

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL 2019-2020

OFFICE DES PERSONNES

HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Cette publication a été réalisée par
l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce document est disponible en
médias adaptés sur demande.

Une version accessible de ce document
est en ligne sur le site www.ophq.gouv.qc.ca

Pour plus d'information :

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

Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripneur : 1 800 567-1477
Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca
Site Web : www.ophq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Septembre 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-87405-8 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-87406-5 (version PDF)
ISBN 978-2-550-87407-2 (version braille)
ISBN 978-2-550-87408-9 (version caractères agrandis)
ISBN 978-2-550-87409-6 (version texte électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2020

MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale
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 2019-2020* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport constitue la sixième reddition de comptes portant sur l'atteinte des cibles et des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2014-2019 de l'Office, lequel a été prolongé par le Plan de transition 2019-2020. 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 présent *Rapport* met en valeur les réalisations de l'Office qui visent à favoriser l'accès à l'information et la coordination des services aux personnes handicapées et à leur famille. Il atteste aussi les nombreuses actions menées par l'organisme afin d'agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

En effet, 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 2020

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Monsieur Lionel Carmant

Ministre délégué à la Santé
et aux Services sociaux

Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion* de l'Office des personnes handicapées du Québec pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2020.

L'Office a déployé durant cette période tous les efforts requis pour s'assurer de la réalisation de son plan stratégique 2014-2019, lequel a été prolongé par le Plan de transition 2019-2020. Ce plan de transition visait à positionner favorablement l'Office au moment où il entreprend la réalisation d'un plan stratégique 2020-2024.

Parmi les résultats atteints 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. Il s'est grandement mobilisé dans la préparation du dossier d'affaires relatif au projet d'optimisation visant la simplification des démarches d'accès aux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille.

Je suis fier de vous mentionner que l'Office a maintenu un très haut taux de satisfaction à l'égard de ses services directs. Ce sont en tout 5 902 personnes qui ont fait appel aux services directs de l'Office en 2019-2020, soit 4 341 personnes handicapées ou proches de celles-ci et 1 561 partenaires.

Relativement au 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 notamment fait par la réalisation de ses actions prévues dans le 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. 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 poursuivi leur 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*. Une des dispositions de cette loi vise la production de plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. L'Office intervient aussi à l'occasion d'initiatives publiques pouvant avoir une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées.

Misant sur plus de quarante années d'actions en faveur de la participation sociale des personnes handicapées, l'Office met ainsi au service de ses partenaires et de la population du Québec son expertise unique, résultant d'une combinaison unique de fonctions.

À cet égard, je profite de l'occasion pour souligner la contribution soutenue des membres du conseil d'administration de l'Office ainsi que de tous les membres du personnel, sans qui les réalisations exposées dans ce rapport n'auraient pu être possibles.

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

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, septembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	10
2. LES RÉSULTATS	13
2.1 Plan stratégique	13
2.2 Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	38
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	43
3.1 Utilisation des ressources humaines	43
3.2 Utilisation des ressources financières	47
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	49
4. AUTRES EXIGENCES	50
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	50
4.2 Développement durable	52
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	56
4.4 Accès à l'égalité en emploi	58
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	63
4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	63
4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	65
4.8 Égalité entre les femmes et les hommes	66

ANNEXE I	68
LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019-2020	
ANNEXE II	70
ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2020	
ANNEXE III	71
DÉCLARATION DE VALEURS	
ANNEXE IV	73
RÉSULTATS DU PLAN DE TRANSITION 2019-2020	
ANNEXE V	77
BILAN 2019-2020 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE	
ANNEXE VI	120
DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS	
ANNEXE VII	126
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS DE L'OFFICE	
ANNEXE VIII	134
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	
ANNEXE IX	140
COORDONNÉES DE L'OFFICE	

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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.

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 2020.

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, septembre 2020

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Monsieur Daniel Jean

Directeur général

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Samson & Associés CPA/Consultation Inc. a procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) couvrant la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. 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 oeuvre 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 2019-2020* de l'Office des personnes handicapées du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable du mandat de validation
du *Rapport annuel de gestion 2019-2020*,

Mathieu Farley

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

Associé

Vérification, évaluation et services-conseils

Gatineau, septembre 2020

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui veille au respect de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (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 et assiste les personnes handicapées et leur famille, et fait des représentations en leur faveur, 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 sa direction générale en 2009-2010, sont la compétence, le respect et la solidarité. Elles se veulent complémentaires à celles de l'administration publique québécoise et sont décrites à l'annexe III.

Structure organisationnelle

En vertu de sa loi constitutive, l'Office est appuyé par un conseil d'administration composé de seize membres ayant droit de vote, incluant 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 II.

De plus, 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 2020 est présenté à l'annexe II.

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
129	Nombre d'employés
13 678 759 \$	Budget total
5 902	Personnes ayant eu recours aux services directs de l'Office
67,9 % pour les recommandations et propositions de solutions 81,2 % pour les offres de collaboration	Taux d'influence 2015-2020
96,2 %	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées
1 053 350	Personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité au Québec, soit 16,1 % de la population
Plus de 4 000	Mesures annuellement prévues dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées des ministères, organismes publics et municipalités

1.2 Faits saillants

En 2019-2020, l'Office a concentré ses efforts sur la mise en œuvre des deux grandes orientations de son plan stratégique 2014-2019, en cohérence avec le Plan de transition 2019-2020 adopté par son conseil d'administration. Celui-ci reconduit les objectifs stratégiques 2014-2019 en plus de prévoir sept résultats visés et livrables attendus durant cette année de transition. Les résultats de ce plan de transition sont présentés à l'annexe IV.

Les principaux résultats obtenus en 2019-2020 pour la mise en œuvre du Plan stratégique sont les suivants.

La mise à jour et la diffusion des guides d'information

Le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches – Année d'imposition 2019* a été mis à jour, tandis que 18 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office en 2019-2020.

(Voir section 2.2, objectif 1.1.1)

Les collaborations avec des dispensateurs de services

Presque 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 (c'est-à-dire 20 actions sur 21). De plus, 285 appels ont été transférés directement de Services Québec vers l'Office.

Deux 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 2019-2020. Une troisième entente n'a pas été finalisée, en raison de la pandémie de COVID-19. Plusieurs des actions prévues dans les cinq ententes de collaboration en vigueur ont été réalisées, pour un total de 15 actions sur 17 (88 %).

(Voir section 2.2, objectifs 1.1.2 et 1.1.3)

L'accès au plan de services

En 2019-2020, le personnel de l'Office a entrepris 33 démarches de plans de services pour des personnes handicapées. Le personnel a également participé à 209 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 2019-2020 indiquent que les taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services à la population de l'Office sont de 88 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR) et de 92 % 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 53 engagements pour la mise en œuvre de la politique À part entière, soit 29 engagements inscrits dans le Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux et 24 engagements spécifiques pris dans ses plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Au 31 mars 2020, 92,5 % des engagements de l'Office étaient entièrement réalisés ou réalisés en continu.

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 2017-2018 a été produit et approuvé par le conseil d'administration de l'Office à sa séance de juin 2019. 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 annexe V)

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 2019-2020 par les organisations assujetties est de 96,2 %. Le taux d'influence des propositions de l'Office en 2019-2020 a été de 46,7 %, c'est-à-dire que 70 plans d'action analysés contenaient au moins une mesure tenant 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)

La formulation 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 de formuler 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 2019-2020. Pour les recommandations et les propositions de solution formulées par l'Office, 10 étapes sur les 16 complétées en 2019-2020 ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 62,5 %. Quant au taux d'influence des offres de collaboration de l'Office, 4 offres sur une possibilité de 10 ont été acceptées en 2019-2020, pour un taux d'influence de 66,7 %.

(Voir section 2.2, objectif 2.2.2)

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2014-2019, lequel a été prolongé par le Plan de transition 2019-2020¹

Orientation 1 : Favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2014-2019	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
Objectif 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 %	33,3 %	19
	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	18 nouvelles organisations <i>2018-2019 : 83 nouvelles organisations</i>	20

¹ Les résultats du Plan de transition 2019-2020 se trouvent à l'annexe IV

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2014-2019	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
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	95 % des actions imputables à l'Office réalisées (20/21)	21
	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	285 appels transférés <i>2018-2019 : 257 appels transférés</i>	22
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	Selon les ententes, entre 50 % et 100 % des actions prévues réalisées 88 % des actions réalisées parmi celles prévues par toutes les collaborations	23

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2014-2019	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
<p>Objectif 1.1.4 Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées</p>	<p>Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services</p>	<p>Écart positif avec l'année précédente</p>	<p>33 personnes</p> <p><i>2018-2019 : 37 personnes</i></p>	<p>24</p>
<p>Objectif 1.2.1 Maintenir la qualité des services de soutien à la personne de l'Office en visant l'excellence sur l'ensemble des engagements de la déclaration de services aux citoyens</p>	<p>Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne</p>	<p>86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR)</p> <p>93 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA)</p>	<p>88 % pour les services AIR (marge d'erreur de 2,6 % à un intervalle de confiance de 95 %)</p> <p>92 % pour les services SCA (marge d'erreur de 2,6 % à un intervalle de confiance de 95 %)</p>	<p>26</p>

Orientation 2 : Agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2014-2019	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
<p>Objectif 2.1.1 Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière</p>	<p>Taux de réalisation des engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière</p>	<p>100 % des engagements de l'Office réalisés</p>	<p>Taux de réalisation des engagements de l'Office (53 engagements) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 35,9 % entièrement réalisés (19 sur 53) • 56,7 % réalisés en continu (30 sur 53) • 5,7 % en cours de réalisation (3 sur 53) • 1,9 % abandonnés (1 sur 53) 	<p>28</p>
<p>Objectif 2.1.2 Évaluer la politique gouvernementale À part entière</p>	<p>Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PEG)</p>	<p>Annuel</p>	<p>Le bilan annuel de mise en œuvre 2017-2018 a été approuvé par le CA de l'Office à sa séance des 18 et 19 juin 2019. Le bilan et son résumé ont été déposés sur le site Web de l'Office.</p>	<p>30</p>

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2014-2019	RÉSULTATS 2019-2020	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 %	96,2 % des organisations assujetties (176/183) ayant produit un plan d'action en 2019 (municipalités) et en 2019-2020 (ministères et organismes publics) ²	32
	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, soit 51,5 %	46,7 % (70 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)	33
	Taux de satisfaction des organisations à l'égard des services de soutien offerts par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	90 % pour chaque type de services	92,7 % à l'égard du soutien-conseil reçu par téléphone, par courriel ou en personne 94,6 % à l'égard des documents de référence consultés	34

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2014-2019	RÉSULTATS 2019-2020	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	2019-2020 : <i>Taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution : 62,5 %.</i> <i>Taux d'influence des offres de collaboration : 66,7 %</i>	36

Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2014-2019

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

OBJECTIF 1.1.1 :

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

Contexte lié à l'objectif : L'Office a développé des outils d'information conviviaux simplifiant l'accès à l'information sur les nombreux programmes, mesures et 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 informations qu'ils contiennent demeurent pertinentes et exactes. Afin que ces guides atteignent un plus grand nombre d'organisations³ et de personnes intéressées, l'Office accentue également ses efforts de diffusion et de promotion.

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

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	100 %				
Résultats	33,3 % (1 guide mis à jour / 3 guides prévus)	100 % (2 guides mis à jour / 2 guides prévus)	75 % (3 guides mis à jour / 4 guides prévus)	66,7 % (2 guides mis à jour / 3 guides prévus)	33,3 % (1 guide mis à jour / 3 guides prévus)

³ Par organisation, on entend aussi tout point de services rattaché à elle, comme un établissement d'un réseau ou un bureau régional d'un ministère ou d'un organisme public.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches – Année d'imposition 2019* a été mis à jour en version numérique avec la collaboration de Revenu Québec, de Retraite Québec et de l'Agence du revenu du Canada et publié sur le site Web de l'Office le 22 janvier 2020.

Le *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* n'a toutefois pas fait l'objet d'une mise à jour, en raison du regroupement de l'information prévu par le projet de simplification des démarches d'accès aux programmes et aux mesures gouvernementaux, lequel est sous la responsabilité de l'Office et du Secrétariat du Conseil du trésor. Par ailleurs, une page Web sur les principaux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille a été mise en ligne le 23 mars 2020.

La publication numérique de la partie 2 du *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé* a été suspendue, car l'Office a formé une alliance avec le site Web L'Accompagnateur, lequel fournira l'information précédemment incluse dans ce guide.

Indicateur : Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	Écart positif				
Résultats	18 nouvelles organisations	83 nouvelles organisations	136 nouvelles organisations	172 nouvelles organisations	24 nouvelles organisations

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

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. La cible d'un écart positif annuel n'a pas été atteinte, puisque 18 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office, contrairement à 83 en 2018-2019. Le résultat peut notamment s'expliquer par une certaine atteinte de la limite d'expansion du réseau de distribution de l'Office, particulièrement quand on considère la prolongation du Plan stratégique 2014-2019.

