements de l'Office sont maintenant entièrement réalisés ou réalisés en continu comparativement à 54,9 % en 2017-2018 et à 31,9 % en 2016-2017.

En ce qui concerne plus particulièrement les 29 engagements au PEG dans lesquels l'Office est impliqué, 31,0 % (9 sur 29) sont entièrement réalisés, 24,1 % (7 sur 29) sont réalisés en continu, 41,4 % sont en cours de réalisation (12 sur 29) et 1 est abandonné (3,4 %, soit 1 sur 29).

Quant aux 23 engagements spécifiques pris dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office, 8,7 % (2 sur 23) sont entièrement réalisés, 65,2 % sont réalisés en continu (15 sur 23) et 26,1 % sont en cours de réalisation (6 sur 23).

Puisque la politique À part entière et le PEG se poursuivent en 2019, l'Office intensifiera ses efforts pour terminer la réalisation des engagements dans lesquels il est impliqué en 2019-2020. Les résultats détaillés obtenus pour tous ces engagements au 31 mars 2019 sont présentés à l'annexe IV.

OBJECTIF 2.1.2

ÉVALUER LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

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 2016-2017 A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE CA DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 14 ET 15 JUIN 2018. LE BILAN ET SON RÉSUMÉ ONT ÉTÉ DÉPOSÉS SUR LE SITE WEB DE L'OFFICE.

MISE EN CONTEXTE

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 CA 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.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

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, pour la rédaction du bilan, sa validation ainsi que son approbation par le CA de l'Office. Le bilan 2016-2017 a été approuvé par le CA à sa séance des 14 et 15 juin 2018, ce qui a permis de le rendre public au cours de l'année. Ce bilan présente également les résultats de la deuxième année de suivi de la mise en œuvre du PEG.

Les premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les quatre résultats attendus visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées, soit les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements (accès aux transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics) ont été adoptés par le CA de l'Office en 2017 puis diffusés sur son site Web.

En 2018-2019, l'Office a poursuivi ses travaux d'évaluation de la politique À part entière. Cette deuxième phase porte cette fois sur l'évaluation de l'efficacité de la politique à atteindre les résultats attendus relatifs à la parité entre les personnes handicapées et les autres citoyens dans l'exercice des rôles sociaux, lesquels touchent les services de garde, l'éducation, l'emploi ainsi que les loisirs, le sport, le tourisme et la culture.

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

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

INDICATEURS ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE PRODUCTION DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES CIBLE : 95 %	97 % DES ORGANISATIONS ASSUJETTIES (177/183) ONT PRODUIT UN PLAN D'ACTION EN 2018 (MUNICIPALITÉS) ET EN 2018-2019 (MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS)
TAUX D'INFLUENCE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE DANS L'ÉLABORATION DES MESURES DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES CIBLE : TAUX D'INFLUENCE DE 51,5 %, SOIT UNE AUGMENTATION DE 66 % PAR RAPPORT AU TAUX DE 2015-2016 (31 %)	38 %, SOIT 57 PLANS D'ACTION DONT LES MESURES TIENNENT COMPTE DES PROPOSITIONS ÉMISES PAR L'OFFICE / 150 PLANS D'ACTION QUI ONT FAIT L'OBJET DE PROPOSITIONS DE LA PART DE L'OFFICE
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 CIBLE : 90 % POUR CHAQUE TYPE DE SERVICE	TRAVAUX MÉTHODOLOGIQUES RÉALISÉS PREMIERS RÉSULTATS ATTENDUS EN 2019-2020

MISE EN CONTEXTE

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 adopter 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 et présenter un bilan des mesures prises l'année précédente.

D'ici la fin du présent plan stratégique, l'Office vise 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 2018-2019, 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.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

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 2018-2019 est de 97 %⁴. La cible indiquée au plan stratégique a donc été atteinte pour une deuxième année consécutive. Ce taux s'explique, entre autres, par l'adoption quasi généralisée de plans d'action par les MO. En effet, le taux de production des ministères est de 100 %, celui des organismes publics est de 100 % et celui des établissements du réseau de la santé et des services sociaux est de 97 %. Le taux de production des plans d'action des municipalités pour 2018 est similaire à celui observé en 2017 (90 %) et il s'établit à 93 %.

Taux d'influence des propositions émises par l'Office

Dans son soutien-conseil aux organisations qui doivent produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, l'Office émet des propositions portant sur des mesures afin de réduire les obstacles en lien avec les secteurs d'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.

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

Durant l'année 2015-2016, la méthodologie qui permet 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 parmi 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 en 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 2018-2019, le taux d'influence de l'Office a été de 38 %, c'est-à-dire que 57 plans d'action en 2018 et 2018-2019 contenaient au moins une mesure qui tenait compte des propositions émises par l'Office sur les 150 plans d'action qui avaient fait l'objet de telles propositions. L'année 2018-2019 marque une baisse notable du taux d'influence de l'Office auprès des municipalités. Ce taux est passé de 58 % en 2017-2018 à 40 % en 2018-2019 alors que le taux d'influence de l'Office auprès des MO a légèrement diminué de 39 % à 37 %. Cette diminution de l'influence auprès des municipalités s'explique notamment par le fait que très peu d'entre elles ont retenu les propositions de l'Office concernant le développement durable.

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

RÉSULTATS OBTENUS EN 2018-2019

INDICATEUR ET CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX D'INFLUENCE DES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE À L'ÉGARD DES INITIATIVES PUBLIQUES CIBLE : MOYENNE DE 65 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES RECOMMANDATIONS ET DES PROPOSITIONS DE SOLUTION ÉMISES PAR L'OFFICE CIBLE : MOYENNE DE 85 % EN 2019 POUR LA CONSIDÉRATION DES OFFRES DE COLLABORATION ÉMISES PAR L'OFFICE	TAUX D'INFLUENCE DES RECOMMANDATIONS OU DES PROPOSITIONS DE SOLUTION : 77,8 %, SOIT 7 ÉTAPES D'INITIATIVES PUBLIQUES INFLUENCÉES POSITIVEMENT PAR LES INTERVENTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL DE L'OFFICE SUR 9 ÉTAPES COMPLÉTÉES EN 2018-2019 (2017-2018 : 71,4 %) TAUX D'INFLUENCE DES OFFRES DE COLLABORATION : 85,7 %, SOIT 6 OFFRES DE COLLABORATION ACCEPTÉES / 7 OFFRES DE COLLABORATION QUI ONT OBTENU UNE RÉPONSE EN 2018-2019 (2017-2018 : 88,2 %)

MISE EN CONTEXTE

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. Les initiatives publiques peuvent être, par exemple, des projets de loi, de règlement, de politiques, de stratégies ou de plans d'action gouvernementaux.

Une méthode a été développée afin de mesurer l'influence de l'Office dans le cadre de ces interventions. L'influence est d'abord mesurée pour les recommandations et les propositions de solution effectuées. Pour considérer que l'Office a eu de l'influence, l'organisation responsable de l'initiative doit avoir retenu au moins une recommandation ou une proposition de solution de l'Office. Celle-ci doit être considérée comme structurante quant à ses retombées potentielles sur la réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur

famille ainsi que sur la réduction des obstacles à leur participation sociale. 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 une réponse en 2018-2019. Pour être reconnue comme ayant accepté l'offre de collaboration de l'Office, l'organisation doit s'être entendue avec ce dernier, de façon formelle, à propos de l'objet et des modalités de cette collaboration.

Il faut également préciser que certaines initiatives publiques peuvent se déployer pendant de nombreuses années et comporter plusieurs grandes étapes de développement. Afin de pouvoir mesurer l'influence de l'Office sur une plus grande variété d'interventions, le taux d'influence est mesuré par étape d'initiative publique.

EXPLICATION DES RÉSULTATS

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 neuf étapes d'initiatives publiques complétées en 2018-2019. Notons que les interventions réalisées par l'Office pour influencer ces initiatives publiques ont pu être effectuées en 2018-2019 ou au cours des années précédentes. Sur les 9 étapes complétées, 7 ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 77,8 % (7 sur 9). Ce taux est plus élevé que celui obtenu l'année précédente (71,4 %) en plus de demeurer au-dessus de la cible de 65 % établie dans le plan stratégique.

Quant au taux d'influence des offres de collaboration de l'Office, il est calculé sur la base des 7 offres de collaboration pour lesquelles l'Office a obtenu une réponse en 2018-2019. Sur ces 7 offres de collaboration, 6 ont été acceptées pour un taux d'influence de 85,7 %. Ce taux est plus faible que celui obtenu en 2017-2018 (88,2 %), mais il demeure légèrement supérieur à la cible de 85 % inscrite au plan stratégique.

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).

2.3

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

Dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, l'Office a pris certains engagements liés à l'accessibilité, à la courtoisie et au respect, à la fiabilité et à 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.

Depuis l'année 2017-2018, l'Office a mené des travaux afin de définir des cibles pour ses engagements. Plusieurs d'entre elles ont été retenues pour l'année 2017-2018, et d'autres se sont ajoutées pour 2018-2019.

De nombreux résultats concernant les engagements proviennent des données de l'évaluation annuelle de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services à la population de l'Office. Cette évaluation est confiée à une firme externe spécialisée dans les sondages auprès des clientèles des organisations.

ACCÈS AUX SERVICES

ENGAGEMENT :	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).
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 – 97 % POUR LES SERVICES D'AIR 2 – 100 % POUR LES SERVICES DE SCA

ENGAGEMENT :	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.
INDICATEUR :	TAUX DE RÉPONSE AUX APPELS PENDANT LES HEURES D'OUVERTURE DE NOS BUREAUX
CIBLE :	100 %
RÉSULTAT :	99,9 % (SOIT 9 APPELS NON RÉPONDUS SUR 10 988, DONT 6 SONT LIÉS À UNE PANNE DU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE).