OBJECTIF 1.1.2 :

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

Contexte lié à l'objectif : Un partenariat a été mis en place entre l'Office et la mission de Services Québec du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin de faire de ces deux organisations des portes d'entrée complémentaires de l'accès à l'information pour l'ensemble des personnes handicapées. 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 dirigées vers l'Office pour l'obtention de services de soutien personnalisés.

Indicateur : 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

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	100 % des actions devant être réalisées d'ici le 31 mars 2019				
Résultats	95 % des actions imputables à l'Office réalisées (20/21)	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)

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

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. Pour la période 2014-2019, l'Office a réalisé toutes les actions dont il était responsable, soit 19 actions au total.

Pour l'année 2019-2020, deux nouvelles actions se sont ajoutées. La collaboration visant la bonification du *Guide personnes handicapées* de Services Québec a été réalisée, tandis que l'application de la lettre d'entente signée le 17 mars 2019 a été reportée en raison d'un manque de disponibilité de la part de Services Québec.

Indicateur : 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

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	Écart positif avec l'année précédente				
Résultats	285 appels transférés	257 appels transférés	242 appels transférés	296 appels transférés	217 appels transférés

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

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

En 2019-2020, 285 appels ont été transférés vers l'Office, pour une augmentation de 28 appels par rapport à l'année 2018-2019. Il s'agit également du deuxième total en importance pour ce qui est du nombre d'appels transférés depuis le début du fonctionnement 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 avec 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

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

Indicateur : Taux de réalisation des actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	100 % des actions devant être réalisées d'ici le 31 mars 2019, pour chacune des collaborations				
Résultats	Selon les ententes, entre 50 % et 100 % des actions prévues réalisées Au total, 15 actions réalisées / 17 actions prévues (88 %)	3 nouvelles ententes de collaboration signées 100 % des actions prévues réalisées	3 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'assistance et d'accompagnement aux plaintes 62,5 % des actions prévues réalisées (5 actions réalisées / 8 actions prévues)	Aucune nouvelle collaboration établie en 2015-2016

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, 15 des 17 actions prévues dans les 5 ententes de collaboration en vigueur ont été réalisées, ce qui correspond à 88 %. L'Office a également poursuivi ses efforts afin de développer de nouvelles ententes de collaboration.

Des ententes ont été conclues avec la Fédération québécoise de l'autisme et la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.

Une troisième entente a été conclue avec l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées. Il a cependant été impossible, en raison de la pandémie de COVID-19, de finaliser la dernière étape, soit la signature de l'entente par les deux parties.

OBJECTIF 1.1.4 :

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

Contexte lié à l'objectif : Puisque les personnes handicapées doivent souvent faire appel à différents intervenants pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, elles doivent bénéficier d'une approche respectant leur caractère unique et leur globalité, ce que permet la planification individualisée et coordonnée des services. L'Office détient des pouvoirs à cet effet, et il compte être plus proactif tout en respectant le principe de responsabilisation qui a toujours orienté ses actions. L'Office se donne ainsi comme cible d'augmenter le nombre de personnes handicapées pour lesquelles il a entrepris une démarche de plan de services.

Indicateur : Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	Écart positif avec l'année précédente				
Résultats	33 personnes	37 personnes	15 personnes	35 personnes	21 personnes

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le nombre de démarches de plans de services amorcées par le personnel offrant des services de soutien à la personne a légèrement diminué en 2019-2020. De telles démarches ont été mises en œuvre auprès de 33 nouvelles personnes, soit 4 de moins que l'année précédente (37 personnes) et 18 de plus qu'en 2017-2018 (15 personnes). Par ailleurs, le personnel de l'Office a participé à 209 rencontres de plans de services en 2019-2020, ce qui est plus élevé que l'année précédente (208 rencontres en 2018-2019).

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 citoyens

Contexte lié à l'objectif : L'Office offre différents services afin d'aider les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans leurs démarches pour accéder à l'information et aux services qui leur sont destinés.

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

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

Les services de soutien, de conseil et d'accompagnement

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées offre du soutien dans la résolution de problèmes nécessitant de l'expertise et de l'accompagnement. Les principales fonctions des conseillères et des conseillers à l'intégration des personnes handicapées consistent à soutenir, à conseiller, à accompagner et à représenter la personne handicapée dans ses démarches en vue d'obtenir une réponse à ses besoins. Leurs interventions prennent notamment la forme d'un accompagnement de la personne pour l'élaboration et le suivi d'un plan d'intervention ou d'un plan de services.

En 2019-2020, 5 902 personnes ont fait appel à l'Office. Parmi elles, la majorité était des personnes handicapées ou des proches (4 341 personnes), et 1 561 étaient des partenaires. En comparant ce résultat avec celui de l'année précédente, on constate une diminution de 265 personnes (4,3 %). En 2019-2020, les cinq domaines pour lesquels le plus d'interventions du personnel ont été réalisées ont été les suivants :

- Services éducatifs et formation continue (47,7 %);
- Conditions de vie (7,8 %);
- Droits (7,4 %);
- Transport (5,6 %);
- Ressources résidentielles (5,5 %).

Le maintien de la qualité de ses services

L'Office mesure le taux de satisfaction de sa clientèle depuis plusieurs années, et le Plan stratégique prévoit des cibles précises à cet égard. L'Office poursuit ses efforts de développement, de mise à jour et de transfert des connaissances de son personnel afin de maintenir la qualité de ses services.

Indicateur : Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cibles	86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR) 93 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA)				
Résultats	88 % pour les services d'AIR (marge d'erreur de 2,6 % à un intervalle de confiance de 95 %) 92 % pour les services de SCA (marge d'erreur de 2,6 % à un intervalle de confiance de 95 %)	87 % pour les services d'AIR (marge d'erreur de 2,6 % à un intervalle de confiance de 95 %) 95 % pour les services de SCA (marge d'erreur de 2,7 % à un intervalle de confiance de 95 %)	83 % pour les services d'AIR (marge d'erreur de 2,5 % à un intervalle de confiance de 95 %) 97 % pour les services de SCA (marge d'erreur de 2,7 % à un intervalle de confiance de 95 %)	87 % pour les services d'AIR (marge d'erreur de 4,1 % à un intervalle de confiance de 95 %) 95 % pour les services de SCA (marge d'erreur de 2,7 % à un intervalle de confiance de 95 %)	86 % pour les services d'AIR (marge d'erreur de 2,6 % à un intervalle de confiance de 95 %) 92 % pour les services de SCA (marge d'erreur de 2,4 % à un intervalle de confiance de 95 %)

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services directs à la population de l'Office pour l'année 2019-2020 présente généralement de bons résultats. Le taux de satisfaction global relatif aux services d'AIR de l'Office s'est établi à 88 %, ce qui représente une augmentation de 1 % par rapport à l'année 2018-2019. Quant au taux de satisfaction global relatif aux services de SCA, il s'est établi à 92 %, soit une diminution de 3 % par rapport à 2018-2019.

La cible du Plan stratégique de 86 % pour les services d'AIR et de 93 % pour les services de SCA a été atteinte, compte tenu de la marge d'erreur, pour l'année 2019-2020.

ENJEU 2 : UNE ACTION GOUVERNEMENTALE FORTE ET COORDONNÉE EN FAVEUR DE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Orientation :

Agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées

OBJECTIF 2.1.1 :

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

Contexte lié à l'objectif : Afin de poursuivre la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière adoptée en 2009, l'Office a coordonné l'élaboration du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (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 publics. 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 ministères et organismes publics doivent « rendre public annuellement, tel que le prévoit la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats 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 24 engagements spécifiques au sein de ses plans d'action annuels.

Indicateur : Taux de réalisation des engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	100 % des engagements de l'Office réalisés				
Résultats	<p>Taux de réalisation des engagements de l'Office (29 engagements au PEG dans lesquels l'Office est impliqué et 24 engagements inscrits dans le plan d'action annuel de l'Office) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 35,9 % entièrement réalisés (19 sur 53) • 56,7 % réalisés en continu (30 sur 53) • 5,7 % en cours de réalisation (3 sur 53) • 1,9 % abandonnés (1 sur 53) 	<p>Taux de réalisation des engagements de l'Office (29 engagements au PEG dans lesquels l'Office est impliqué et 23 engagements inscrits dans le plan d'action annuel de l'Office) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 % abandonnés (1 sur 52) 	<p>Taux de réalisation des engagements de l'Office (29 engagements au PEG dans lesquels l'Office est impliqué et 22 engagements inscrits dans le plan d'action annuel de l'Office) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11,8 % entièrement réalisés (6 sur 51) • 43,1 % des engagements réalisés en continu (22 sur 51) • 45,1 % en cours de réalisation (23 sur 51) • Aucun engagement dont la réalisation n'est pas commencée (0 sur 51) 	<p>Taux de réalisation des engagements de l'Office (29 engagements au PEG dans lesquels l'Office est impliqué et 18 engagements inscrits dans le plan d'action annuel de l'Office) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6,4 % des engagements entièrement réalisés (3 sur 47) • 25,5 % réalisés en continu (12 sur 47) • 68,1 % en cours de réalisation (32 sur 47) • Aucun engagement dont la réalisation n'est pas commencée (0 sur 47) 	<p>PEG adopté le 26 mai 2015</p> <p>Taux de réalisation des engagements de l'Office (29 engagements au PEG dans lesquels l'Office est impliqué et 17 engagements inscrits dans le plan d'action annuel de l'Office) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun engagement réalisé (0 sur 46) • 80,4 % en cours de réalisation ou réalisés de façon continue (37 sur 46) • 19,6 % dont la réalisation n'est pas commencée (9 sur 46)

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, l'Office était impliqué dans un total de 53 engagements pour la mise en œuvre de la politique À part entière. Au total, 92,5 % des engagements de l'Office sont maintenant entièrement réalisés ou réalisés en continu, comparativement à 63,5 % en 2018-2019 et à 54,9 % en 2017-2018.

En ce qui concerne plus particulièrement les 29 engagements au PEG dans lesquels l'Office est impliqué, 55,2 % (16 sur 29) sont entièrement réalisés, 31,0 % (9 sur 29) sont réalisés en continu, 10,3 % (3 sur 29) sont en cours de réalisation et 3,4 % (1 sur 29) sont abandonnés.

Quant aux 24 engagements spécifiques pris dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées de l'Office, dont un nouveau au cours de 2019-2020, 12,5 % (3 sur 24) sont entièrement réalisés et 87,5 % (21 sur 24) sont réalisés en continu.

Au total, l'Office était ainsi impliqué dans 4 engagements à la politique À part entière qui n'étaient pas entièrement réalisés ou réalisés en continu au 31 mars 2020. Parmi ceux-ci, 3 engagements étaient toujours en cours de réalisation, soit deux engagements au PEG dont l'Office était coresponsable (engagements 8 et 13) et un engagement pour lequel l'Office était inscrit en collaboration (engagement 10). Enfin, l'Office était inscrit comme collaborateur d'un engagement dont la mise en œuvre a été abandonnée, soit l'engagement 50 au PEG. Les résultats détaillés obtenus pour tous ces engagements au 31 mars 2020 sont présentés à l'annexe V.

OBJECTIF 2.1.2 :

Évaluer la politique gouvernementale À part entière

Contexte lié à l'objectif : 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 fixe les objectifs et détermine les questions d'évaluation tout en décrivant l'approche conceptuelle et les méthodes d'évaluation utilisées.

Depuis l'adoption de la politique, l'Office produit annuellement un bilan de sa mise en œuvre. À partir de 2015-2016, celui-ci comprend l'état de réalisation des engagements des ministères et organismes publics 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 ministères et organismes publics et des municipalités assujetties.

Indicateur : Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PEG)

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	Annuel				
Résultats	Le bilan annuel de mise en œuvre 2017-2018 a été approuvé par le CA de l'Office à sa séance des 18 et 19 juin 2019. Le bilan et son résumé ont été déposés sur le site Web de l'Office.	Le bilan annuel de 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 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 annuel de mise en œuvre 2014-2015 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 annuel de mise en œuvre 2013-2014 a été approuvé par le CA de l'Office à sa séance des 1 ^{er} et 2 avril 2015. Le bilan et son résumé ont été rendus publics et déposés sur le site Web de l'Office.

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le bilan 2017-2018 a été approuvé par le conseil d'administration à sa séance des 18 et 19 juin 2019, ce qui a permis de le rendre public au cours de l'année. Ce bilan présente également les résultats de la troisième année de suivi de la mise en œuvre du PEG.

Les premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière qui portent 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 au transport et accessibilité des bâtiments et des lieux publics), ont été adoptés par le conseil d'administration de l'Office en 2017, puis diffusés sur le site Web de l'Office.

En 2019-2020, l'Office a poursuivi ses travaux d'évaluation de la politique À part entière. Cette deuxième phase porte sur l'évaluation de l'efficacité de la politique dans l'atteinte des 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 le loisir, le sport, le tourisme et la culture.

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

Contexte lié à l'objectif : En vertu de l'article 61.1 de la *Loi*, les ministères et organismes publics comptant au moins 50 employés et les municipalités de 15 000 habitants et plus 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 ainsi que présenter un bilan des mesures prises l'année précédente.

D'ici la fin du présent Plan stratégique, l'Office compte obtenir un taux de production des plans d'action de 95 % pour les organisations assujetties. Pour ce faire, il compte poursuivre ses efforts afin que les plans d'action à l'égard des personnes handicapées soient utilisés comme un levier privilégié de mise en œuvre de la politique À part entière et des autres politiques et obligations gouvernementales.

Indicateur : Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	95 %				
Résultats	96,2 % des organisations assujetties (176/183) ayant produit un plan d'action en 2019 (municipalités) et en 2019-2020 (ministères et organismes publics) ⁴	96,7 % des organisations assujetties (177/183) ayant produit un plan d'action en 2018 (municipalités) et en 2018-2019 (ministères et organismes publics)	95,6 % des organisations assujetties (172/180) ayant produit un plan d'action en 2017 (municipalités) et en 2017-2018 (ministères et organismes publics)	88,3 % des organisations assujetties (159/180) ayant produit un plan d'action en 2016 (municipalités) et en 2016-2017 (ministères et organismes publics)	88,3 % des organisations assujetties ayant produit un plan d'action en 2015 (municipalités) et en 2015-2016 (ministères et organismes publics)

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le taux global de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2019-2020 est de 96,2 %⁵. Plus précisément, le taux de production des ministères et des organismes publics est de 95,5 % (après un record de 99,1 % en 2018-2019). Cette diminution peut s'expliquer partiellement par l'état d'urgence sanitaire déclaré le 14 mars 2020. Toutefois, la cible globale de 95 % du Plan stratégique a été atteinte une troisième année consécutive, notamment en raison du taux de production record des plans d'action des municipalités en 2019. En effet, 97,2 % des municipalités assujetties ont produit un plan d'action en 2019, ce qui signifie que seulement 2 municipalités assujetties n'ont pas produit de plan d'action. Notons que le précédent record pour le taux de production des municipalités était de 94,4 % pour l'année 2016-2017.

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

⁵ *Idem.*

Indicateur : 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

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	Augmentation de 66 % par rapport au taux d'influence de l'Office sur les plans d'action 2015-2016, c'est-à-dire atteinte d'un taux de 51,5 %				
Résultats	46,7 % (70 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)	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 % (63 plans d'action dont les mesures tiennent compte des propositions émises par l'Office / 131 plans d'action qui ont fait l'objet de propositions de la part de l'Office)	44,5 % (53 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 / 65 plans d'action qui ont fait l'objet de propositions de la part de l'Office)

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

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

Pour l'année 2019-2020, le taux d'influence de l'Office a été de 46,7 %, c'est-à-dire que 70 plans d'action en 2019 et en 2019-2020 contenaient au moins une mesure tenant compte des propositions émises par l'Office, sur les 150 plans d'action ayant fait l'objet de telles propositions. Le taux global d'influence, qui avait fléchi en 2018-2019 (38 %), est revenu près du niveau de l'année 2017-2018 (48,1 %), mais se situe toujours en deçà de la cible de 51,5 % (soit le taux d'influence 2015-2016 augmenté de 66 %). Le taux d'influence est plus élevé auprès des municipalités (59,4 %) qu'auprès des ministères et organismes publics (35,8 %).

Indicateur : 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

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	90 % pour chaque type de service				
Résultats	92,7 % à l'égard du soutien-conseil reçu par téléphone, par courriel ou en personne 94,6 % à l'égard des documents de référence consultés	Travaux méthodologiques réalisés en vue de mesurer le taux en 2019-2020	Travaux méthodologiques réalisés	Non mesuré en 2016-2017	Non mesuré en 2015-2016

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, une consultation a été réalisée auprès des responsables de la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées afin de connaître le niveau de satisfaction touchant différents aspects des services de soutien-conseil offerts par l'Office. La collecte des données a été effectuée à l'aide d'un questionnaire en ligne à l'automne 2019. Sur 226 personnes admissibles, 138 ont participé à la consultation.

Le taux de satisfaction à l'égard du soutien-conseil reçu par téléphone, par courriel ou en personne est de 92,7 %. Plus particulièrement, la courtoisie du personnel (98 %), la clarté du langage dans les communications (98 %) et la clarté du contenu des documents de référence (97 %) contribuent à ce taux de satisfaction. Le taux de satisfaction à l'égard des documents de référence consultés est pour sa part de 94,6 %.

Les résultats de la consultation situent le taux de satisfaction global à 90,2 % vis-à-vis de l'ensemble des services de soutien-conseil. Le taux de satisfaction général est plus élevé pour les ministères (94 %) et les organismes gouvernementaux (98 %), et plus bas chez les municipalités (84 %) et les établissements du réseau de la santé et des services sociaux (80 %).

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

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

Une méthode a été développée pour 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 que l'Office soit considéré comme ayant 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, et 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 2019-2020. Pour être considérée comme ayant accepté l'offre de collaboration de l'Office, l'organisation doit s'être entendue avec ce dernier, de façon formelle, sur l'objet et les modalités de cette collaboration.

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

Indicateur : Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques

	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Cible	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				
Résultats	<p>Taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution :</p> <p>62,5 %, soit 10 étapes d'initiatives publiques influencées positivement par les interventions de soutien-conseil de l'Office sur 16 étapes complétées en 2019-2020</p> <p>Taux d'influence des offres de collaboration : 66,7 %, soit 4 offres de collaboration acceptées sur 6 offres de collaboration ayant obtenu une réponse en 2019-2020</p>	<p>Taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution :</p> <p>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</p> <p>Taux d'influence des offres de collaboration : 85,7 %, soit 6 offres de collaboration acceptées sur 7 offres de collaboration ayant obtenu une réponse en 2018-2019</p>	<p>Taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution :</p> <p>71,4 %, soit 15 étapes d'initiatives publiques influencées positivement par les interventions de soutien-conseil de l'Office sur 21 étapes d'initiative publiques complétées en 2017-2018</p> <p>Taux d'influence des offres de collaboration : 88,2 %, soit 15 offres de collaboration acceptées sur 17 offres de collaboration ayant obtenu une réponse en 2017-2018</p>	<p>Taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution :</p> <p>69,6 %, soit 16 étapes d'initiatives publiques influencées positivement par les interventions de soutien-conseil de l'Office sur 23 étapes d'initiative publiques complétées en 2016-2017</p> <p>Taux d'influence des offres de collaboration : 83,3 %, soit 15 offres de collaboration acceptées sur 18 offres de collaboration ayant obtenu une réponse en 2016-2017</p>	<p>Taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution :</p> <p>55,6 %, soit 5 étapes d'initiatives publiques influencées positivement par les interventions de soutien-conseil de l'Office sur 9 étapes d'initiative publiques complétées en 2015-2016</p> <p>Taux d'influence des offres de collaboration : 71,4 %, soit 5 offres de collaboration acceptées sur 7 offres de collaboration ayant obtenu une réponse en 2015-2016</p>

Explication du résultat obtenu en 2019-2020

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 16 étapes d'initiatives publiques complétées en 2019-2020. Notons que les interventions réalisées par l'Office pour influencer ces initiatives publiques ont pu être effectuées en 2019-2020 ou lors des années précédentes. Sur les 16 étapes complétées, 10 ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 62,5 %.

Quant au taux d'influence des offres de collaboration de l'Office, il est calculé sur la base des 6 offres de collaboration pour lesquelles l'Office a obtenu une réponse en 2019-2020. Sur ces 6 offres de collaboration, 4 ont été acceptées, pour un taux d'influence de 66,7 %.

Les cibles du Plan stratégique n'ont donc pas été atteintes en 2019-2020. Les résultats détaillés permettent aussi de constater que les taux d'influence de l'Office ont connu d'importantes variations annuelles durant la période 2015-2020. Ces variations peuvent s'expliquer par le nombre relativement faible de grandes étapes d'initiatives publiques qui se terminent annuellement. En calculant le total des résultats obtenus durant la période 2015-2020, on peut constater que l'Office a obtenu un taux d'influence global de 67,9 % (53 / 78) pour ses recommandations ou ses propositions de solution, alors que la cible inscrite au Plan stratégique était de 65 %. Quant aux offres de collaboration, le taux d'influence global s'établi à 81,2 % (45 / 55), alors que la cible était de 85 %.

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).

2.2 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 ses services d'accueil, d'information et de référence (AIR) ainsi que ses services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA) destinés 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 à l'annexe VI de ce rapport.

De nombreux résultats liés aux engagements de l'Office proviennent de l'évaluation annuelle de la satisfaction de sa clientèle à l'égard des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Cette évaluation est confiée à une firme externe spécialisée dans les sondages auprès des clientèles et 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 téléscripneur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous).
Indicateur	Taux de satisfaction à l'égard de la clarté du langage
Cibles	95 % pour les services d'AIR 95 % pour les services de SCA
Résultats	95 % pour les services d'AIR 99 % pour les services de SCA

ENGAGEMENT	Notre personnel assure une 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	L'Office a reçu 9 771 appels au cours de l'année 2019-2020. De ce nombre, un appel n'a pas reçu de réponse directe pendant les heures d'ouverture.

ENGAGEMENT	Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.
Indicateur	Taux d'accueil dans un local accessible à la clientèle qui se présente sans rendez-vous au siège social.
Cible	100 %
Résultat	Tous les visiteurs (100 %) ont bénéficié d'un local accessible pour l'année 2019-2020.

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	100 % Les dispositions du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) sont respectées par l'Office, conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor.

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	Tous les visiteurs (100 %) ont eu accès à un local fermé et accessible pour maintenir la confidentialité des échanges en 2019-2020.

ENGAGEMENTS	1. Notre personnel s'identifie clairement; 2. Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
Indicateur	Taux de satisfaction des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches à l'égard de la courtoisie du personnel.
Cibles	95 % pour les services d'AIR 95 % pour les services de SCA
Résultats	97 % pour les services d'AIR 98 % pour les services de SCA

Fiabilité

ENGAGEMENTS	<p>1. Notre personnel vous fournit de l'information fiable et des conseils de qualité;</p> <p>2. Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.</p>
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	Cinq activités de formation par année au personnel des services directs à la population.
Résultat	Quatre formations ont été offertes au personnel 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 précisons 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	94 % pour les services d'AIR 97 % pour les services de SCA

Traitement des plaintes

ENGAGEMENT	Nous traiterons votre plainte 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	S. O. (aucune plainte reçue).

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Au 31 mars 2020, 129 personnes étaient en poste, soit 85 travaillant dans les régions (y compris à Drummondville, emplacement du siège social), 33 à Montréal et 11 à Québec.

Le tableau 1 présente la situation des effectifs en poste au 31 mars 2020, en comparaison avec celle de l'année précédente, par secteur d'activité.

TABLEAU 1 – Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

SECTEUR D'ACTIVITÉ ¹	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Direction générale	11	11	0
Administration	21	22	- 1
Communications et relations publiques	13	10	+ 3
Intervention collective	37	34	+ 3
Intervention individuelle	35	40	- 5
Évaluation et recherche	11	10	+ 1
Programmes de subventions	1	1	0
Total	129	128	+ 1

1. 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 2019-2020, l'effectif de l'Office a augmenté au total d'une personne. Les secteurs « Communications et relations publiques » et « Intervention collective » ont tous deux connu une augmentation de trois personnes en poste. Au 31 mars 2020, l'Office avait un contrat de 55 jours avec quatre personnes et un contrat occasionnel de moins d'un an avec une personne retraitée de la fonction publique, en remplacement d'une personne désignée sur un autre poste, ce qui explique cette augmentation. Le secteur « Intervention individuelle » a, quant à lui, diminué de cinq personnes, notamment en raison de départs non remplacés.

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 2,1 % de sa masse salariale admissible en formation. Pour l'année 2019, une somme globale (incluant les salaires et autres dépenses) de 179 329,83 \$ y a été consacrée. La répartition de ces dépenses est présentée dans le tableau 3 par champ d'activité et par année civile. En cours d'année, 139 personnes ont participé à des séances de formation, qui ont totalisé 505 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 3,6.

TABLEAU 2 – Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2019 (\$)	2018 (\$)
Favoriser le perfectionnement des compétences	96 394	109 065
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	6 658	24 628
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	49 334	12 488
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	21 679	6 375
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	5 264	3 635
Total	179 329	156 191

TABLEAU 3 – Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019	2018
Proportion de la masse salariale (%)	2,1	1,9
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,7	3,6
Somme allouée par personne (\$)	1 299	1 531

TABLEAU 4 – Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2019	2018
Cadres	20,6	51,0
Professionnels	349,6	221,0
Fonctionnaires	135,3	95,0

Trois volets distincts du plan de développement des ressources humaines ont été mis en œuvre. Le premier regroupe les activités de développement liées 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.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents), qui ont volontairement quitté l'organisation (démissions ou retraites) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Pour sa part, le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Quant aux départs involontaires, ils comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où il se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel. Toutefois, le taux de départ volontaire ministériel serait comparable à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation, puisqu'il comprendrait alors les mouvements de type mutation.