ENGAGEMENT :	NOS LOCAUX SONT ACCESSIBLES AUX PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS.
INDICATEUR :	TAUX D'ACCUEIL DANS UN LOCAL ACCESSIBLE DE LA CLIENTÈLE QUI SE PRÉSENTE SANS RENDEZ-VOUS AU SIÈGE SOCIAL.
CIBLE :	100 %
RÉSULTAT :	100 %

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 DU SITE WEB INSTITUTIONNEL DE L'OFFICE QUI RÉPONDENT AUX STANDARDS.
CIBLE :	100 %
RÉSULTAT :	99 % (CERTAINS ÉLÉMENTS RESTENT À PARFAIRE EN 2018-2019)

COURTOISIE ET RESPECT

ENGAGEMENT :	NOUS VOUS RECEVONS DANS UN LIEU QUI PERMET D'ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES.
INDICATEUR :	TAUX DE RENCONTRES AU SIÈGE SOCIAL QUI SE FONT DANS UN LOCAL FERMÉ ET ACCESSIBLE, PERMETTANT D'ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES ÉCHANGES ET DE L'INFORMATION.
CIBLE :	100 %
RÉSULTAT :	100 %

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 :	100 % POUR LES SERVICES D'AIR 99 % 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 FORMATION SUR LES MESURES, PROGRAMMES ET SERVICES AU BÉNÉFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEUR FAMILLE, OFFERTES AU PERSONNEL DES SERVICES DIRECTS À LA POPULATION.
CIBLE :	5 ACTIVITÉS DE FORMATION PAR ANNÉE AU PERSONNEL QUI OFFRE DES SERVICES DIRECTS À LA POPULATION.
RÉSULTAT :	6 ACTIVITÉS DE FORMATION ONT ÉTÉ OFFERTES AU PERSONNEL QUI OFFRE DES SERVICES DIRECTS À LA POPULATION.

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 :	91 % POUR LES SERVICES D'AIR 94 % POUR LES SERVICES DE SCA

DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE

ENGAGEMENT :	NOUS RÉPONDONS AUX DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE CONCERNANT LES PERSONNES HANDICAPÉES.
INDICATEUR :	TAUX DE PREMIÈRE RÉPONSE AUX DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE (TÉLÉPHONIQUES OU PAR COURRIEL) DANS LES 2 JOURS OUVRABLES OU MOINS
CIBLE :	100 %
RÉSULTAT :	99 %

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 % (1 PLAINTÉ REÇUE ET TRAITÉE DANS LE DÉLAI DE 20 JOURS EN 2018-2019)

PARTIE 3

UTILISATION DES RESSOURCES

3.1

UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Pour l'exercice financier 2018-2019, le total des heures rémunérées autorisées (cible) était de 222 612. À cette fin, une masse salariale initiale de 9 211 200 \$ a été attribuée à l'Office en début d'année. Au 31 mars 2019, les 128 personnes en place ont utilisé 215 868 heures rémunérées.

De ces 128 personnes, 83 travaillent dans les régions (y compris Drummondville, emplacement du siège social) et 45 à Montréal et à Québec.

3.1.1

Ressources affectées au plan stratégique

Depuis 2016-2017, l'Office a développé une méthode pour établir la proportion de ses ressources humaines affectées au plan stratégique. Cette méthode permet de calculer, pour les effectifs des secteurs d'activité qui sont affectés à la mission, la proportion du temps réellement consacré aux activités du plan stratégique. On peut ainsi évaluer la priorisation des activités stratégiques parmi l'ensemble des efforts consentis à la mission de l'organisation.

Au total, on estime que 77,5 % du temps investi par les effectifs des secteurs qui sont affectés à la mission de l'Office a été consacré à l'atteinte de ses objectifs stratégiques en 2018-2019. Cette proportion est similaire à celle obtenue pour les deux années précédentes, soit 80,4 % en 2017-2018 et 78,3 % en 2016-2017.

3.1.2

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Le tableau 1 présente la situation des effectifs en poste au 31 mars 2019, en comparaison avec celle de l'année précédente.

TABLEAU 1

.....
EFFECTIFS EN POSTE¹ AU 31 MARS 2019 ET AU 31 MARS 2018

SECTEUR D'ACTIVITÉ ²	2018-2019	2017-2018	ÉCART
	n	n	n
DIRECTION GÉNÉRALE	11	12	– 1
ADMINISTRATION	22	19	+ 3
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	10	10	0
INTERVENTION COLLECTIVE	34	37	– 3
INTERVENTION INDIVIDUELLE	40	37	+ 3
ÉVALUATION ET RECHERCHE	10	9	+ 1
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1	1	0
TOTAL	128	125	3

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 2018-2019, l'Office a connu une augmentation totale de trois effectifs en poste. Les secteurs de l'administration et de l'intervention individuelle ont tous deux connu une hausse de trois personnes en poste, tandis que le secteur de l'intervention collective a été diminué de trois. Au 31 mars 2019, l'Office avait établi un contrat de 55 jours avec deux personnes et un contrat occasionnel avec une autre en remplacement d'une personne en préretraite totale, ce qui explique cette augmentation de l'effectif.

Le tableau 2 présente le nombre d'heures rémunérées au 31 mars 2019, en comparaison avec l'année précédente.

TABLEAU 2**HEURES RÉMUNÉRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ AU 31 MARS 2019 ET AU 31 MARS 2018**

SECTEUR D'ACTIVITÉ	HEURES RÉMUNÉRÉES ¹ 2018-2019	HEURES RÉMUNÉRÉES ¹ 2017-2018	ÉCART
DIRECTION GÉNÉRALE	19 116	18 129	+ 987
ADMINISTRATION	34 083	30 227	+ 3 856
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	16 747	18 462	- 1 715
INTERVENTION COLLECTIVE	61 568	67 757	- 6 189
INTERVENTION INDIVIDUELLE	66 969	63 278	+ 3 691
ÉVALUATION ET RECHERCHE	15 559	15 779	- 220
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1 826	1 826	0
TOTAL EN HEURES RÉMUNÉRÉES¹	215 868	215 458	+ 410
TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLETS (ETC) TRANSPOSÉS² (TOTAL HEURES RÉMUNÉRÉES / 1 826,3 h)	118	118	0

1. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires du personnel permanent et du personnel occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants et des stagiaires. Les données sur les heures rémunérées ont été arrondies.
2. Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

Le tableau 2 indique que le nombre total d'heures rémunérées en 2018-2019 est stable en comparaison avec l'année précédente. La répartition du nombre d'heures rémunérées par secteur d'activité reflète une situation similaire à celle des effectifs en poste (tableau 1), avec une augmentation dans les secteurs de l'administration et de l'intervention individuelle ainsi qu'une diminution dans le secteur de l'intervention collective par rapport à 2017-2018.

3.1.3

Formation et perfectionnement du personnel

La Politique de développement des ressources humaines de l'Office offre l'occasion au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, l'Office a investi 1,9 % de sa masse salariale admissible en formation. Pour l'année civile 2018, une somme globale (y inclus les salaires et autres dépenses) de 156 190,75 \$ y a été consacrée. La répartition de ces dépenses est présentée au tableau 3 par champ d'activité et par année civile. En cours d'année, 102 personnes ont participé à des séances de formation qui ont totalisé 367 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 3,6.

TABLEAU 3

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2018	2017
	\$	\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	109 065	156 169
SOUTENIR L'ACQUISITION DES HABILÉTÉS DE GESTION	24 628	22 517
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	12 488	3 751
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	6 375	13 890
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	3 635	7 602
TOTAL	156 191	203 929

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

TABLEAU 4

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

	2018	2017
PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	1,9	2,7
NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	3,6	3,8
SOMME ALLOUÉE PAR PERSONNE	1 531 \$	1 522 \$

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

TABLEAU 5

.....

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

	2018	2017
CADRE	51,0	34,5
PROFESSIONNEL	221,0	354,0
FONCTIONNAIRE	95,0	123,5

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

Trois volets distincts du Plan de développement des ressources humaines ont été mis en œuvre. Le premier regroupe les activités de développement en soutien aux orientations gouvernementales. Le deuxième soutient le développement des compétences associées aux orientations stratégiques de l'Office et le troisième appuie le développement individuel des membres du personnel.

TABLEAU 6

.....

DÉPENSES DIRECTES DES ACTIVITÉS DE FORMATION EN 2018 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
➤ SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL ➤ GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES	➤ ORIENTATION VERS LA CLIENTÈLE (CODÉVELOPPEMENT) ➤ PARTICIPATION À DES CONGRÈS ET COLLOQUES ➤ COMMUNICATIONS STRATÉGIQUES	➤ SOUTIEN AUX ÉTUDES ➤ PARTICIPATION À DES CONGRÈS ET COLLOQUES ➤ PRÉPARATION À LA RETRAITE
TOTAL : 994 \$	TOTAL : 11 388,50 \$	TOTAL : 4 608,50 \$

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 16 991 \$. L'année de référence employée ici est l'année civile 2018.

3.1.4

Indicateur du taux de départ volontaire du personnel permanent

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 7

.....

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (%)	14,48	9,86	9,88

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

3.2

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET CONTRATS DE SERVICES

3.2.1

Gestion et contrôle des effectifs

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères et organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* a pour objet de renforcer les mécanismes de gestion et de contrôle des effectifs des organismes publics, notamment afin de suivre et d'encadrer leur évolution. Elle prévoit qu'un organisme public doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de ses effectifs, exprimé en heures rémunérées. Cet état doit notamment présenter le total des effectifs et sa répartition par catégories d'emploi.

Le tableau suivant présente la répartition des effectifs de l'Office en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, au regard des 222 612 heures rémunérées attribuées pour 2018-2019.

TABLERAU 8

.....
RÉPARTITION DES EFFECTIFS EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

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	NOMBRE D'EMPLOYÉES ET D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2019
PERSONNEL D'ENCADREMENT	13 132	0	13 132	7,2	7
PERSONNEL PROFESSIONNEL	135 640	1 412	137 052	75	80
PERSONNEL DE BUREAU, TECHNICIENS ET ASSIMILÉS	65 623	61	65 684	36	41
TOTAL	214 395	1 473	215 868	118,2	128
TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS (Total des heures / 1826,3 h)	117,4	0,8	118,2		

1. Les étudiantes et étudiants et les stagiaires ne sont pas comptabilisés pour les entités assujetties à la *Loi sur la fonction publique*.

On constate donc que l'Office a respecté la limite (cible) d'heures rémunérées fixée par le Conseil du trésor pour 2018-2019.

3.2.2 Contrats de services

Le deuxième alinéa de l'article 20 de la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* prévoit que l'Office inscrive dans son rapport annuel de gestion les renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus et déterminés par le Conseil du trésor. Ces données sont présentées dans le tableau 9.