Données accessibles concernant le taux de départ volontaire

TABLEAU 5 – Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	12,82	14,48	9,86

On constate une baisse du taux de départ volontaire en 2019-2020 par rapport à l'année précédente.

Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée

En début d'année, les attentes à l'égard des employés leur sont signifiées par leur supérieur immédiat. Une évaluation de la performance est réalisée en fin d'année, puis remise aux employés. Le tableau suivant présente les données à cet effet pour 2019-2020.

TABLEAU 6 – Taux d’employés ayant reçu des attentes et taux d’employés dont la performance a été évaluée

	2019-2020
Taux d’employés ayant reçu des attentes (%)	54,9 % (56/102)
Taux d’employés dont la performance a été évaluée (%)	23,9 % (22/92)

On constate que plus d’une personne sur deux a reçu des attentes durant l’année. Toutefois, moins du quart des personnes ont reçu une évaluation de leur performance. Cela s’explique notamment par l’absence de deux supérieurs immédiats pour la majeure partie de l’année.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d’activité

Le tableau 7 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. Classer les dépenses de cette façon permet de dresser un portrait représentatif des dépenses selon les grands secteurs d’activité énumérés.

Tout d’abord, le budget de dépenses de l’Office pour l’année 2019-2020 était de 13 678 759 \$. Ce montant inclut les crédits votés de 13 673 800 \$ ainsi qu’un montant de rémunération de 4 959 \$ qui a été ajouté en cours d’année.

Ensuite, les dépenses totales ont atteint 12 946 244 \$ en 2019-2020, ce qui représente une augmentation de 4,5 % par rapport à l’année précédente. Les dépenses ont notamment augmenté pour les secteurs d’activité liés à l’évaluation et à la recherche (+25,5 %) ainsi qu’aux programmes de subventions (+16,2 %). Pour l’évaluation et la recherche, cette variation est notamment due à l’achat de données statistiques, à une augmentation des subventions versées ainsi qu’à une augmentation de la rémunération. En ce qui concerne le programme de subventions, l’augmentation s’explique évidemment par une hausse des subventions versées.

TABLEAU 7 – Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2019-2020 (\$)	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2020 (\$)	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 (000 \$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2018-2019	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Direction générale	1 331 425	1 283 375	1 164 943	118 432	10,2
Administration	3 374 800	3 135 282	3 107 669	27 613	0,9
Communications et relations publiques	1 345 000	1 319 331	1 176 576	142 755	12,1
Intervention collective	2 862 000	2 654 838	2 682 949	(28 111)	-1,0
Intervention individuelle	2 837 059	2 699 291	2 736 049	(36 758)	-1,3
Évaluation et recherche	1 237 844	1 170 496	932 453	238 043	25,5
Programme de subvention	690 631	683 631	588 485	95 146	16,2
Total	13 678 759	12 946 244	12 389 124	557 120	4,5

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Au cours de l'année 2019-2020, l'effort s'est porté sur le rehaussement des liens de télécommunications pour nos emplacements régionaux et sur le maintien et le renouvellement des actifs présents au sein de l'organisation.

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

TABLEAU 8 – Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

TYPE D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS (000 \$)	DÉPENSES (000 \$)
Projet ¹	S. O.	S. O.
Activités ²	49 396,87	639 000
Total	49 396,87	639 000

1. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.
2. Toutes les autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi*.

4. AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères et organismes publics 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 catégorie d'emploi.

Le tableau suivant présente la répartition des effectifs de l'Office en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, au regard des 224 438 heures rémunérées attribuées pour 2019-2020.

TABLEAU 9 – Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIE ¹	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC ² TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	12 838	0	12 838	7,0
2. Personnel professionnel	146 882	1 364	148 246	81,2
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	63 983	110	64 093	35,1
Total 2019-2020	223 703	1 474	225 177	123,3
Total 2018-2019	214 395	1 473	215 868	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*.
2. ETC signifie « équivalents temps complet ».

On constate que l'Office a dépassé de 739 heures la limite (cible) d'heures rémunérées fixée par le Conseil du trésor pour 2019-2020. Dans les faits, un ajustement doit être appliqué à ce dépassement en raison du nombre plus élevé de jours ouvrables pour l'année financière 2019-2020. Une fois ajustées (- 859 heures), les données indiquent plutôt que l'Office a utilisé 120 heures de moins que la cible.

Contrats de service

L'Office étant visé par 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*, il doit inscrire dans son rapport annuel de gestion les renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus déterminés par le Conseil du trésor. Ces données sont donc présentées dans le tableau suivant.

Les contractants autres qu'une personne physique incluent les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

TABLEAU 10 – Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	2	50 000
Ententes avec des organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux (excluant le loyer)	10	536 006
Total des contrats de service	12	586 006

Au total, douze ententes ou contrats de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cet exercice financier, pour un montant total de 586 006 \$. Les dix ententes gouvernementales ont été signées avec le Centre de services partagés du Québec et l'Institut de la statistique du Québec. Les deux contrats donnés à des entreprises privées ont été de 25 000 \$ chacun. À noter qu'aucun contrat de services de 25 000 \$ et plus n'a été accordé à une personne physique.

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020

Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Action 1 Poursuivre la sensibilisation du personnel au recyclage multimatières	Pourcentage du personnel sensibilisé	100 % du personnel sensibilisé au 31 mars 2017	Sensibilisation de l'ensemble du personnel au recyclage multimatières, aux astuces des trois R et à la réduction à la source	Atteinte
Action 2 Évaluer la faisabilité de poursuivre la location à long terme d'un véhicule hybride électrique et analyser d'autres options environnementales	État d'avancement de l'évaluation de la faisabilité de poursuivre la location d'un véhicule hybride électrique	Rapport produit au plus tard le 20 août 2020 pour une décision avant la fin du bail le 28 février 2021	Analyse de faisabilité en cours	Non atteinte
Action 3 Sensibiliser le personnel à l'écoconduite	Proportion du personnel sensibilisé à l'écoconduite	100 % du personnel de l'Office sensibilisé à l'écoconduite d'ici le 31 mars 2018	Transmission d'outils sur l'écoconduite lors de la Journée de l'environnement dans l'administration publique	Atteinte

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Action 4 Réaliser un projet pilote de collecte de matières organiques en collaboration avec la Ville de Drummondville	État d'avancement du projet	Rapport produit au plus tard le 31 mars 2017	Réalisation partielle du projet avant que la Ville décide d'y mettre fin en décembre 2017	Non atteinte
Action 5 Encourager la pratique du vélo en aménageant des lieux d'entreposage sécuritaires	Augmentation du nombre de cyclistes lié à l'ajout d'un support ou d'un lieu d'entreposage sécuritaire	Augmentation de 20 % du nombre de cyclistes	Caractérisation des habitudes et des conditions pouvant inciter le personnel à opter pour le vélo au travail	Non atteinte
Action 6 Organiser des événements écoresponsables	Nombre d'événements organisés de façon écoresponsable	Au moins deux événements écoresponsables organisés d'ici le 31 mars 2020	Organisation de deux événements écoresponsables au cours de 2018-2019	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Action 7 Prendre en compte les principes de développement durable dans l'analyse stratégique d'une activité	Formulaire d'analyse stratégique d'une activité et ses consignes méthodologiques, révisés	Formulaire et consignes révisés d'ici le 31 décembre 2016 pour une mise en œuvre en 2017-2018	Introduction des principes de développement durable dans l'analyse stratégique des activités du Plan stratégique 2014-2019	Atteinte
Action 8 Inclure au Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) les principes de développement durable appropriés	Nouvelles balises du programme adoptées	Adoption des balises avant le 31 décembre 2016 pour une mise en œuvre en 2017-2018	Adoption de nouvelles balises en vue d'une mise en œuvre en 2020-2021	Atteinte avec retard

Objectif gouvernemental 1.5
Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Action 9 Soutenir les productions artistiques dans lesquelles participent des personnes handicapées ou qui sont adaptées pour elles	Nombre de mentions dans les outils de communication de l'Office	Au moins quatre mentions par année	Trois mentions, en conformité avec les politiques éditoriales de diffusion en vigueur	Non atteinte

Objectif gouvernemental 6.2
Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES	RÉSULTATS 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Action 10 Inciter les municipalités à utiliser les plans d'action à l'égard des personnes handicapées comme outil de développement durable	Nombre de municipalités informées	100 % des municipalités informées d'ici le 31 mars 2018	Sensibilisation de l'ensemble des municipalités concernées au 31 mars 2018	Atteinte

4.3 Divulgence 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 assujéti doit établir une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles faite par son personnel. La procédure de l'Office a été approuvée par la direction générale en juin 2017.

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

En 2019-2020, aucune divulgation n'a été reçue par la personne responsable du suivi des divulgations.

TABLEAU 11 – Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2019-2020	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	0		
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²		S. O.	
Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		S. O.	
Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		S. O.	S. O.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2019-2020	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		S. O.	S. O.
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		S. O.	S. O.
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		S. O.	S. O.
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		S. O.	S. O.
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		S. O.	S. O.
Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		S. O.	
Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			S. O.
Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	0	S. O.	S. O.
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	0	S. O.	S. O.

1. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.
2. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en accordant un contrat sans appel d'offres.
3. Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

TABLEAU 12 – Effectif régulier au 31 mars 2020

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER
98

TABLEAU 13 – Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
0	15	6	1

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

TABLEAU 14 – Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

STATUT D'EMPLOI	Nombre total de personnes embauchées 2019-2020	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	0	0	0	0	0	0	0 (0/0)
Occasionnel	15	2	1	0	2	4	26,7 (4/15)
Étudiant	6	2	0	0	0	2	33,3 (2/6)
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0 (0/1)

TABLEAU 15 – Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

STATUT D'EMPLOI	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	0 (0/0)	40 (2/5)	50 (7/14)
Occasionnel (%)	26,7 (4/15)	9,1 (2/22)	10 (1/10)
Étudiant (%)	33,3 (2/6)	20 (1/5)	33,3 (1/3)
Stagiaire (%)	0 (0/1)	100 (1/1)	25 (1/4)

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux indiquant que 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires embauchés chaque année sont des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

TABLEAU 16 – Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GRUPE CIBLE	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
Anglophones	0	0 (0/98)	0	0 (0/104)	0	0 (0/107)
Autochtones	0	0 (0/98)	0	0 (0/104)	0	0 (0/107)
Personnes handicapées	10	10,2 (10/98)	11	10,6 (11/104)	11	10,3 (11/107)

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

TABLEAU 17 – 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	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%)	Nombre au 31 mars 2019	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%)	Nombre au 31 mars 2018	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2018 (%)
MVE Montréal et Laval	6	18,2 (6/33)	5	15,6 (5/32)	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE Outaouais et Montérégie	1	50 (1/2)	1	100 (1/1)		
MVE Estrie, Lanaudière et Laurentides	1	25 (1/4)	1	25 (1/4)		
MVE Capitale-Nationale	1	9,1 (1/11)	0	0 (0/13)		
MVE Autres régions	5	6,4 (5/78)	4	5,2 (4/77)		

Note : Étant donné les cibles établies par le Programme d'accès en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données de ce tableau excluent les titulaires d'emplois supérieurs.

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal et Laval : 41 %
- Outaouais et Montérégie : 17 %
- Estrie, Lanaudière et Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

TABLEAU 18 – Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

GROUPES CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0 (0/6)

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

TABLEAU 19 – Taux d'embauche des femmes en 2019-2020 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	0	15	6	1	22
Nombre de femmes embauchées	0	9	6	1	16
Taux d'embauche des femmes (%)	0 (0/0)	60 (9/15)	100 (6/6)	100 (1/1)	72,7 (16/22)

TABLEAU 20 – Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020

GROUPES CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	7	63	18	10	98
Femmes	5	40	14	9	68
Taux de représentativité des femmes (%)	71,4 (5/7)	63,5 (40/63)	77,8 (14/18)	90 (9/10)	69,4 (68/98)

Note : Le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

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

TABLEAU 21 – Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)
1	1	0

TABLEAU 22 – Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
0	0	0

TABLEAU 23 – Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURES OU ACTIONS	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Les gestionnaires de l'Office ont été sensibilisés au PDEIPH. Un dossier a été soumis au Centre de services partagés du Québec pour l'embauche d'une personne en 2020-2021.	Personnes handicapées	1

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et 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 VIII du présent *Rapport*.

Au cours de l'année 2019-2020, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du *Code* n'a été portée à la connaissance de l'Office.

4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES
14

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS
0 à 20 jours	9	5	0
21 à 30 jours	0	0	0
31 jours et plus	0	0	0
Total	9	5	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES ↓
Acceptée (entièrement)	7	5	0	S. O.
Partiellement acceptée	2	0	0	Art. 47 et 15
Refusée (entièrement)	0	0	0	S. O.
Autres	0	0	0	S. O.

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	0

4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou 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 ?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles : Une section de l'intranet organisationnel présente le rôle du mandataire, celui du comité permanent ainsi que sa composition.	Oui

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : 25 mai 2017	Oui
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSES
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ?</p> <p>Si oui, expliquez lesquelles :</p> <p>Une section de l'intranet est consacrée à la promotion de la politique linguistique institutionnelle. Des capsules d'information ont été diffusées à l'intention du personnel sur l'application de la politique linguistique et sur les bonnes pratiques pour assurer la qualité de la langue française dans l'organisation.</p>	<p>Oui</p>

4.8 Égalité entre les femmes et les hommes

Lorsque les données sont disponibles et fiables, l'Office procède systématiquement au traitement et à l'analyse des données selon le sexe et en présente les résultats dans les différents rapports qu'il produit. Notamment, en 2019-2020, 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. Ces rapports portent sur trois sujets : les services de garde et l'éducation; l'emploi; les activités de loisir, de sport, 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 décrire, à partir de données existantes, les réalités vécues par les femmes handicapées au Québec, notamment leur situation socioéconomique et leur participation sociale. Ce rapport est principalement rédigé à partir de données statistiques provenant de plusieurs enquêtes canadiennes, dont les données sont ventilées pour le Québec et selon le sexe.

Au cours de l'année 2019-2020, l'Office a aussi poursuivi la réalisation de l'action 48, dont il est responsable en collaboration avec le Secrétariat à la condition féminine, dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021. Cette mesure consiste à soutenir la réalisation d'une recherche qui porte sur la question des agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées. Les résultats de cette recherche, attendus en 2021-2022, seront notamment différenciés selon le sexe.

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 2019-2020, l'Office a obtenu les données provenant de l'ECI de 2017, qui 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.

ANNEXE I

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019-2020

Membres nommés

Selon l'article 6 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le conseil d'administration de l'Office est composé de seize membres ayant le droit de vote, dont un directeur général, tous nommés par le gouvernement.

En 2019-2020, les personnes suivantes étaient membres du conseil :

- **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 Guoin**, 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**, nommée après consultation des organismes de promotion les plus représentatifs;
- **Pierre Richard**, nommé après consultation des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées;
- **Martin Trépanier** (président), région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine;
- **Jeannette Uwantege**, région de Montréal.

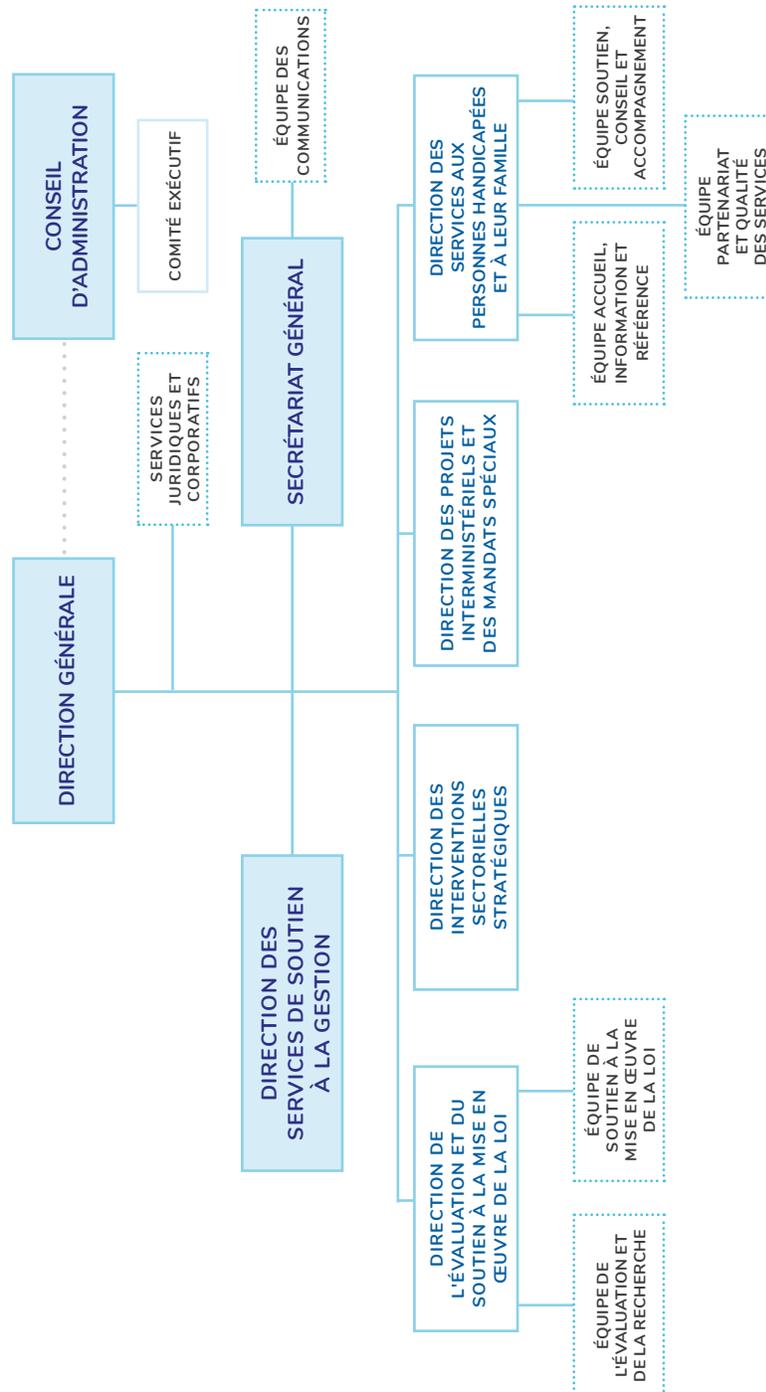
Membres d'office

Conformément à l'article 6.1 de la *Loi*, les sous-ministres de différents ministères ou leurs délégués sont membres d'office du conseil d'administration de l'Office, mais n'ont pas le droit de vote. Au 31 mars 2020, les personnes suivantes représentaient ces ministères :

- **Marie-Ève Chamberland**,
ministère de la Famille;
- **Michel Duchesne**,
ministère des Affaires municipales et de l'Habitation;
- **Guy Émond**,
ministère des Transports;
- **Daniel Garneau**,
ministère de la Santé et des Services sociaux;
- **Marie Gendron**,
ministère de la Culture et des Communications;
- **Daniel Jean**,
ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- **Mélanie La Rochelle**,
Secrétariat du Conseil du trésor;
- **Josée Lepage**,
ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

ANNEXE II

ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2020



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 ministères et organismes publics 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 auxquelles ils dispensent des services 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

RÉSULTATS DU PLAN DE TRANSITION 2019-2020

RÉSULTATS OU LIVRABLES ATTENDUS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
AXE 1 – L’atteinte des cibles du Plan stratégique actuel	
Cinq ententes de collaboration avec des partenaires impliqués dans l’offre de services aux personnes handicapées et à leur famille conclues.	<p>Des ententes ont été conclues avec la Fédération québécoise de l’autisme (FQA) et la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN).</p> <p>Une troisième entente a été conclue avec l’Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l’intégration des personnes handicapées (AQRIPH). Il a cependant été impossible, en raison de la pandémie de COVID-19, de finaliser la dernière étape, soit la signature de l’entente par les deux parties.</p> <p>Des démarches visant la conclusion de quatre autres ententes ont été suspendues, cela aussi en raison du contexte de la COVID-19. Elles seront reprises dès que le contexte sanitaire le permettra.</p>
Deux cadres de référence internes soutenant la dispensation des services directs de l’Office élaborés et appropriés par le personnel.	<p>La mise en place prochaine d’un nouveau logiciel de gestion des dossiers clients a forcé l’Office à revoir ce résultat attendu.</p> <p>Les nouveaux processus de travail pour les équipes d’AIR et de SCA sont élaborés, mais ne pourront être implantés avant l’acquisition du nouveau logiciel de gestion des dossiers. Ces nouveaux processus vont permettre de bien définir et de formaliser les différentes étapes de travail, et ce, tant pour l’équipe d’AIR que pour celle de SCA.</p> <p>Ces processus pourront uniquement être implantés lorsque le nouveau système sera en place. Mentionnons qu’un document sur le déploiement de nos ressources, présentant une vision sur quelques années, a été produit.</p>

RÉSULTATS OU LIVRABLES ATTENDUS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
AXE 2 – La préparation du prochain plan stratégique	
<p>Dossier d'affaires préparé en fonction des pistes de solution retenues par le Conseil du trésor pour simplifier les démarches d'accès aux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille.</p>	<p>Un plan de travail commun pour l'élaboration du dossier d'affaires du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille a été préparé et approuvé par le comité directeur interministériel assurant le suivi du projet.</p> <p>Le rapport diagnostic (déposé en 2018-2019) et ce plan de travail ont été autorisés en juin 2019.</p> <p>Le contenu du Chantier 1 pour le dossier d'affaires a été préparé et approuvé le 5 décembre 2019 par le comité directeur interministériel. La mise en œuvre des solutions retenues dans le cadre du Chantier 1 a ainsi pu commencer.</p> <p>Une version préliminaire des contenus des Chantiers 2 et 3 pour le dossier d'affaires a également été préparée. En raison de la COVID-19, la finalisation des contenus de ces chantiers et leur approbation par le comité directeur interministériel n'ont pas pu se réaliser avant le 31 mars 2020. Suivant la finalisation et l'approbation de ces contenus, le dossier d'affaires final intégrant les trois chantiers pourra être soumis au comité directeur interministériel, puis déposé au Conseil du trésor.</p>
<p>Actions concrètes à poser pour les suites de la politique gouvernementale À part entière et de la Loi proposées à la ministre.</p>	<p>En vue de maximiser le potentiel de la <i>Loi</i>, l'Office a travaillé notamment sur deux dispositions phares de celle-ci, soit les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (article 61.1) et les plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées (article 67).</p> <p>Concernant l'article 61.1 de la <i>Loi</i>, l'Office a travaillé à l'élaboration d'un projet de décret visant à préciser les éléments devant être inclus dans un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Des travaux ont également eu lieu afin d'évaluer certains scénarios visant l'abaissement du seuil d'assujettissement des municipalités.</p> <p>Par ailleurs, l'Office a produit un bilan de mise en œuvre 2005-2017 de l'article 67 de la <i>Loi</i>. Des recommandations ont été adressées aux acteurs concernés en vue de maximiser la mise en œuvre et les retombées de cette disposition.</p>

RÉSULTATS OU LIVRABLES ATTENDUS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
<p>Actions concrètes à poser pour les suites de la politique gouvernementale À part entière et de la <i>Loi</i> proposées à la ministre. (suite)</p>	<p>En ce qui a trait à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière, l'Office a produit un document présentant une vision globale de l'action gouvernementale ainsi que des obstacles qui persistent et des enjeux prioritaires auxquels il faut répondre. Sur la base de ce document, des consultations ont eu lieu auprès des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées.</p> <p>Avec l'approbation du ministre, l'Office a entrepris des échanges avec les représentants désignés par les ministères et organismes publics concernés en vue d'élaborer des propositions d'engagements concertés (mars 2020).</p>
<p>AXE 3 – Le développement et déploiement de l'expertise</p>	
<p>Formation complète sur l'analyse stratégique pour le personnel de l'Office développée.</p>	<p>Afin de mieux répondre au besoin de l'organisation, il avait été décidé d'élaborer un premier module et d'ajuster chacun des modules subséquents aux besoins décelés.</p> <p>Le premier module a donc été élaboré selon cette orientation, mais la formation relative à celui-ci n'a pu être donnée, en raison du contexte de la COVID-19. Ainsi, les séances de formation ont été reportées.</p> <p>Étant donné le contexte sanitaire actuel, il est maintenant prévu d'élaborer l'ensemble des modules durant la période de confinement et de donner la formation dès que possible.</p>
<p>Nouveau système de gestion des dossiers clients permettant, notamment, d'offrir des services numériques, acquis par l'Office.</p>	<p>Une soumission a été retenue au terme de l'appel d'offres public.</p> <p>L'Office procédera sous peu à la réalisation d'un banc d'essai, s'il est possible de le réaliser de façon virtuelle vu les mesures de confinement liées à la COVID-19. Advenant des résultats concluants, l'Office fera l'acquisition du nouveau système de gestion des dossiers clients, lequel permettra d'offrir des services numériques.</p>

RÉSULTATS OU LIVRABLES ATTENDUS	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2020
<p>Formation visant à perfectionner la lecture et l'analyse stratégique des enjeux gouvernementaux des membres du conseil d'administration de l'Office élaborée.</p>	<p>Cette formation est élaborée en complémentarité de la formation sur l'analyse stratégique pour le personnel de l'Office.</p> <p>Il est prévu qu'elle soit intégrée à la formation des membres du conseil d'administration au moment du renouvellement des mandats au conseil.</p>

ANNEXE V

BILAN 2019-2020 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
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 – 2019-2020

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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</p>	<p>Tous les ministères et organismes publics assujettis</p>		<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Taux de production global des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2019-2020 de 92 % (168 sur 183 organisations assujetties)⁶.</p>
<p>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</p>	<p>OPHQ</p>		<p>En continu</p>	<p>En continu</p>	<p>Six projets financés par le biais du Programme de soutien aux organismes de promotion de l'Office et visant à soutenir le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées dans le suivi des plans d'action. 72 % 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'action⁷.</p>

⁶ Les données sur les plans d'action sont provisoires et sujettes à changement.