TABLEAU 9

.....
CONTRATS DE SERVICES COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1^{er} AVRIL 2018 ET LE 31 MARS 2019

CONTRATS COMPORTANT UNE DÉPENSE ÉGALE OU SUPÉRIEURE À 25 000 \$	CONTRATS CONCLUS	VALEUR TOTALE DES CONTRATS CONCLUS
	n	\$
CONTRATS DE SERVICES AVEC UNE PERSONNE PHYSIQUE	0	0
CONTRATS DE SERVICES AVEC UN CONTRACTANT AUTRE QU'UNE PERSONNE PHYSIQUE	2	141 000
ENTENTES AVEC DES ORGA- NISMES GOUVERNEMENTAUX OU PARAGOUVERNEMENTAUX (À L'EXCLUSION DU LOYER)	5	340 092
TOTAL	7	481 092

Au total, sept ententes ou contrats de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cette période, pour un total de 481 092 \$. Les cinq ententes gouvernementales ont été établies avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Les deux contrats donnés à des entreprises privées ont été faits via les regroupements d'achats gouvernementaux. À noter qu'aucun contrat de services de 25 000 \$ et plus n'a été octroyé à une personne physique.

3.3

UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Le tableau 10 présente l'évolution des dépenses de l'Office 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 reconnus.

Tout d'abord, le budget de dépenses de l'Office pour l'année 2018-2019 était de 13 318 000 \$. Ce total inclut les crédits votés de 13 103 000 \$ ainsi que des sommes pour rémunération et fonctionnement qui ont été ajoutées en cours d'année.

Ensuite, les dépenses totales ont atteint 12 389 124 \$ en 2018-2019, ce qui représente une augmentation de 2,2 % par rapport à l'année précédente. Les dépenses ont notamment augmenté pour les secteurs d'activité liés à l'intervention individuelle (+ 9,2 %) et à l'administration (+ 8,3 %). Pour l'intervention individuelle, cette variation est notamment due à l'augmentation du personnel affecté aux services directs à la population de l'Office. Pour l'administration, l'augmentation s'explique par la création du secteur des ressources humaines de l'Office étant donné que ce service n'est plus assumé par le CSPQ.

TABEAU 10

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2018-2019	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018	ÉCART	VARIATION
	\$	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	1 210 900	1 164 943	1 126 927	38 016	3,4 %
ADMINISTRATION	3 316 200	3 107 669	2 868 523	239 146	8,3 %
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	1 220 900	1 176 576	1 162 887	13 689	1,2 %
INTERVENTION COLLECTIVE	2 906 000	2 682 949	2 841 800	- 158 851	- 5,6 %
INTERVENTION INDIVIDUELLE	2 819 000	2 736 049	2 505 169	230 880	9,2 %
ÉVALUATION ET RECHERCHE	1 110 000	932 453	885 789	46 664	5,3 %
TOTAL	13 318 000	12 389 124	12 128 008	261 116	2,2 %

3.4

UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de l'année 2018-2019, des requêtes concernant le rehaussement des liens de télécommunications de l'Office ont été adressées relativement à cinq emplacements régionaux. L'ensemble des dépenses liées au rehaussement de ces liens de télécommunications n'ont finalement pas pu être facturées durant l'exercice financier 2018-2019. Les coûts de cette opération apparaîtront dans les résultats de l'année financière 2019-2020.

En 2018-2019, le budget de l'Office en ressources informationnelles a principalement été consacré au maintien et au renouvellement des actifs présents au sein de l'organisation.

TABEAU 11

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES 2018-2019

CATÉGORIE DE COÛTS	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			35,5	35,5
ACTIVITÉS DE CONTINUITÉ	100	24,5	755,5	639,0
TOTAL	100	24,5	791,0	674,5

TABEAU 12

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

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
P-58B GESTION STRATÉGIQUE DE L'INFORMATION – VOLET MISE À NIVEAU DE L'OUTILLAGE ENTOURANT LES SERVICES DE SOUTIEN À LA PERSONNE	29	PROJET SUSPENDU; DES TRAVAUX PRÉALABLES À SA RÉALISATION SONT EN COURS

Des travaux préalables à la réalisation du projet de gestion stratégique de l'information sont présentement en cours; ainsi, aucune ressource financière n'y a été affectée pour l'année 2018-2019. Des travaux visant à revoir l'appel d'offres élaboré en 2017-2018 ont notamment été réalisés, et celui-ci sera acheminé au CSPQ pour publication en 2019-2020.

PARTIE 4

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

4.1 DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2018-2019, l'Office a effectué des activités relativement à cinq actions inscrites à son plan d'action de développement durable 2015-2020. En tenant compte de ces cinq actions, le plan d'action est maintenant réalisé à plus de 80 %. L'annexe VIII illustre en détail les résultats obtenus dans le cadre de chaque action où des activités ont été réalisées ainsi que le degré d'atteinte de la cible.

Par exemple, l'Office a contribué à l'objectif gouvernemental en faisant la promotion, sur son site Web, de mesures favorisant la participation artistique des personnes handicapées. Il s'agit d'une activité non prévue initialement, mais elle a permis de contribuer à l'objectif gouvernemental qui vise à renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.

Deux événements ont également été réalisés en tenant compte des principes de développement durable. Il s'agit de l'organisation et de la tenue de la cérémonie de remise du Prix À part entière ainsi que de la planification de l'événement dînatoire soulignant le 40^e anniversaire de l'Office. Par la réalisation de ces deux activités, l'Office contribue à l'objectif gouvernemental qui vise à renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.

D'autres activités ont été amorcées en 2019-2020 en vue de contribuer à l'objectif gouvernemental qui vise le renforcement des pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique. L'Office a effectivement rédigé un plan de travail visant à évaluer la faisabilité de poursuivre la location à long terme du véhicule hybride électrique mis à la disposition de son personnel. Le plan de travail prévoit diverses étapes en vue du renouvellement du contrat de location qui vient à échéance le 28 février 2021. L'évaluation prévoit l'analyse d'autres options à caractère environnemental.

Dans le cadre de ce même objectif gouvernemental, l'Office a réalisé un sondage auprès des membres de son personnel afin de connaître leurs habitudes d'utilisation du vélo pour se rendre au travail et les conditions qui pourraient les inciter à opter pour ce mode de transport actif. Il en ressort que l'amélioration des conditions d'entreposage peut être un facteur déterminant dans le choix d'utiliser ce mode de transport pour se rendre au travail.

Finalement, pour souligner la Journée de l'environnement dans l'administration publique 2018, l'Office a publié deux messages pour sensibiliser son personnel à l'importance d'opter pour la mobilité durable dans ses déplacements. Les messages proposaient aussi d'autres moyens destinés à réduire les émissions de gaz à effet de serre, contribuant ainsi à la lutte contre les changements climatiques.

4.2

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Cette section présente les résultats obtenus par l'Office en matière d'accès à l'égalité en emploi.

4.2.1

Données globales

En premier lieu, le tableau 13 présente l'effectif régulier de l'Office au 31 mars. Celui-ci est de 104 personnes.

TABLEAU 13

.....
EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019

NOMBRE DE PERSONNES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER
104

Ensuite, le tableau 14 permet de constater que l'Office a procédé à l'embauche de 33 personnes en 2018-2019, dont 22 comme membres du personnel occasionnel. Il est important de noter que les données sur l'embauche du personnel régulier ne considèrent que l'embauche par recrutement (incluant les titularisations) et non l'embauche par mutation ou par 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 14

.....
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES, SELON LE STATUT D'EMPLOI, POUR 2018-2019

NOMBRE	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	5	22	5	1

4.2.2

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

Le tableau 15 présente les données sur l'embauche des membres de groupes cibles en 2018-2019. Parmi les 33 personnes embauchées durant l'année, on compte ainsi 5 membres des minorités visibles et ethniques et 1 anglophone, pour un total de 18 %. Le tableau 15 présente également le taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi.

TABLEAU 15**EMBAUCHE DES MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2018-2019**

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES MEMBRES DE GROUPES CIBLES EMBAUCHÉES					TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE (%)
		MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	
RÉGULIER	5	2	0	0	0	2	40 {2/5}
OCCASIONNEL	22	1	1	0	0	2	9,1 {2/22}
ÉTUDIANT	5	1	0	0	0	1	20 {1/5}
STAGIAIRE	1	1	0	0	0	1	100 {1/1}

Le tableau 16 permet ensuite d'observer l'évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles au cours des dernières années. Puisque l'Office embauche relativement peu de personnel, le taux d'embauche annuel des membres de groupes cibles peut varier significativement. Ce taux est ainsi passé de 17 % en 2016-2017 à 32 % en 2017-2018 et enfin à 18 % en 2018-2019. Le taux total obtenu pour ces 3 années est de 24 %, ce qui est près de l'objectif du Secrétariat du Conseil du trésor qui propose d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des membres de groupes cibles afin de hausser leur présence dans la fonction publique.

TABLEAU 16**ÉVOLUTION DU TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI**

STATUT	2018-2019	2017-2018	2016-2017
RÉGULIER (%)	40 {2/5}	50 {7/14}	100 {1/1}
OCCASIONNEL (%)	9,1 {2/22}	10 {1/10}	12,5 {1/8}
ÉTUDIANT (%)	20 {1/5}	33,3 {1/3}	0 {0/3}
STAGIAIRE (%)	100 {1/1}	25 {1/4}	0 {0/0}

Le tableau 17 présente un portrait de l'évolution de la présence des membres des groupes cibles au sein de l'ensemble de l'effectif régulier de l'Office. L'Office a ainsi atteint un taux de représentativité de 10,6 % de personnes handicapées par rapport à l'effectif régulier total, ce qui est significativement plus élevé que la cible de 2 % pour l'ensemble de la fonction publique. Considérant sa mission, l'Office s'est doté d'une cible beaucoup plus ambitieuse dans son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, soit d'atteindre un taux de représentativité de 11 % de personnes handicapées. Afin de l'atteindre, l'Office prend en considération cet objectif dans toutes ses décisions administratives touchant ses ressources humaines.

TABEAU 17

.....
ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES (EXCLUANT LES MEMBRES DES MVE)
AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Rappel de la cible de représentativité : pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

GROUPE CIBLE	2019 (AU 31 MARS)		2018 (AU 31 MARS)		2017 (AU 31 MARS)	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de présence dans l'effectif régulier (%)	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 (%)
AUTOCHTONES	0	0 (0/104)	0	0 (0/107)	0	0 (0/97)
ANGLOPHONES	0	0 (0/104)	0	0 (0/107)	0	0 (0/97)
PERSONNES HANDICAPÉES	11	10,6 (11/104)	11	10,3 (11/107)	9	9 (9/97)

Le tableau 18 présente l'évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel par regroupements de régions. L'Office atteint les cibles régionales en Outaouais/Montérégie (taux de 100 % pour une cible de 17 %), en Estrie/Lanaudière/Laurentides (taux de 25 % pour une cible de 13 %) et dans les autres régions (taux de 5,2 % pour une cible de 5 %). Les cibles n'ont pas été atteintes pour Montréal/Laval (taux de 15,6 % pour une cible de 41 %) et pour la région de la Capitale-Nationale (taux de 0 % pour une cible de 12 %).