⁷ *Idem*.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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</p>	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2020	Réalisé	<p>Cet engagement est réalisé par le Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.</p> <p>Dossier d'affaires (incluant les solutions retenues, le plan de mise en œuvre et l'analyse de faisabilité) du Chantier 1 préparé en collaboration avec les onze ministères et organismes publics concernés ainsi qu'avec le Secrétariat à la communication gouvernementale, puis approuvé le 5 décembre 2019 par le comité directeur interministériel. La mise en œuvre des solutions retenues dans le cadre du Chantier 1 a débuté.</p> <p>Versions préliminaires des dossiers d'affaires des Chantiers 2 et 3 préparées en collaboration avec les ministères et organismes publics concernés et transmis pour commentaires à ceux-ci.</p>
<p>Étape 1 Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels</p>	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2015	Réalisé	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape 2</p> <p>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</p>	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2017	Réalisé	
<p>Étape 3</p> <p>Analyser des pistes de solution et faire des recommandations</p>	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2020	Réalisé	<p>Approbation du rapport diagnostic déposé au Conseil du trésor à la suite de son approbation par le comité directeur interministériel.</p> <p>Élaboration d'un dossier d'affaires visant la planification de la mise en œuvre des solutions retenues.</p>
<p>4.</p> <p>Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille</p>	MFamille	MEES MTESS MSSS OPHQ	2016	Réalisé	<p>La contribution de l'Office à cet engagement se réalise maintenant au moyen du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (voir l'engagement 3).</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>5. Déployer un guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS</p>	<p>2020</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Trois ententes de partenariat signées avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, la Fédération québécoise de l'autisme et la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.</p> <p>Échanges avec quatre autres partenaires visant la conclusion d'ententes.</p> <p>Mise en œuvre des actions prévues dans les ententes de partenariat.</p> <p>Quatre 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 des outils d'information qu'il produit.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>6. Soutenir la ministre dans l'application de l'article 61.2 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 »</p>	OPHQ		2020	En continu	Pour soutenir l'application de cette disposition, transmission de huit courriers ministériels au cabinet de la ministre sur divers sujets.
<p>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)</p>	Tous les ministères et organismes publics	OPHQ	2020	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 trois ministères et organismes publics différents : la SAAQ, le MEEES et le MTESS.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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</p>	<p>MEEES MSSS OPHQ</p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2020</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Les travaux prévus relativement à cet engagement se sont poursuivis dans le cadre du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (voir l'engagement 3).</p>
<p>Étape 1 Élaborer le cadre de référence</p>	<p>MEEES MSSS OPHQ</p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2016</p>	<p>Réalisé</p>	
<p>Étape 2 Adopter le cadre de référence</p>	<p>MEEES MSSS OPHQ</p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>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 (voir l'engagement 3).</p>
<p>Étape 3 Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2020</p>	<p>MEEES MSSS OPHQ</p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2020</p>	<p>Non débuté</p>	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape 4</p> <p>Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonnée des services au sein du réseau sociaux et du réseau de l'éducation</p>	OPHQ	MEES MSSS	2020	Non débuté	
<p>10.</p> <p>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)</p>	MEES MTESS MSSS	OPHQ	2020	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<p>Étape 1</p> <p>Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA</p>	MEES MTESS MSSS	OPHQ	2016	Réalisé	<p>Réponse de l'Office au questionnaire du MEES visant à connaître l'intention des partenaires dans la diffusion, l'appropriation et l'implantation du guide TEVA.</p> <p>Réalisation d'un sondage par le MEES auprès des commissions scolaires visant à connaître l'état de mise en œuvre du guide TEVA.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape 2</p> <p>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</p>	<p>MEEES MTESS MSSS</p>	<p>OPHQ</p>	<p>2017 à 2020</p>	<p>En cours de réalisation</p>	
<p>Étape 3</p> <p>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</p>	<p>MEEES</p>		<p>2020</p>	<p>S. O.</p>	<p>La responsabilité de cette étape appartient au MEEES.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>11. Élaborer et coordonner la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale visant l'adaptation du système de justice québécois et l'accompagnement des personnes présentant un trouble grave de santé mentale ou d'autres réalités particulières (déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme)</p> <p>Dans une perspective de continuum, les dimensions qui devront être abordées dans la stratégie sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'intervention policière; • le traitement judiciaire; • les services correctionnels et la réinsertion sociale; • la formation, le développement des connaissances et des meilleures pratiques. 	MJQ	DPCP MSP MSSS OPHQ	2020	Réalisé	
<p>Étape 1 Élaborer et adopter la stratégie gouvernementale</p>			2014-2015	Réalisé	
<p>Étape 2 Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale</p>			2015-2020	Réalisé	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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</p>	<p>CSPQ MTESS OPHQ SCT</p>		<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Résultats présentés dans les étapes suivantes.</p>
<p>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</p>	<p>CSPQ MTESS OPHQ</p>		<p>2016</p>	<p>Réalisé</p>	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape 2</p> <p>Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés</p>	<p>MTESS</p>	<p>OPHQ</p>	<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Nouvelle page Web consacrée à la politique mise en ligne sur le site de l'Office. On y trouve une section répertoriant diverses démarches proactives dont les organisations assujetties à la politique peuvent s'inspirer.</p> <p>Quatre séances d'information et de sensibilisation relatives à la politique organisées avec des organismes du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées.</p> <p>Nouvelle formation relative à la politique offerte à treize différents ministères et organismes publics en 2019-2020.</p> <p>Un article traitant de l'adaptation de documents en divers formats accessibles a été rédigé et diffusé dans le cyberbulletin <i>Express-O</i> du printemps 2020.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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 (AMIM)</p>	<p>MSSS MTQ OPHQ</p>	<p>SHQ</p>	<p>2020</p>	<p>En cours de réalisation</p>	
<p>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</p>	<p>MSSS</p>	<p>MTQ OPHQ RAMQ RBQ SAAQ</p>	<p>2020</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Résultats présentés dans les étapes suivantes.</p>
<p>Étape 1 Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs</p>				<p>Réalisé</p>	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape 2</p> <p>Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs</p>				En cours de réalisation	Échanges visant l'identification des enjeux et des problématiques rencontrés dans certains lieux bâtis intérieurs et extérieurs effectués lors des rencontres des responsables de chantiers.
<p>Étape 3</p> <p>Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des AMM</p>				En cours de réalisation	
<p>Chantier B</p> <p>Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des AMM dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport</p>	MTQ	MEEES MSSS OPHQ RAMQ SAAQ	2020	En cours de réalisation	Participation de l'Office aux rencontres du comité de suivi du projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisée. Transmission des commentaires de l'Office au MTQ sur les solutions proposées pour faire face aux enjeux et problématiques identifiées dans la circulation des AMM.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Chantier C</p> <p>Examiner différentes solutions, réglementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation, faire des représentations auprès de la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies et, le cas échéant, mettre en œuvre les solutions qui auront été retenues</p>	<p>RBQ OPHQ</p>	<p>MSSS SHQ</p>	<p>2020</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Deux rencontres avec les partenaires responsables des trois chantiers. Ces rencontres ont permis de suivre l'état de réalisation de chacun des chantiers et de favoriser la coordination et la cohérence des travaux à finaliser.</p> <p>Une version préliminaire du document produite par l'Office et la RBQ sur les solutions 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 a été transmise aux participants et participantes avant la rencontre de décembre 2019. La version finale de ce document était toujours en cours de préparation au 31 mars 2020.</p>
<p>14.</p> <p>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 soit réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique À part entière</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MFamille MSSS</p>	<p>2016</p>	<p>En continu</p>	<p>Des travaux en cours visant à analyser et à sélectionner, parmi les projets financés dans le cadre du Programme d'infrastructures Municipalité amie des aînés, les projets les plus porteurs en matière d'aménagement des espaces publics extérieurs sans obstacles, afin d'en faire plus tard la promotion auprès des municipalités du Québec.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>14. (suite)</p> <p>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 soit réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique À part entière</p>	OPHQ	MFamille MSSS	2016	En continu	En octobre 2019, le Secrétariat aux aînés et l'Office ont convenu d'adopter une nouvelle stratégie dans le choix des projets à promouvoir, soit d'effectuer des entrevues auprès des municipalités retenues après une première sélection afin d'obtenir plus de détails sur le projet.
<p>18.</p> <p>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</p> <p>Cette étude devra comprendre la définition du champ d'application, des objectifs et des normes visés ainsi que des mécanismes d'application et de surveillance</p>	MTQ	MAMOT MEES MSSS OPHQ SAAQ	2020	Réalisé	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées</p>	OPHQ	MTESS MFQ	2020	Réalisé	<p>À la suite de l'adoption du projet de loi n° 173, participation de l'Office à neuf rencontres du comité conjoint sur l'accès au Programme de revenu de base. Dépôt du rapport final incluant 20 recommandations structurantes.</p> <p>Intervention de l'Office concernant la pénalité appliquée au Régime de rentes du Québec (RRQ) lorsqu'une personne bénéficie d'une rente d'invalidité entre 60 et 65 ans.</p> <p>Participation de l'Office à deux rencontres du Comité interministériel 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.</p>
<p>20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées</p>	OPHQ	MTESS MSSS MFQ	2020	Réalisé	<p>Une étude utilisant des données quantitatives sur les dépenses des ménages provenant de Statistique Canada et de l'information ciblée issue d'une revue de littérature a été réalisée.</p> <p>L'étude sera diffusée en 2020.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape</p> <p>Réaliser une enquête avec l'ISQ afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille</p>	OPHQ	MTESS MSSS MFQ	2018	Abandonné et remplacé	Travaux menés pour définir le meilleur moyen d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille et de comprendre l'impact de ces coûts sur la participation sociale de celles-ci. Une étude utilisant des données quantitatives sur les dépenses des ménages provenant de Statistique Canada et de l'information ciblée issue d'une revue de littérature a été privilégiée plutôt que l'enquête envisagée en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).
<p>21.</p> <p>Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées</p>	CDPDJ	OPHQ	2020	Réalisé	
<p>22.</p> <p>Promouvoir, auprès du milieu municipal, des initiatives porteuses déjà employées par certaines municipalités pour réduire ou abolir certains frais inhérents à l'adaptation du domicile d'une personne handicapées</p>	MAMOT	OPHQ	2017	Réalisé	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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</p>	MEES	OPHQ	2017	Réalisé	<p>Au printemps 2020, le MEEES a effectué une collecte d'information auprès des commissions scolaires, des établissements d'enseignement secondaire privés, des cégeps et des collèges privés subventionnés. Cette collecte a permis de dresser un portrait de la situation au Québec et d'émettre certains constats.</p> <p>En janvier 2020, le MEEES a réalisé un sondage maison auprès des commissions scolaires sur la mise en œuvre du guide TEVA dans les régions. Pour plusieurs d'entre elles, la démarche TEVA est bien implantée et les collaborations sont bien établies.</p>
<p>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</p>	MEES	OPHQ	2016	Réalisé	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape À la suite de ces travaux, déterminer le dispositif de formation en interprétation visuelle à mettre en place</p>	MEES	OPHQ	2017	Réalisé	
<p>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></p>	MEES	OPHQ	2020	Réalisé	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> .
<p>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</p>	MIDI	OPHQ	2020	En continu	Analyse du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées du MIDI et rétroaction effectuée. Proposition de mesure visant à favoriser l'accès aux services pour les personnes handicapées formulée par l'Office.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>37. (suite) S'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le ministère ou ses mandataires et partenaires</p>	MIDI	OPHQ	2020	En continu	Soutien-conseil offert par l'Office. Trois demandes en lien avec la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ont reçu une réponse. Deux activités de formation du coordonnateur de services aux personnes handicapées du MIDI ont été réalisées.
<p>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</p>	MRIF	OPHQ	2020	En continu	<p>Rencontre, à l'invitation du MRIF, avec la rapporteuse spéciale des Nations Unies sur le droit des personnes handicapées, en avril 2019.</p> <p>Participation aux travaux du nouveau Comité interministériel des droits de la personne (CIDP).</p> <p>Soutien offert au MRIF pour la préparation de la contribution du gouvernement du Québec à plusieurs documents portant sur les droits de la personne.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
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	2020	En continu	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, qui a été rendue publique en avril 2018.
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, 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 intégrée à la mise en œuvre de la Politique de mobilité durable – 2030, qui a été rendue publique en avril 2018.
Étape 4 Proposer un plan de mise en œuvre des solutions retenues				Non débuté	Étape intégrée à la mise en œuvre de la Politique de mobilité durable – 2030, qui a été rendue publique en avril 2018.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>48. Optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation</p>	<p>OPHQ MSSS</p>		<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Résultats présentés dans les étapes qui suivent.</p>
<p>Étape 1 S'assurer que les ministères et organismes publics connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2015</p>	<p>En continu</p>	<p>Deux interventions ciblées menées auprès d'un ministère en lien avec une situation préoccupante portée à l'attention de l'Office.</p>
<p>Étape 2 Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation</p>	<p>MSSS OPHQ</p>		<p>2017</p>	<p>En continu</p>	<p>Cueillette d'information réalisée auprès des centres intégrés de santé et de services sociaux et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) visant à obtenir leurs projections sur la hauteur des besoins de leurs établissements en matière de services d'interprétation visuelle et tactile et une estimation des sommes requises pour assurer la prestation de ces services dans le réseau de la santé et des services sociaux.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape 2 (suite)</p> <p>Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation</p>	<p>MSSS OPHQ</p>		<p>2017</p>	<p>En continu</p>	<p>Cueillette d'information réalisée auprès des services régionaux d'interprétation (SRI) visant à quantifier l'augmentation budgétaire requise pour assurer la prestation de services d'interprétation visuelle et tactile dans les secteurs d'activité privés, communautaires et non couverts par la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</p>
<p>Étape 3</p> <p>Poursuivre des démarches pour transférer vers un autre ministère ou organisme la responsabilité de la coordination et du développement des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile pour répondre aux demandes de l'ensemble des ministères et organismes publics</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MSSS</p>	<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Élaboration concertée d'un plan de travail Office-MSSS sur la base des recommandations formulées dans une note ministérielle. Formation du Comité interministériel pour l'optimisation des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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</p>	<p>OPHQ MSSS</p>		<p>2016</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Résultats présentés dans l'étape suivante.</p>
<p>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</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MSSS</p>	<p>2015</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Une mise à jour du guide a été réalisée et diffusée auprès de plus de quarante ministères et organismes publics.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape 2</p> <p>Réviser le <i>Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi ou de règlement au Québec</i> pour y ajouter les références utiles et les contenus nécessaires à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées</p>	MSSS	OPHQ	2015	En cours de réalisation	
<p>Étape 3</p> <p>Selon les intervenants qui auront été ciblés, réaliser les activités de promotion et d'information appropriées auprès des partenaires-clés</p>	MSSS OPHQ		À partir de 2016	Réalisé	<p>Publication de l'aide-mémoire <i>Pour éviter la création de nouveaux obstacles et réduire ceux existants : aide mémoire : la clause d'impact sur les personnes handicapées.</i></p> <p>Envoi de la nouvelle édition du Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables du plan d'action des ministères et organismes publics afin de leur transmettre la version électronique.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>50. Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'OPHQ à l'égard de l'Office des professions (OPQ) sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avèreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux.</p>	OPQ	OPHQ	2020	Abandonné	Aucune action n'est prévue par l'OPQ pour faire suite au dépôt du rapport prévu à l'étape 2.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
Étape 1 Création du groupe de travail				Réalisé	
Étape 2 Dépôt du rapport				Réalisé	
Étape 3 Consultations				Non débuté	
Étape 4 Modifications législatives, le cas échéant				Non débuté	
Étape 5 Début de la mise en œuvre				Non débuté	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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</p>	<p>Secrétariat à la jeunesse OPHQ</p>		2017	Réalisé	
<p>62. Proposer des modifications au <i>Code de construction du Québec</i> pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements</p>	<p>RBQ OPHQ</p>	<p>MSSS SHQ</p>	2016	Réalisé	
<p>Étape 1 Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie)</p>	<p>RBQ OPHQ</p>	<p>MSSS SHQ</p>	2015	Réalisé	