TABEAU 18

.....
ÉVOLUTION DE LA PRÉSENCE DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE) AU SEIN
DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

GROUPE CIBLE PAR REGROUPEMENT DE RÉGIONS	31 MARS 2019		31 MARS 2018		31 MARS 2017	
	Nombre d'employés membres des MVE	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel [%]	Nombre d'employés membres des MVE	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel [%]	Nombre d'employés membres des MVE	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel [%]
MVE MONTRÉAL / LAVAL	5	15,6 {5/32}	4	12,5 {4/28}	DONNÉES NON DISPONIBLES POUR L'ANNÉE DE TRANSITION	
MVE OUTAOUAIS / MONTÉRÉGIE	1	100 {1/1}	1	1 {1/1}		
MVE ESTRIE / LANAUDIÈRE / LAURENTIDES	1	25 {1/4}	1	20 {1/5}		
MVE CAPITALE-NATIONALE	0	0 {0/13}	1	11,1 {1/9}		
MVE AUTRES RÉGIONS	4	5,2 {4/77}	4	4,9 {4/81}		

Note : En respect des cibles établies par le Programme d'accès en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données excluent les titulaires d'emploi supérieur.

Le tableau 19 présente les résultats de la présence des membres des MVE pour le personnel d'encadrement. Parmi les six personnes de l'Office qui occupaient un poste de cadre et une personne qui occupait un poste hors cadre au 31 mars 2019, aucune n'est membre des MVE. La cible gouvernementale de représentativité est de 6 %.

TABLEAU 19

.....
 PRÉSENCE DES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES (MVE) AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL : RÉSULTATS POUR LE PERSONNEL D'ENCADREMENT AU 31 MARS 2019

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES	0	0 %

Note : L'Office comptait six personnes occupant un poste de cadre et une personne occupant un poste hors cadre.

Le taux d'embauche des femmes, par statut d'emploi, est ensuite présenté au tableau 20. Au total, 78,8 % des personnes embauchées en 2018-2019 sont des femmes, dont 19 à titre de personnel occasionnel et 3 comme personnel régulier.

TABLEAU 20

.....
 TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2018-2019, PAR STATUT D'EMPLOI

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	5	22	5	1	33
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	3	19	3	1	26
TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES (%)	60 {3/5}	86,4 {19/22}	60,0 {3/5}	100 {1/1}	78,8 {26/33}

Au total, le taux de représentativité des femmes est de 69,2 % dans l'effectif régulier de l'Office. Le tableau 21 permet de constater que le taux est de 71 % pour le personnel d'encadrement, de 62,1 % pour le personnel professionnel et de 83,9 % pour le personnel technicien et de bureau.

TABLEAU 21

.....

TAUX DE PRÉSENCE DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN ET DE BUREAU	TOTAL
EFFECTIF TOTAL (HOMMES ET FEMMES)	7	66	31	104
FEMMES	5	41	26	72
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES (%)	71,4 (5/7)	62,1 (41/66)	83,9 (26/31)	69,2 (72/104)

Enfin, les données relatives au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) sont présentées au tableau 22. On peut constater que l'Office n'a pas accueilli de nouveaux participants au programme ces dernières années. Toutefois, les gestionnaires de l'Office ont été sensibilisés à ce programme. Un dossier a d'ailleurs été soumis au CSPQ en 2018-2019 en vue de l'embauche d'une personne en 2019-2020.

TABLEAU 22

.....

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

	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)	AUTOMNE 2016 (COHORTE 2017)
NOMBRE DE DOSSIERS SOUMIS AU CSPQ EN LIEN AVEC LE PDEIPH	1	0	0
	2018-2019	2017-2018	2016-2017
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AU PDEIPH ACCUEILLIS DU 1 ^{er} AVRIL AU 31 MARS	0	0	0
	2018-2019		
AUTRES MESURES OU ACTIONS EN 2018-2019	LES GESTIONNAIRES DE L'OFFICE ONT ÉTÉ SENSIBILISÉS AU PDEIPH. UN RAPPEL DE LA PROCÉDURE POUR PRÉSENTER UN DOSSIER A NOTAMMENT ÉTÉ RÉALISÉ AUPRÈS D'EUX. UN DOSSIER A ÉTÉ SOUMIS AU CSPQ POUR L'EMBAUCHE D'UNE PERSONNE EN 2019-2020.		

4.3

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Lorsque les données sont disponibles et fiables, l'Office procède systématiquement à leur traitement et à leur analyse selon le sexe et il en présente les résultats dans les différents rapports qu'il produit. Notamment, en 2018-2019, les indicateurs d'obstacles et de participation sociale des personnes handicapées ont été mesurés en tenant compte des différences liées au sexe pour la préparation de trois rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière portant sur les services de garde et l'éducation, l'emploi et les activités de loisir, de sport récréatif, de tourisme et de culture.

Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, l'Office prépare un rapport visant à documenter, à partir de données existantes, la réalité vécue par les femmes handicapées au Québec, notamment leur situation socio-économique et leur participation sociale. Ce rapport est rédigé à partir de données statistiques ventilées selon le sexe provenant de plusieurs enquêtes canadiennes et québécoises, ainsi que de données qualitatives sur la participation sociale des femmes ayant une incapacité, issues de publications scientifiques canadiennes et internationales.

L'*Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI) est la principale source de données utilisée par l'Office pour documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées. Elle couvre plusieurs domaines de la participation sociale tels que les activités de la vie quotidienne, les déplacements, l'habitation, l'éducation et l'emploi. En 2018-2019, l'Office a entrepris des démarches afin d'obtenir les données provenant de l'ECI de 2017 en s'assurant que celles-ci sont différenciées selon le sexe, tout comme c'était le cas des données de l'ECI de 2012. Ces données alimenteront les futurs rapports et productions statistiques de l'Office.

4.4

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, ses publications, ses communications ainsi que pour ses contrats. Il accorde une attention constante à la qualité de la langue française, tant écrite que parlée. L'application de la politique linguistique institutionnelle de l'Office est sous la responsabilité de la directrice générale, qui veille à son respect.

TABLEAU 23

.....
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 ?	3

TABEAU 24

.....
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

TABEAU 25

.....
IMPLANTATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

AU COURS DE L'EXERCICE, AVEZ-VOUS PRIS DES MESURES POUR FAIRE CONNAÎTRE VOTRE POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE ?	OUI
→ SI OUI, EXPLIQUEZ LESQUELLES : SECTION DE L'INTRANET DÉDIÉE À LA PROMOTION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE. DIFFUSION DE CAPSULES D'INFORMATION AU PERSONNEL SUR L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE.	
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 ?	

4.5

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'Office et est reproduit intégralement à l'annexe VII du présent *Rapport*.

Au cours de 2018-2019, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du *Code* n'a été portée à la connaissance de l'Office.

4.6

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 à son personnel la divulgation d'actes répréhensibles. La procédure de l'Office à cet égard 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 et du nombre de divulgations fondées, en plus de faire état de leur répartition en fonction de différentes catégories prévues et de mentionner le nombre de communications de renseignements effectuées au commissaire à la lutte contre la corruption.

En 2018-2019, aucune divulgation n'a été reçue par la personne responsable du suivi des divulgations.

4.7

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'année 2018-2019, 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, dans la mesure du possible, le choix de format demandé. À défaut, il offre un autre format après en avoir convenu avec la personne.

En ce qui a trait aux demandes d'accès à l'information formulées dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), l'Office a reçu sept demandes en 2018-2019. Toutes ces demandes ont été traitées à l'intérieur du délai de vingt jours prévu par la *Loi*. De ces sept demandes, trois portaient sur l'accès à un dossier personnel et deux ont été considérées irrecevables. En effet, elles n'étaient pas suffisamment précises pour permettre de trouver les documents demandés et les requérants n'ont pas donné suite à la demande de précisions faite par la personne responsable de l'accès à l'information.

Selon l'article 10 de la *Loi*, lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnable doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu. En 2018-2019, aucune demande d'accès n'a dû faire l'objet de mesures d'accommodement raisonnable.

ANNEXES

ANNEXE I

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019

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 2018-2019, les personnes suivantes étaient membres :

- **Valérie Banville**, région de la Montérégie;
- **Louis Bourassa**, région des Laurentides;
- **Frances Champigny** (vice-présidente), région de la Montérégie;
- **Paul Côté**, nommé après consultation des organismes les plus représentatifs des associations de salariés;
- **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;
- **André Leclerc**, région de Montréal;
- **Pauline Lemieux**, région de la Chaudière-Appalaches;
- **Rémy Mailloux**, région de l'Abitibi-Témiscamingue;
- **Anne Pelletier**, représentante des organismes de promotion depuis le 13 mars 2019;
- **Pierre Richard**, nommé après consultation des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées, depuis le 13 mars 2019;
- **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 ils n'ont pas le droit de vote. Au 31 mars 2019, les personnes suivantes représentaient ces ministères :

- **Jean-Jacques Adjizian,**
ministère de la Culture et des Communications;
- **France Dompierre,**
ministère de la Famille;
- **Michel Duchesne,**
ministère des Affaires municipales
et de l'Occupation du territoire;
- **Guy Émond,**
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;
- **Mélanie LaRochelle,**
Secrétariat du Conseil du trésor;
- **Josée Lepage,**
ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

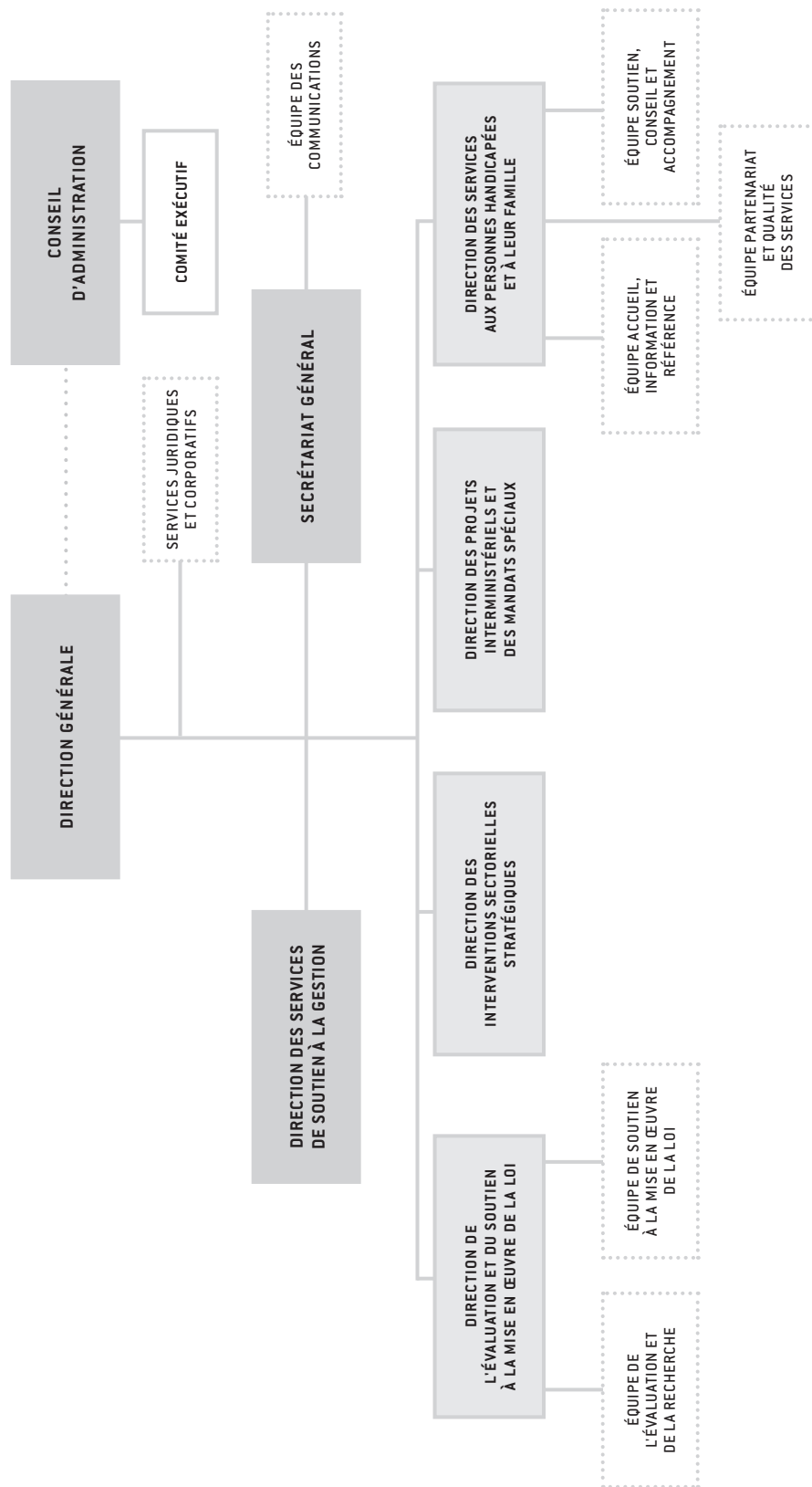
.....

ANNEXE II

ORGANIGRAMME

.....

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2019



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 2018-2019 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) (SUITE)

MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTQ	Ministère 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 aux 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 – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 2018-2019 de 97 % (177 sur 183 organisations assujetties) ⁵ .
2. Favoriser la contribution du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées dans le suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et dans l'élaboration de propositions de mesures	OPHQ		En continu	En continu	Cinq projets financés par le biais du Programme de soutien aux organismes de promotion de l'Office visant à soutenir le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées dans le suivi des plans d'action. 61 % des organisations assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> ont consulté les personnes handicapées et leurs représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action ⁶ .

⁵ Les données sur les plans d'action sont provisoires et sujettes à changement.

⁶ Idem.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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	Réalisé	Comité directeur interministériel mis en place pour assurer le suivi du Projet de 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 (SCT) dans le cadre de la Stratégie de gestion des dépenses 2018-2019. Collecte de données réalisée auprès des 11 MO responsables des 98 programmes et mesures (PM) examinés afin de dresser un portrait des démarches d'accès à ceux-ci. Analyse et interprétation des résultats de cette collecte, exercice d'étalonnage et analyse d'autres sources effectuée afin d'identifier des constats et pistes de solution préliminaires. Échanges tenus avec les MO concernés et le milieu associatif des personnes handicapées concernant ces constats et pistes de solution préliminaires.
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	
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	Réalisé	Diagnostic des démarches d'accès aux PM destinés aux personnes handicapées et à leur famille produit par l'Office, en collaboration avec le SCT et les 11 MO concernés. Ce rapport diagnostique a permis de dresser un portrait des démarches d'accès pour les PM visés, d'analyser la performance de l'accès à ces PM pour les personnes handicapées et leur famille et d'identifier des pistes de solution visant la simplification de ces démarches d'accès.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 3 Analyser des pistes de solution et faire des recommandations	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2019	Réalisé	Rapport diagnostique déposé au SCT à la suite de son approbation par le comité directeur interministériel mis en place. En tenant compte de leurs avantages et inconvénients, ce rapport propose des pistes de solution à retenir afin de simplifier les démarches d'accès aux PM destinés aux personnes handicapées. Il recommande la poursuite des travaux afin de planifier la mise en œuvre des pistes de simplification retenues.
4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille	MFamille	MEES MTESS MSSS OPHQ	2016	En cours de réalisation	La contribution de l'Office à cet engagement se réalise maintenant par le biais du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille de l'engagement 3.
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 ententes de partenariat établies avec Revenu Québec, Services Québec et le Curateur public. Mise en œuvre des actions prévues aux ententes de partenariat. Treize activités de représentation en lien avec les démarches de partenariat réalisées. Celles-ci permettent de faire la promotion de l'offre de services directs de l'Office et de la diffusion des outils d'information qu'il produit.
6. Soutenir la ministre dans l'application de l'article 51.2 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> 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, portant sur divers sujets.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 5 MO différents : le Curateur public, le MEES, la SHQ, le MTQ et le MTESS.
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. Arrimage effectué avec différents travaux interministériels actuellement en cours, dont ceux du Comité interministériel, sur les situations complexes à risque de bris de services, du Comité interministériel sur la planification de la transition de l'école vers 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	Ajustements apportés au cadre de référence à la suite des échanges tenus avec les MO.
Étape 2 Adopter le cadre de référence	MEES MSSS OPHQ	MTESS MFamille	2017	En cours de réalisation	Les travaux sur le cadre de référence interministériel ont été intégrés au Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille de l'engagement 3.
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 – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 aux 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	Participation de l'Office au questionnaire du MEES visant à connaître l'intention des partenaires à propos de la diffusion, de l'appropriation et de l'implantation du guide TEVA. Publication par l'Office d'un article sur le nouveau guide TEVA dans le numéro de septembre 2018 du cyberbulletin <i>l'Express-O</i> .
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 – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
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) Dans une perspective de continuum, les dimensions qui devront être abordées dans la stratégie sont les suivantes : ▸ 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	Réalisé	Stratégie nationale de concertation en justice et santé mentale – Agir ensemble pour une justice adaptée aux enjeux de santé mentale, rendue publique le 19 juin 2018.
Étape 1 Élaborer et adopter la stratégie gouvernementale			2014-2015	Réalisé	
Étape 2 Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale			2015-2019	Réalisé	Participation de l'Office à une séance d'information et de réflexion sur les tribunaux et la santé mentale.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 continu	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
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	Réalisé	Deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique pour la période 2010-2011 à 2016-2017 adopté par le conseil d'administration de l'Office et mis en ligne sur son site Web le 5 mars 2019. Correspondance transmise aux MO visés par la politique pour les informer des résultats, des constats et des recommandations formulées afin de favoriser la mise en œuvre de la politique.
Étape 2 Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés	MTESS	OPHQ	2019	En continu	Nouvelle page Web consacrée à la politique mise en ligne sur le site Web de l'Office. On y trouve une section répertoriant diverses démarches proactives dont les organisations assumées à la politique peuvent s'inspirer. Quatre capsules vidéos promotionnelles produites et disponibles en ligne. Deux séances d'information et de sensibilisation relatives à la politique organisées avec des organismes du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées. Nouvelle formation relative à la politique offerte à 11 difféquents MO en 2018-2019.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 MTQ OPHQ	SHQ	2019	En cours de réalisation	
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	MTQ OPHQ RAMQ RBQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
Étape 1 Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs				Réalisé	Document synthèse portant sur la recension des gabarits des AMM approuvé.
Étape 2 Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs				En cours de réalisation	Échanges en vue de l'identification et de la documentation des enjeux et des problématiques rencontrés dans certains lieux bâtis intérieurs et extérieurs effectués lors des rencontres des responsables de chantiers. Commentaires transmis par l'Office au sujet du document <i>Identification des problématiques rencontrées par les utilisateurs de fauteuil roulant motorisé et de quadriporteur dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs</i> , produit par le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRIS).

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 3 Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des AMM				En cours de réalisation	Promotion des nouvelles règles instaurées dans le cadre du projet pilote du MTQ dans le cyberbulletin <i>Express-O</i> à l'été 2018.
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	MTQ	MEES MSSS OPHQ RAMQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	Participation de l'Office aux rencontres du comité de suivi du projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisée. Il est à noter que le projet pilote a été prolongé jusqu'au 1 ^{er} juin 2020. Transmission des commentaires de l'Office au MTQ sur les orientations proposées pour identifier des pistes de solutions face aux enjeux et problématiques observés dans la circulation des AMM.
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	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration avec la RBQ aux travaux du chantier A afin de documenter les problématiques rencontrées par les utilisateurs d'AMM pour un accès sécuritaire aux établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation (étape 2).