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Étape 2</p> <p>Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues</p>	<p>RBQ OPHQ</p>		2015	Réalisé	
<p>Étape 3</p> <p>Rédiger des propositions de modifications au <i>Code de construction</i> au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis</p>	<p>RBQ OPHQ</p>		2016	Réalisé	
<p>63.</p> <p>Inclure, dans la mise à jour du <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i> produit par l'OPHQ, des informations s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées des Premières Nations du Québec et ainsi accroître leur participation sociale</p> <p>Conditionnel à l'obtention des crédits nécessaires à la réalisation du projet</p>	<p>SAA OPHQ</p>	CSSSPNQL	2020	Réalisé	

Engagements spécifiques de l'Office à la mise en œuvre de la politique À part entière

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 1</p> <p>Production de données administratives et d'enquête en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique À part entière</p>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Publication de la mise à jour annuelle du portrait des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées.</p> <p>Publication de trois numéros du cyberbulletin <i>Passerelle</i>.</p> <p>Dépôt sur le site Web de l'Office du tableau d'indicateurs de participation sociale produit.</p> <p>Réalisation d'un compendium de tableaux à partir de l'<i>Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI)</i> de 2017.</p>
<p>Engagement spécifique 2</p> <p>Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique À part entière</p>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Aucune nouvelle étude, recherche ou expérimentation n'a été menée directement par l'Office en 2019-2020.</p> <p>Tous les projets (25) financés par le Programme de subventions à l'expérimentation (PSE) (volet Études et recherches et volet Expérimentation) sont en lien avec les priorités de la politique À part entière.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 3 Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i></p>	OPHQ		En continu	En continu	Aucun rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i> n'a été produit en 2019-2020. Des travaux ont débuté en mars 2020.
<p>Engagement spécifique 4 Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées</p>	OPHQ		2020	En continu	<p>Dans le cadre de la réalisation de la mesure 49 du Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 (PAM 2017-2022), le projet de la chercheuse Marie Beaulieu de l'Université de Sherbrooke s'est poursuivi. Trois rencontres du comité scientifique ont eu lieu.</p> <p>Poursuite de la participation de l'Office aux travaux de suivi du PAM 2017-2022.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 5</p> <p>Contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CIVCFAS)</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Poursuite de la réalisation de l'action 48 de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021, action dont l'Office est responsable et qui consiste à soutenir la réalisation d'une recherche visant à documenter la question des agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées. Dans le cadre de cette action, l'Office a convenu avec l'Université du Québec à Trois-Rivières de prolonger, de façon exceptionnelle, l'entente jusqu'en 2021-2022.</p> <p>Poursuite de la participation de l'Office au Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023.</p>
<p>Engagement spécifique 6</p> <p>Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2019</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Participation de l'Office aux rencontres visant l'élaboration d'un nouveau plan d'action pour contrer l'intimidation.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 7 Contribution de l'Office au plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale</p>	OPHQ		2020	En continu	Trois rencontres du Réseau des répondants en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale se sont tenues, lors desquelles l'Office a fait le suivi de la mesure 15.2 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) concernant la mise en place de la Carte accompagnement loisirs.
<p>Engagement spécifique 8 Contribution de l'Office à la politique Vieillir et vivre ensemble et à son plan d'action 2012-2017</p>	OPHQ		2020	En continu	Poursuite de la réalisation des quatre mesures du Plan d'action 2018-2023 dont l'Office est responsable ou coresponsable.
<p>Engagement spécifique 9 Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2020) du Plan d'action national (PAN) de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024</p>	OPHQ		2020	En continu	Soutien-conseil réalisé auprès des municipalités n'ayant pas de mesures en sécurité civile dans leur plan d'action afin de les inviter systématiquement à planifier ce type de mesure.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 10</p> <p>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</p>	OPHQ		En continu	En continu	Participation de l'Office à la rencontre du Comité interministériel en développement durable.
<p>Engagement spécifique 11</p> <p>Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale A part entière concernant l'accompagnement</p>	OPHQ		2020	En continu	Lancement de la Carte d'accompagnement loisir (CAL) en mai 2019. Coordination et animation de deux rencontres du comité interministériel de suivi de la CAL.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 12</p> <p>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</p>	OPHQ		2019	Réalisé	<p>Collaboration avec les membres du comité interministériel à la mesure 7 du plan d'action sur le trouble du spectre de l'autisme (TSA), qui vise l'élaboration de lignes directrices interministérielles sur la transition vers la maternelle pour les enfants recevant des services de réadaptation. Les activités suivantes ont été réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mise en commun des besoins, enjeux et bons coups en matière de transition des enfants ayant un TSA vers l'école; • recension des écrits de la littérature scientifique et de la littérature grise (outils et pratiques régionales).
<p>Engagement spécifique 13</p> <p>Contribution de l'Office à l'atteinte des résultats visés de la politique À part entière en matière d'emploi</p> <p>Volet A : Soutien à l'élaboration de la deuxième phase de la Stratégie nationale d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées</p>	OPHQ		2020	Réalisé	<p>Volet A : Lancement de la Stratégie en juin 2019.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 13 (suite)</p> <p>Contribution de l'Office à l'atteinte des résultats visés de la politique À part entière en matière d'emploi</p> <p>Volet B : Soutien au développement de projets d'adéquation formation-emploi (formations qualifiantes et développement des compétences)</p>	OPHQ		2020	Réalisé	<p>Volet B : Interventions auprès des partenaires régionaux pour les mobiliser et les soutenir en vue de la mise en place et de la poursuite des projets de développement des compétences pour les personnes handicapées, notamment dans les régions suivantes : Saguenay-Lac-Saint-Jean, Laurentides, Estrie, Lanaudière, Laval, Montérégie, Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Capitale-Nationale.</p>
<p>Engagement spécifique 14</p> <p>Représentation et soutien-conseil auprès des instances décisionnelles ayant des responsabilités à l'égard des déplacements des personnes handicapées, incluant celles relatives aux plans de développement en transport (article 67 de la Loi)</p>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Rapport sur la mise en œuvre de cette disposition adopté par le conseil d'administration de l'Office et diffusé.</p> <p>Trois plans de développement en transport reçus du MTQ et analysés. Rétroaction de l'Office au MTQ sur les trois plans.</p> <p>Réponse à toutes les demandes de soutien des autorités régulatrices de transport (AOT) pour la production ou la mise en œuvre de leur plan de développement.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 15 Identification des voies d'optimisation de certains programmes</p>	OPHQ		2020	En continu	Travaux menés quant aux priorités d'action pour soutenir les familles d'enfants handicapés mineurs et majeurs.
<p>Engagement spécifique 16 Contribution de l'Office à la généralisation de la pratique TEVA par la mise à disposition de son expertise et par son soutien aux activités intersectorielles régionales visant le développement et la consolidation de cette pratique</p>	OPHQ		2020	En continu	Interventions auprès des partenaires régionaux pour les mobiliser et les soutenir en vue de la mise en place et de la poursuite des projets de développement des pratiques TEVA dans huit régions.
<p>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</p>	OPHQ		2020	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, concernant entre autres leur situation socioéconomique et leur participation sociale.

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 18</p> <p>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 <i>Loi</i></p>	OPHQ		2020	En continu	Modifications proposées afin d'habiller la RBQ à élaborer un projet de règlement sur l'accessibilité de certains bâtiments publics construits avant 1976.
<p>Engagement spécifique 19</p> <p>Soutien aux organisations assujetties à l'article 61.3 de la <i>Loi</i> en vue d'en assurer l'application</p>	OPHQ		2020	En continu	<p>Consultation menée en vue de terminer la préparation du guide sur le mobilier urbain accessible.</p> <p>Diffusion du <i>Guide d'accompagnement : mobilier urbain</i> en juillet 2019.</p> <p>Neuf ateliers de sensibilisation offerts par webinaire à 163 participants de 44 ministères et organismes publics et de 87 municipalités.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 20</p> <p>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</p>	OPHQ		2020	En continu	<p>Soutien de l'Office à la Ville de Montréal dans le cadre de l'élaboration du cadre normatif du Programme d'adaptation de domicile (PAD) en vertu d'une entente de transfert des budgets et des compétences en habitation.</p> <p>L'Office participe au comité d'experts en vue d'élaborer une politique d'hébergement et de soins de longue durée (adoption prévue à l'été 2020).</p>
<p>Engagement spécifique 21</p> <p>Contribution de l'Office aux travaux visant à favoriser l'accessibilité et la sécurité des aménagements extérieurs aux personnes handicapées</p>	OPHQ		2020	En continu	<p>Travaux visant l'amélioration de l'encadrement législatif et réglementaire relatif à l'accessibilité des espaces publics extérieurs.</p> <p>Soutien offert par l'Office dans le cadre des activités des conférences administratives régionales (CAR) afin de promouvoir 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.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>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</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Participation de l'Office au 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 (<i>Vers un réseau intégré de services professionnels et communautaires</i>) pour ainsi s'assurer que les services qu'il offre sont pris en considération.</p> <p>Participation de l'Office au suivi des deux projets de recherche financés dans le cadre des travaux du Comité. Un rapport de recherche final a été déposé en novembre 2019, tandis que le second rapport ne répond pas aux attentes exprimées par l'Office et le MSSS.</p>

ENGAGEMENTS	RESPONSABLES	COLLABORATEURS	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	PRINCIPALES ACTIONS RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2019-2020
<p>Engagement spécifique 23</p> <p>Contribution de l'Office aux travaux pour l'adoption internationale d'un nouveau code braille abrégé français</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Poursuite des travaux du comité international codirigé par l'Office, lequel 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.</p>
<p>Engagement spécifique 24</p> <p>Contribution de l'Office à la Politique gouvernementale de prévention en santé</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2020</p>	<p>En continu</p>	<p>Poursuite de la participation de l'Office aux travaux de suivi du Plan d'action interministériel 2017-2021 ainsi qu'aux travaux du Comité interministériel sur le soutien aux personnes proches aidantes, dans le cadre des travaux d'élaboration de la future Politique nationale pour les proches aidants et d'autres mesures les concernant.</p>

ANNEXE VI

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Mot de la directrice générale

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

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

Anne Hébert

Directrice générale

La mission de l'Office des personnes handicapées du Québec

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

Nos services aux citoyennes et aux citoyens

Accueil, information et référence

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

Soutien, conseil et accompagnement

- Nous conseillons et assistons sur demande une personne handicapée et sa famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activité comme les services de garde, l'école, le travail, les loisirs ou le transport.
- Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou sa famille auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où elle habite.
- À la demande, nous mettons en place une démarche de plan de services.