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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	OPHQ	MFamille MSSS	2016	En continu	Travaux débutés, en collaboration avec le Secrétariat aux aînés et le MAMH, en vue d'élaborer un outil de promotion des projets porteurs en aménagement des espaces publics extérieurs sans obstacles financés dans le cadre du PIQM-MADA.
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	MTQ	MAMOT MEES MSSS OPHQ SAAQ	2019	Réalisé	Projet de recherche Mobilité et Accès : la voirie urbaine au service des déplacements sécuritaires des personnes à mobilité réduite complété à l'été 2018. Il a fait l'objet d'une présentation aux partenaires, dont l'Office, le 4 octobre 2018.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées	OPHQ	MTESS MFQ	2019	Réalisé	Mémoire produit par l'Office dans le cadre du projet de loi n° 173, <i>Loi visant principalement à instaurer un revenu de base pour les personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi</i>. Ce mémoire appuie le projet de loi et recommande notamment de mettre en place des règles d'accès plus souples au Programme de revenu de base (PRB) pour certaines catégories de personnes. À la suite de l'adoption du projet de loi n° 173, participation de l'Office à cinq rencontres du comité conjoint sur l'accès au PRB. Participation de l'Office à deux rencontres du comité inter-ministériel sur le soutien gouvernemental aux familles ayant un enfant handicapé. Ces rencontres visaient à identifier des pistes d'amélioration en vue de l'octroi d'un soutien financier adapté aux besoins des familles.
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	
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	Abandonné avec alternative	Travaux menés pour définir le meilleur moyen d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille et comprendre l'impact de ces coûts sur la participation sociale de celles-ci. Une étude à l'aide de données quantitatives sur les dépenses des ménages, provenant de Statistique Canada et d'information ciblée issue d'une revue de littérature, sera privilégiée plutôt que l'enquête envisagée en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
21. Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées	CDPDJ	OPHQ	2019	Réalisé	Stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées révisée par la CDPDJ.
22. Promouvoir, auprès du milieu municipal, des initiatives portées 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	Propositions systématiques de ce type de mesure dans les lettres de rétroaction de l'Office aux municipalités pour l'année 2018. Promotion des initiatives portées déjà employées par certaines municipalités pour réduire ou abolir certains frais inhérents à l'adaptation de domicile d'une personne handicapée effectuée par le biais du <i>Recueil des bonnes pratiques</i> : volet <i>municipalités</i> hébergé sur le site Web de l'Office ainsi que par le biais d'un article publié dans le cyberbulletin <i>l'Express-O</i> en mars 2019.
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 2018-2019 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 – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 à 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	Aucune intervention réalisée.
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 <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i>	MEES	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration poursuivie avec le MEES et commentaires de l'Office transmis sur les modifications proposées au <i>Règlement sur l'aide financière aux études</i> .
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	Analyse du Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées du MIDI et rétroaction effectuée. Proposition d'une mesure visant à favoriser l'accès aux services pour les personnes handicapées formulée par l'Office. Soutien-conseil offert par l'Office. Deux demandes en lien avec la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ont été répondues. Deux activités de formation du coordonnateur de services aux personnes handicapées du MIDI réalisées.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 gouvernementales, notamment l'Organisation des Nations Unies	MRIF	OPHQ	2019	En continu	Participation de l'Office à la 11^e Conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées du 12 au 14 juin 2018 à New York. Participation de l'Office, à l'invitation du MRIF, aux travaux d'une table ronde interministérielle à l'occasion de la visite du Rapporteur spécial des Nations Unies sur le droit qu'a toute personne de jouir du meilleur état de santé physique et mentale possible, monsieur Dainius Pūras, le 12 novembre 2019. Participation aux travaux du nouveau Comité interministériel sur les droits de la personne (CIDP), lequel a été créé par le MRIF en janvier 2019. Dans le cadre des travaux, l'Office a commenté le projet de plan d'action international gouvernemental en matière de droits de la personne. Soutien offert au MRIF pour la préparation de la contribution du gouvernement du Québec à plusieurs documents portant sur les droits de la personne.
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	MTQ	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				Réalisé	Étape réalisée dans le cadre des travaux d'élaboration de la Politique de mobilité durable – 2030 du MTQ, qui a été rendue publique en avril 2018.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 2 Cerner les bonnes pratiques dans les régions et les initiatives porteuses				Réalisé	Étape réalisée dans le cadre des travaux d'élaboration de la Politique de mobilité durable – 2030 du MTQ, qui a été rendue publique en avril 2018.
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	Une intervention ciblée menée auprès d'un MO en lien avec une situation préoccupante portée à l'attention de l'Office.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 OPHQ		2017	En cours de réalisation	Envoi d'une lettre aux partenaires sollicités dans la réflexion autour de l'optimisation des services régionaux d'interprétation afin de les tenir informés de l'avancement des travaux. Poursuite des travaux en vue de l'actualisation du Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation.
Étape 3 Poursuivre des démarches pour transférer vers un autre ministère ou organisme la responsabilité de la coordination et du développement des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile pour répondre aux demandes de l'ensemble des ministères et organismes publics	OPHQ	MSSS	2019	En cours de réalisation	Travaux menés par l'Office et le MSSS pour analyser les enjeux et émettre des recommandations relatives à l'optimisation des services régionaux d'interprétation.
49. Former et outiller les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui y sont associées afin qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées	OPHQ MSSS		2016	En cours de réalisation	Résultats présentés à l'étape suivante.
Étape 1 Produire un guide pratique pour l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées qui permettra notamment de soutenir l'évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et règlement	OPHQ	MSSS	2015	Réalisé	Mise à jour et bonification du guide <i>Analyse d'impact sur les personnes handicapées lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et les règlements du Québec</i> sous le nouveau titre de <i>Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées</i> . Guide diffusé par le biais du cyberbulletin l'Express-O, ainsi qu'auprès de la ministre responsable de l'application de la Loi, du conseil d'administration de l'Office et d'une quarantaine de ministères et organismes publics.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 2 Réviser le <i>Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi ou de règlements au Québec</i> pour y ajouter les références utiles et les contenus nécessaires à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées	MSSS	OPHQ	2015	En cours de réalisation	
Étape 3 Selon les intervenants qui auront été ciblés, réaliser les activités de promotion et d'information appropriées auprès des partenaires-clés	MSSS OPHQ		À partir de 2016	En cours de réalisation	
50. Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'OPHQ à l'égard de l'Office des professions (OPQ) sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avèreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux.	OPQ	OPHQ	2019	Abandonné	Aucune action prévue par l'OPQ à la suite du dépôt du rapport prévu à l'étape 2.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 1 Création du groupe de travail				Réalisé	
Étape 2 Dépôt du rapport				Réalisé	Version préliminaire d'un rapport produite par l'OPQ reçue par l'Office le 19 octobre 2018. Deux correspondances de l'Office transmises à l'OPQ. La première visait à proposer des solutions pour la mise en œuvre de l'engagement et la deuxième consistait en une réaction à la suite de la réception de la version préliminaire du rapport.
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	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
62. Proposer des modifications au <i>Code de construction du Québec</i> pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2016	Réalisé	Collaboration établie, avec la RBQ, pour le traitement des commentaires du public afin de finaliser le projet de règlement sur l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation en vue de sa seconde publication à la <i>Gazette officielle du Québec</i> (GOQ). Élaboration et mise en œuvre d'un plan de communication conjoint RBQ-OPHQ réalisées lors de la seconde publication du projet de règlement à la GOQ et à l'entrée en vigueur des nouvelles exigences sur l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation au <i>Code de construction</i>. Collaboration établie avec la RBQ pour préparer un supplément au guide <i>Normes de conception sans obstacles</i> sur les nouvelles exigences d'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation. Activités de promotion réalisées afin d'informer les partenaires et le grand public de la publication du guide sur les nouvelles exigences d'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation.
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)	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2015	Réalisé	
Étape 2 Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues	RBQ OPHQ		2015	Réalisé	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS AU PEG					
Étape 3 Rédiger des propositions de modifications au <i>Code de construction</i> au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis	RBQ OPHQ		2016	Réalisé	
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 Conditionnel à l'obtention des crédits nécessaires à la réalisation du projet	SAA OPHQ	CSSSPNQL	2019	Réalisé	

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 de la mise à jour annuelle du portrait des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées. Publication de deux numéros du cyberbulletin <i>Passerelle</i> . Tableau d'indicateurs de participation sociale produit en vue d'être déposé sur le site Web de l'Office. Production du plan d'analyse de l' <i>Enquête canadienne sur l'incapacité</i> de 2017. Une entente de service avec l'Institut de la statistique du Québec pour la réalisation d'un compendium de tableaux à partir de ce plan d'analyse a été conclue en mars 2019.
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 à cet égard n'a été menée directement par l'Office en 2018-2019. Tous les projets (22) financés par le biais du PSE (volets Études et recherches et Expérimentation) sont en lien avec les priorités de la politique À part entière.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 3 Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi	OPHQ		En continu	En continu	Troisième rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi pour la période 2013-2014 à 2016-2017 adopté par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2018, puis transmis à la ministre responsable de la Loi et déposé sur le site Web de l'Office.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 4 Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées	OPHQ		2019	En continu	Dans le cadre de la réalisation de la mesure 49 du Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022 (PAM 2017-2022) qui est sous la responsabilité de l'Office, deux projets ont été reçus lors de l'appel de propositions. Le projet de la chercheuse Marie Beaulieu de l'Université de Sherbrooke a été retenu et l'Office en effectue le suivi, notamment par sa participation aux travaux du comité scientifique mis en place. Poursuite de la participation de l'Office aux travaux de suivi du PAM 2017-2022.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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	Poursuite de la réalisation de l'action 48 de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021, dont l'Office est responsable, qui consiste à soutenir la réalisation d'une recherche visant à documenter la question des agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées. L'Office a participé à une rencontre du comité de suivi du projet. Lancement du nouveau Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023 le 10 août 2018. L'Office a collaboré aux travaux en vue de son élaboration et il est identifié à titre de collaborateur pour quatre mesures qui y sont inscrites.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 6 Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation	OPHQ		2019	Réalisé	Actions réalisées par l'Office dans le cadre des mesures 1.4 et 4.5 du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018. Mesure 4.5 : le dépliant a été produit et diffusé sur le site Web de l'Office. L'information a été ajoutée aux outils mis à la disposition des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches dans l'onglet « Services directs » de l'Office. Mesure 1.4 : l'outil de sensibilisation a été mis à jour et diffusé sur le site Web de l'Office en février 2019. L'Office en a fait la promotion auprès des établissements scolaires, des commissions scolaires et de ses partenaires par des courriels de promotion ciblés. Au total, en 2018-2019, l'outil a été téléchargé 951 fois et les pages Web d'activités consultées à 5 520 reprises.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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	Trois rencontres tenues du Réseau des répondants en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale portant sur l'élaboration et la validation des outils de suivi des mesures inscrites au Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS). Une rencontre tenue du comité d'évaluation interministériel du PAGIEPS portant sur la production d'un cadre de suivi et d'évaluation préliminaire et du cadre d'évaluation global du plan.
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	Le Plan d'action 2018-2023 « Un Québec pour tous les âges » de la politique Vieillir et vivre ensemble a été rendu public en juin 2018. Celui-ci comprend 85 mesures, y compris 4 mesures dont l'Office est responsable ou co-responsable et 2 mesures dont il est en collaboration.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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	Soutien-conseil réalisé auprès des municipalités qui n'ont pas de mesures en sécurité civile dans leur plan d'action afin de les inviter à planifier systématiquement ce type de mesure.
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 10 Contribution de l'Office au projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée en 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	Participation de l'Office à la rencontre du Comité interministériel en développement durable de novembre 2018, qui a notamment porté sur la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 de deux rencontres et de nombreuses activités réalisées en soutien à l'organisme mandataire, l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH), dans le cadre des travaux d'implantation de la Carte accompagnement loisir (CAL). Coordination et animation d'une rencontre du comité interministériel de suivi de la CAL. Présentation de la CAL lors de la seconde édition du Sommet mondial du Tourisme Accessible, Destination pour tous, à Bruxelles. Participation à une rencontre du comité de suivi du Programme d'assistance financière aux instances régionales responsables du loisir des personnes handicapées (PAFLPH).
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	Réalisé	Collaboration avec les membres du comité interministériel sur la mesure 7 du plan d'action TSA qui vise à élaborer des lignes directrices interministérielles sur la transition vers la maternelle pour les enfants qui reçoivent des services de réadaptation. Les activités suivantes ont été réalisées : - mise en commun des besoins, enjeux et bons coups en matière de transition des enfants TSA vers l'école; - recension des écrits de la littérature scientifique et de la littérature grise (outils et pratiques régionales).

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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 : Participation de l'Office aux travaux interministériels visant l'élaboration de la prochaine stratégie. Volet B : Interventions auprès des partenaires régionaux afin de les mobiliser et de les soutenir en vue de la mise en œuvre et de la poursuite des projets de développement des compétences pour les personnes handicapées, notamment dans les régions suivantes : Saguenay–Lac-Saint-Jean, Laurentides, Lanaudière, Laval, Montérégie, Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et Centre-du-Québec.
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	Deux plans de développement en transport reçus du MTQ et analysés. Rétroaction de l'Office au MTQ sur les deux plans. Réponse à toutes les demandes de soutien des autorités organisatrices de transport (AOT) pour la production ou la mise en œuvre de leur plan de développement. Modalités de collaboration convenues entre l'Office et le MTQ pour l'application de l'article 67 et sur la procédure à suivre. Constitution de la base de données sur les plans de développement.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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	Travaux menés dans le cadre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans. Analyse par l'Office du bilan de l'implantation du programme et des normes applicables. Plusieurs recommandations de l'Office ont été retenues et appliquées par le ministère de la Famille, et des améliorations ont été apportées au programme.
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	Participation à une rencontre du comité de suivi du projet Jeunes handicapés au Québec : vers un modèle optimal de transition à la vie active.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
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	Travaux menés dans le cadre de l'action R1 de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, soit Documenter les réalités vécues par les femmes handicapées à partir de données existantes. L'Office a poursuivi la préparation d'un rapport visant à dresser un portrait des réalités vécues par les femmes handicapées, dont leur situation socioéconomique et leur participation sociale. Une recension de littérature a été effectuée et l'analyse des résultats est en cours.
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	Préparation terminée du devis en vue de mandater une firme spécialisée pour réaliser une étude sur l'accessibilité des petits établissements qui offrent des biens et des services à la population, en effectuant les vérifications requises auprès des MO concernés (RBQ, SHQ, MAMH). Collaboration avec la RBQ en vue de proposer des modifications législatives permettant d'habiter la RBQ afin qu'elle élabore un projet de règlement sur l'accessibilité de certains bâtiments publics construits avant 1976. Collaboration avec la RBQ dans le cadre de la consultation sur les retombées possibles d'un changement réglementaire qui permettrait d'assujettir les petits bâtiments commerciaux et d'affaires aux exigences en accessibilité du <i>Code de construction</i> .

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
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	Onze ateliers de sensibilisation offerts par Webinaire à 258 participants de 58 M0 et de 120 municipalités. Consultation menée en vue de terminer la préparation du guide sur le mobilier urbain accessible. Deux nouveaux numéros du bulletin <i>L'Approvisionnement accessible</i> publiés en 2018-2019.
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	Soutien de l'Office à la SHQ en vue de l'application de la clause d'impact pour la révision du cadre normatif du Programme d'adaptation de domicile (PAD). Échanges tenus avec le président de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec concernant les modifications apportées aux normes du PAD, qui visent à réduire les délais d'attente de traitement des dossiers. Suivi du projet de recherche « Outil d'évaluation de la qualité des environnements domiciliaires et institutionnels fréquentés par les personnes ayant un TSA » mené par le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRIS) et financé dans le cadre du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
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	Promotion du recueil <i>Vers des parcours sans obstacles</i> auprès des directions régionales du MAMH. Soutien offert par l'Office dans le cadre des activités des Conférences administratives régionales (CAR) afin de faire la promotion de l'adoption d'une approche inclusive par les partenaires gouvernementaux, municipaux, privés et communautaires, notamment en matière d'aménagement du territoire et de services de proximité. Participation aux travaux du comité de pilotage du projet « Laboratoire vivant sur l'expérience de plein air dans un parc urbain : une voie pour soutenir la participation sociale et un mode de vie actif chez les personnes ayant des incapacités », sous la supervision de l'UQTR, menant à la production du <i>Guide d'analyse de l'expérience inclusive en parc urbain</i>.
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	OPHQ		2019	En continu	Participation de l'Office aux travaux du Comité interministériel sur les activités socioprofessionnelles et communautaires pour les personnes ayant une déficience. L'Office a notamment poursuivi sa contribution à l'élaboration d'un document sur la vision commune des besoins des personnes et sur le continuum intersectoriel de services (vers un réseau intégré de services professionnels et communautaires) et il s'est ainsi assuré que les services qu'il offre sont pris en considération. Participation de l'Office au suivi des deux projets de recherche financés dans le cadre des travaux du Comité.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2018-2019

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2018-2019
ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'OFFICE À LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE					
ENGAGEMENT SPÉCIFIQUE 23 Contribution de l'Office aux travaux pour l'adoption internationale d'un nouveau code braille abrégé français	OPHQ		2019	En continu	Création du comité international coanimé par l'Office, qui vise l'adoption, par des représentants des pays francophones, d'une proposition commune concernant un nouveau code de braille abrégé qui sera utilisé, après expérimentation, dans tous les pays francophones.

ANNEXE V

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 de l'information fiable 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 téléscripteur : 1 800 567-1477

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

Le délai de traitement

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

RÉVISION ET SUIVI

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

POUR NOUS JOINDRE

Heures d'ouverture :

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

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

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

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

Par télécopieur : 819 475-8467

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

Par la poste :

Office des personnes handicapées du Québec
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 VI

PROGRAMMES DE SUBVENTIONS DE L'OFFICE

.....

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 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 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 celles qui concernent la participation des organismes de promotion à l'élaboration et au suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

En 2018-2019, l'Office a accordé des subventions totalisant 499 691 \$ à 21 organismes, dont une en appui à la mission globale. Le nombre de demandes admissibles visant des projets ponctuels s'élevait à 27, mais 20 d'entre elles ont été financées après l'application d'une directive sur les mesures de contrôle des dépenses diffusée par le Conseil du trésor, qui visait notamment à réduire les promesses d'octroi de subventions. Avant que ne commence le processus d'analyse selon les critères d'évaluation en vigueur, il a été convenu d'appliquer la directive en accordant des subventions aux projets qui avaient obtenu une note globale de plus de 60 % ou supérieure à 50 % pour le critère Impact. La valeur des subventions qui ont pu être accordées s'élevait ainsi à 434 691 \$, laissant un solde de 135 309 \$ à retourner au Fonds consolidé du revenu du Québec pour répondre aux exigences de la directive, après un transfert de 7 000 \$ au budget discrétionnaire.

Le tableau suivant dresse un portrait des subventions accordées par l'Office de 2016-2017 à 2018-2019.

TABLEAU 26

.....
**NOMBRE D'ORGANISMES ET SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP DE 2016-2017
 À 2018-2019**

TYPE D'ORGANISME	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	n	\$	n	\$	n	\$
ORGANISME NATIONAL (MISSION GLOBALE)	1	65 000	1	75 000	1	50 000
SOUS-TOTAL	1	65 000	1	75 000	1	50 000
ORGANISMES NATIONAUX	3	85 803	7	132 000	5	107 270
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	7	157 990	5	82 261	9	216 472
ORGANISMES DE BASE	10	190 898	17	358 739	15	235 460
SOUS-TOTAL	20	434 691	29	573 000	29	559 202
TOTAL	21	499 691	30	648 000	30	609 202

Le tableau suivant présente la liste des organismes soutenus, la subvention qui leur a été accordée ainsi que l'objet du soutien financier.

TABLEAU 27

SUBVENTIONS ACCORDÉES DANS LE CADRE DU PSOP EN 2018-2019

NOM DE L'ORGANISME	TYPE D'ORGANISME	MONTANT	PRÉCISION
VOLET MISSION GLOBALE			
RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	NATIONAL	65 000 \$	Soutien en appui à la mission globale
VOLET PROJETS PONCTUELS			
RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	NATIONAL	65 000 \$	Soutien en appui à la mission globale
RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	NATIONAL	65 000 \$	Soutien en appui à la mission globale
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PERSONNES DE PETITE TAILLE INC.	NATIONAL	27 628 \$	<i>Boîte à outils informative destinée aux professionnels et intervenants en santé et services sociaux pour la clientèle ayant une forme de nanisme</i>
EX AEQUO	NATIONAL	30 000 \$	<i>Des logements conçus pour tous (activité d'information sur les habitations universellement accessibles)</i>
REGROUPEMENT DES AVEUGLES ET AMBLYOPES DU QUÉBEC (RAAQ)	NATIONAL	28 175 \$	<i>Colloque provincial sur la participation sociale des personnes en situation de handicap visuel</i>
DÉPHY MONTRÉAL	RÉGIONAL	30 000 \$	<i>« Emploi et handicap : ce qu'il faut savoir! » (conception d'outils et activité de sensibilisation auprès du personnel de la Ville de Montréal)</i>
REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (RAPHAT)	RÉGIONAL	8 400 \$	<i>L'accessibilité humaine, au-delà des lieux physiques (campagne de sensibilisation)</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU BAS-DU-FLEUVE (ROPHBF)	RÉGIONAL	30 000 \$	<i>L'accessibilité universelle en région rurale : ateliers participatifs (personnes handicapées, experts et élus municipaux) et formation des décideurs en milieu urbain</i>

NOM DE L'ORGANISME	TYPE D'ORGANISME	MONTANT	PRÉCISIONS
VOLET PROJETS PONCTUELS (SUITE)			
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LAVAL (ROPPLH)	RÉGIONAL	30 000 \$	<i>Comme toi, je ... Like you, I ...</i> (conception d'œuvres avec messages interactifs)
REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PROMOTION POUR PERSONNES HANDICAPÉES – RÉGION MAURICIE	RÉGIONAL	25 235 \$	<i>Élaboration d'une fiche technique et d'un guide d'accompagnateur pour mieux repérer les obstacles réels et potentiels à l'accessibilité des services particulièrement destinés aux personnes ayant une DI ou un TSA associé ou non à une DP</i>
REGROUPEMENT D'ORGANISMES EN DI/TSA DE LA MAURICIE	RÉGIONAL	10 550 \$	<i>Trousse de sensibilisation en DI/TSA à l'intention des élèves du primaire</i>
TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LANAUDIÈRE	RÉGIONAL	23 805 \$	<i>Rêvons l'inclusion : Symposium régional sur l'inclusion sociale des personnes handicapées</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES AVEC UNE DÉFICIENCE DE L'AUDITION INC.	LOCAL (DE BASE)	28 066 \$	<i>Création d'un guide complet OÙ SORTIR SANS LIMITES pour les personnes malentendantes</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA VALLÉE-DU-RICHELIEU	LOCAL (DE BASE)	9 875 \$	<i>Vivre ensemble dans une municipalité accessible</i> (activité de réflexion et de sensibilisation auprès des élus des municipalités de moins de 15 000 habitants)
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE PORTNEUF	LOCAL (DE BASE)	15 226 \$	<i>Je vis avec un handicap, mais j'ai tellement à offrir!</i> (conception et diffusion d'un guide d'information et de sensibilisation en marge du salon Contact Emploi Portneuf 2019)
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES PHYSIQUES DE BROME-MISSISQUOI	LOCAL (DE BASE)	5 000 \$	<i>« VERS UNE MRC INCLUSIVE... »</i> <i>Faire de Brome-Missisquoi la première MRC rurale inclusive au Québec par le développement, entre autres, de l'accessibilité universelle.</i> (forum réunissant les décideurs et autres partenaires locaux)

NOM DE L'ORGANISME	TYPE D'ORGANISME	MONTANT	PRÉCISIONS
VOLET PROJETS PONCTUELS (SUITE)			
DYNAMIQUE DES HANDICAPÉS DE GRANBY ET RÉGION	LOCAL (DE BASE)	21 150 \$	<i>L'accessibilité universelle : Volet 3 – Osez employer la différence!</i> (conférences de sensibilisation)
FORMATION ALTERGO	LOCAL (DE BASE)	30 000 \$	<i>Pour un grand Montréal Accessible!</i> (rencontre de partenaires)
LE COMITÉ D'ACTION DES PERSONNES VIVANT DES SITUATIONS DE HANDICAP (CAPVISH)	LOCAL (DE BASE)	30 000 \$	<i>L'autonomie résidentielle, c'est possible pour tous!</i> (conception d'un outil Web d'information et de sensibilisation)
LE MOUVEMENT « PERSONNE D'ABORD » DU QUÉBEC MÉTROPOLITAIN	LOCAL (DE BASE)	6 791 \$	<i>Ambassadeurs de changements, au-delà des étiquettes!</i> (conception d'un feuillet de sensibilisation et production d'une capsule Web)
L'ENTRAIDE POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DU JOLIETTE MÉTROPOLITAIN INC.	LOCAL (DE BASE)	15 000 \$	<i>Conception et mise en ligne d'un site Web en langage simplifié de l'Entraide DIJM</i>
PERSPECTIVE COMMUNAUTAIRE EN SANTÉ MENTALE (W.I.)	LOCAL (DE BASE)	29 790 \$	<i>Vers l'intégration et le rétablissement : naviguer les ressources et services sociaux en santé mentale – Capsules et outils Web</i>
TOTAL		499 691 \$	

ANNEXE VII

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

Adopté à la séance du CA 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 des personnes handicapées du Québec*. 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 correspondante 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'entendent 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 VIII

ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION 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.
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
OBJECTIF ORGANISATIONNEL	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable.
CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	Rapport produit avant le 28 février 2020 pour une décision avant la fin du bail de location du véhicule le 28 février 2021.
INDICATEUR	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 de la stratégie « Réduire à 9 %, d'ici 2020, des émissions de GES des véhicules légers de la flotte gouvernementale par rapport au niveau évalué en 2009-2010 ». L'action contribue également aux objectifs poursuivis par le Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques et la Politique énergétique 2030.
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	Planification de l'analyse de faisabilité en vue de déterminer la poursuite de la location à long terme du véhicule hybride électrique mis à la disposition du personnel de l'Office. Le plan de travail prévoit les diverses étapes en vue du renouvellement du contrat de location qui vient à échéance le 28 février 2021. La cible est atteinte à 40 %.
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	L'analyse de faisabilité prévoit la réalisation d'un portrait type de l'utilisateur, la compilation des économies obtenues avec le véhicule hybride électrique actuel et une évaluation des caractéristiques environnementales et économiques des modèles de véhicules disponibles à l'échéance de la location en fonction des besoins.

ACTION 5	ENCOURAGER LA PRATIQUE DU VÉLO EN AMÉNAGEANT DES LIEUX D'ENTREPOSAGE SÉCURITAIRES.
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
OBJECTIF ORGANISATIONNEL	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable.
CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	Observation d'une progression annuelle du projet.
INDICATEUR	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 « Réalisation, par 90 % des MO, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs 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	Préparation d'un sondage à l'intention du personnel de l'Office pour connaître leurs habitudes d'utilisation du vélo pour se rendre au travail et les conditions qui pourraient les inciter à opter pour ce mode de transport actif, comme l'entreposage sécuritaire. La cible est atteinte à 60 %.
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	Le sondage permet d'obtenir des renseignements utiles concernant les habitudes d'utilisation du vélo pour se rendre au travail et de déterminer la meilleure façon d'aménager les lieux pour encourager cette pratique.

ACTION 6	ORGANISER DES ÉVÉNEMENTS ÉCORESPONSABLES.
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
OBJECTIF ORGANISATIONNEL	Améliorer les pratiques de gestion de l'Office en tenant compte des principes de développement durable.
CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	Au moins deux événements écoresponsables organisés d'ici le 31 mars 2020.
INDICATEUR	Nombre d'événements organisés de façon écoresponsable.
RÉSULTAT RECHERCHÉ	Cette action est associée au résultat de la stratégie « Réalisation, par 50 % des MO, de produits et d'activités de communication et l'organisation d'événements écoresponsables » du domaine d'intervention Communications gouvernementales et organisation d'événements. L'action est également associée au résultat visant l'augmentation significative des acquisitions faites de façon écoresponsable par les MO.
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution à l'obtention de résultats visés en matière de gestion écoresponsable (n° 1).
DOMAINE D'INTERVENTION	Marchés publics.
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Deux événements ont été réalisés en tenant compte des principes de développement durable. Le premier était la remise du Prix À part entière, qui a eu lieu à l'hôtel du Parlement de Québec le 19 juin 2018, et le deuxième une activité visant à souligner le 40 ^e anniversaire de l'Office, qui s'est tenue le 11 décembre 2018 à Drummondville. La cible est atteinte à 100 %.
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	Les principes de gestion visant à assurer la tenue d'autres événements écoresponsables, publics ou non, seront déterminés et des outils seront conçus pour soutenir la prise de décision.

ACTION 8	INCLURE AU PSOP LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE APPROPRIÉS.
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	1.2 Renforcer la prise en considération des principes de développement durable par les ministères et organismes publics.
OBJECTIF ORGANISATIONNEL	Inclure aux opérations les principes de développement durable retenus par l'Office.
CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	Adoption des balises avant le 31 décembre 2016 pour une mise en œuvre en 2017-2018.
INDICATEUR	Nouvelles balises du programme adoptées.
RÉSULTAT RECHERCHÉ	Cette action est en lien avec le résultat recherché n° 11 « Élaborer et utiliser des méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable ».
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Prise en considération des principes de développement durable (n° 2).
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Réalisation d'une analyse des recommandations en matière de financement responsable en vue d'introduire les principes de développement durable au programme de soutien aux organismes de promotion. La cible est atteinte à 60 %.
MANIÈRE DE CONTRIBUER À LA CIBLE	La prise en considération des principes de développement durable est réalisée selon la démarche proposée au <i>Guide pour un financement responsable</i> mis à la disposition des MO.
MODIFICATION	Afin de maintenir une stabilité dans l'application du programme, il est prévu d'introduire les principes de développement durable en même temps qu'une éventuelle modification des autres balises du programme de soutien aux organismes de promotion.

ACTION 9	SOUTENIR LES PRODUCTIONS ARTISTIQUES AUXQUELLES PARTICIPENT DES PERSONNES HANDICAPÉES OU QUI SONT ADAPTÉES POUR ELLES.
OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.
OBJECTIF ORGANISATIONNEL	Favoriser la participation des personnes handicapées à la vie culturelle de leur milieu.
CIBLE DE L'ACTION ET ÉCHÉANCE	Au moins quatre mentions par année.
INDICATEUR	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> « Reconnaître le rôle de la culture comme vecteur de cohésion sociale et à valoriser l'engagement des artistes et des citoyennes et citoyens dont l'action culturelle contribue au développement social et économique de leur milieu de vie ».
ACTIVITÉ INCONTOURNABLE	Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable (n° 3).
RÉSULTAT OBTENU ET MESURE DE L'INDICATEUR	Suivant l'actualisation de ses politiques éditoriales de diffusion, l'Office n'a pas publié de mention en 2018-2019. Il a néanmoins contribué à l'objectif gouvernemental en faisant la promotion sur son site Web de mesures favorisant la participation artistique des personnes handicapées. Il a également choisi une personne handicapée dans un contexte de pratique théâtrale comme illustration de l'édition 2018-2019 de l'affiche annonçant la Semaine québécoise des personnes handicapées, et soutenu financièrement la réalisation de six productions artistiques consacrées aux personnes handicapées 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 celles-ci. 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.

ANNEXE IX

COORDONNÉES DE L'OFFICE

SIÈGE SOCIAL

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripneur : 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, qui interviennent aux niveaux national, régional, local ou individuel.

Pour les joindre, veuillez utiliser ces mêmes coordonnées.