Information statistique

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

Engagements de l'Office envers les citoyennes et les citoyens

Accessibilité

- Pour obtenir des services de soutien à la personne, il n'y a qu'un seul numéro de téléphone à composer, peu importe votre lieu de résidence, soit le numéro sans frais 1 800 567-1465.
- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le télécriteur 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 préciserons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

Votre collaboration

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

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, par la poste, par téléphone ou par courriel. Celle-ci prendra connaissance de votre plainte et de vos commentaires concernant nos services et procédera à leur examen et à leur traitement.

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

Pour joindre la personne responsable des plaintes :

Par la poste :

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

Par téléphone : 1 800 567-1465

Par télécopieur : 1 800 567-1477

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

Le délai de traitement

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

Révision et suivi

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

Pour nous joindre

Heures d'ouverture :

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

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

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

Par 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 VII

PROGRAMMES DE SUBVENTIONS DE L'OFFICE

Programme de soutien aux organismes de promotion

Le Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) est le moyen par lequel l'Office peut soutenir l'action des organismes de promotion en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées.

Plus particulièrement, 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 : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

En 2019-2020, l'Office a accordé des subventions totalisant 590 631 \$ à 27 organismes. Le tableau suivant dresse un portrait des subventions accordées de 2017-2018 à 2019-2020.

TABLEAU 24 – Variation du nombre d'organismes soutenus et des subventions accordées de 2017-2018 à 2019-2020

TYPE D'ORGANISME	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$
Organisme national (mission globale)	0	0	1	65 000	1	75 000
Sous-total	0	0	1	65 000	1	75 000
Organismes nationaux	4	109 619	3	85 803	7	132 000
Regroupements d'organismes de base	7	150 652	7	157 990	5	82 261
Organismes de base	16	330 360	10	190 898	17	358 739
Sous-total	27	590 631	20	434 691	29	573 000
Total	27	590 631	21	499 691	30	648 000

TABLEAU 25 – Liste des organismes de promotion soutenus en 2019-2020

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES NATIONAUX	MONTANT	TITRE DU PROJET
Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs	19 650 \$	<i>Grandir avec une surdité : mythes et préjugés</i>
Association québécoise des personnes de petite taille inc.	29 969 \$	<i>Parentalité et déficience physique : trousse à l'usage des personnes en situation de handicap, des intervenants et des professionnels</i>
Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH)	30 000 \$	<i>Informatisation de la MHAVIE 4.0</i>
Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS)	30 000 \$	<i>Guide de mesures d'urgence adaptées pour les personnes sourdes et malentendantes</i>
Sous-total	109 619 \$	

REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
Comité régional pour l'autisme et la déficience intellectuelle (région 06A) (CRADI)	25 800 \$	<i>Imaginer ensemble le réseau de demain : Forum montréalais sur la déficience intellectuelle. Phase 1 : La construction d'un Forum</i>
DéPhy Montréal	30 000 \$	<i>Soutien à domicile : j'informe et je m'informe</i>
Groupement des associations de personnes handicapées du Richelieu-Yamaska	19 650 \$	<i>Communiquer 2.0</i>
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue R.A.P.H.A.T.	9 270 \$	<i>Le bénévolat, bien plus qu'une bonne action!</i>
Regroupement des organismes de personnes handicapées région Chaudière-Appalaches	5 936 \$	<i>Capsules vidéo de sensibilisation</i>

REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
Regroupement d'organismes de personnes handicapées du Centre-du-Québec (région 17)	29 996 \$	<i>Agir contre les préjugés face aux personnes handicapées auprès des jeunes fréquentant les maisons de jeunes</i>
Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées – région Mauricie	30 000 \$	<i>Bande dessinée et jeux de sensibilisation pour les écoles primaires et CPE</i>
Sous-total	150 652 \$	

ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
Altergo	30 000 \$	<i>Design du processus collaboratif pour les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées</i>
Association des parents d'enfants handicapés de Drummond inc.	30 000 \$	<i>Outils d'information, de recrutement et de sensibilisation pour l'organisme</i>
Association des personnes aphasiques Granby-région	24 700 \$	<i>Les bonnes pratiques en stimulation de la communication auprès des personnes aphasiques adultes</i>
Association des personnes handicapées de Drummond inc.	30 000 \$	<i>Opération accessibilité+ : bottin de ressources en accessibilité pour la MRC de Drummond</i>
Association des personnes handicapées physiques de Brome-Missisquoi	13 000 \$	<i>Accès facile/Easy Access</i>
Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière	13 000 \$	<i>Refonte d'un site internet accessible pour l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière (ARLPHL)</i>
Centre de développement Yaldei Shashuim	30 000 \$	<i>Évoluer : renseignez-vous, rendez votre enfant plus autonome/Evolve: Educate yourself, empower your child</i>
Centre d'intégration à la vie active pour les personnes vivant avec un handicap physique	28 060 \$	<i>Campagne de promotion pour la plateforme Web Trouve ton sport!</i>
Fondation pour l'art thérapeutique et l'art brut au Québec	21 550 \$	<i>Un site internet accessible à tous grâce à l'accessibilité universelle</i>

ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
J'me fais une place en garderie	30 000 \$	<i>Révision de la formation élaborée par JMFPG en regard des nouvelles problématiques exprimées par les familles et les services de garde ainsi que des nouvelles technologies disponibles</i>
L'Association des parents des enfants handicapés Richelieu-Val-Maska	8 350 \$	<i>Création d'un site Web</i>
L'Association des personnes handicapées secteur l'Estran inc.	3 782 \$	<i>Harmonie</i>
L'Association pour l'intégration sociale (région de Québec)	29 490 \$	<i>Le bien-vieillir des PADI et de leurs proches, 2 réalités à rencontrer</i>
Le Mouvement « Personne d'abord » du Québec métropolitain	5 078 \$	<i>L'intimidation, ça touche tout l'monde</i>
Parrainage civique Drummond inc.	5 350 \$	<i>Comédie musicale De Drummondville à Paris</i>
Parrainage civique Montréal	28 000 \$	<i>Application Web du livre Petit Guide pour vivre dans la joie et le plaisir</i>
Sous-total	330 360 \$	
Total	590 631 \$	

Subventions à l'expérimentation

Par son Programme de subventions à l'expérimentation (PSE), l'Office soutient des projets d'expérimentation et de recherche susceptibles d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. En 2019-2020, un montant total de 360 000 \$ a été octroyé dans le cadre du PSE, soit 190 000 \$ pour le volet Études et recherches et 170 000 \$ pour le volet Expérimentation.

En 2019-2020, 25 projets étaient soutenus par l'Office dans le cadre du PSE. De ces projets, 7 avaient été amorcés en 2019-2020, 13 étaient en cours de réalisation au 31 mars 2020 et 5 se sont terminés en cours d'année financière. Le détail des projets est présenté par volet dans les deux tableaux qui suivent.

TABLEAU 26 – Projets soutenus en 2019-2020 pour le volet Études et recherches du Programme de subventions à l’expérimentation

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2019-2020
Amorcé en 2016-2017 et terminé en 2019-2020			
<i>Revisiter la visitabilité : un domicile visitable pour favoriser la participation sociale</i>	Ernesto Morales (CIUSSS de la Capitale-Nationale)	20 000 \$	0 \$
Amorcés en 2016-2017 et en cours de réalisation			
<i>Analyse du rôle de la présence attentive (mindfulness), des fonctions exécutives et des projets personnels dans l’adaptation des parents et de leur enfant ayant une déficience intellectuelle</i>	Lise Lachance (CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean)	20 000 \$	0 \$
<i>Clothing as a determinant of social participation and inclusion among persons with a physical disability: Building a foundation for future innovation</i>	Bonnie Swaine (CIUSSS du Centre-Sud-de-l’Île-de-Montréal)	20 000 \$	0 \$
Amorcés en 2017-2018 et en cours de réalisation			
<i>Planifier la transition de l’école à la vie adulte (TÉVA) des jeunes handicapés: quelles sont les meilleures pratiques pour le Québec?</i>	Chantal Desmarais (Fonds de recherche du Québec – Société et culture; Action concertée)	100 000 \$	20 000 \$
<i>Programme d’accompagnement personnalisé d’intégration communautaire (PRO COM) : une étude pilote</i>	Jérôme Gauvin-Lepage (CIUSSS du Centre-Sud-de-l’Île-de-Montréal)	20 000 \$	0 \$
<i>Agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées : ce qu’en disent les données probantes, les intervenants et les victimes</i>	Christian Joyal (Université du Québec à Trois-Rivières)	100 000 \$	0 \$

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2019-2020
Amorcés en 2017-2018 et en cours de réalisation (suite)			
<i>Évaluation de trois configurations de feux pour piétons et de signaux sonores sur le territoire de la ville de Québec</i>	François Routhier (CIUSSS de la Capitale-Nationale)	20 000 \$	0 \$
<i>Bouger pour mieux vivre : l'accès aux programmes communautaires et la participation sociale</i>	Shane Sweet (Université McGill)	20 000 \$	0 \$
Amorcés en 2018-2019 et en cours de réalisation			
<i>Stratégie innovante de mobilisation des connaissances en prévention du suicide chez les personnes ayant une DI ou un TSA : collaborer avec le réseau pour améliorer les services</i>	Cécile Bardon (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)	20 000 \$	0 \$
<i>Maltraitance psychologique et financière envers les personnes âgées ayant des incapacités au Québec</i>	Marie Beaulieu (CIUSSS de l'Estrie – CHUS)	100 000 \$	30 000 \$
<i>Participation sociale des personnes ayant des incapacités dans la dynamique de développement régional inclusif : une étude portant sur la caractérisation du territoire de la municipalité régionale de comté (MRC) de Portneuf</i>	Émilie Raymond (Université Laval, Initiative Société inclusive)	25 000 \$	0 \$
<i>Favoriser la participation sociale des enfants avec un trouble développemental de la coordination par la création d'un environnement social adapté : le programme MOTIFORM</i>	Marie-Noëlle Simard (CHU Sainte-Justine)	20 000 \$	0 \$
<i>Expérimentation de la navigation en ville à l'aide d'une application Web par des utilisateurs de fauteuil roulant manuel : évaluation à l'aide de nouveaux critères d'utilisabilité</i>	Claude Vincent (CIUSSS de la Capitale-Nationale)	20 000 \$	0 \$

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2019-2020
Amorcés en 2019-2020			
<i>Soutenir l'exercice du rôle parental en situation de handicap et informer la politique À part entière</i>	Carolina Bottari (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)	20 000 \$	20 000 \$
<i>Les sports collectifs adaptés : une intervention innovante pour favoriser l'activation physique, la participation et l'inclusion sociale chez les personnes souffrant de douleur chronique en situation de handicap</i>	Sabrina Cavallo (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)	20 000 \$	20 000 \$
<i>Participation et diplomation des élèves handicapés aux programmes de formation professionnelle</i>	Annie Dubeau (Université du Québec à Montréal)	100 000 \$	50 000 \$
<i>Pour un soutien de qualité à la participation sociale des personnes ayant des incapacités</i>	Marie-Ève Lamontagne (CIUSSS de la Capitale-Nationale)	100 000 \$	50 000 \$
Total		745 000 \$	190 000 \$

TABLEAU 27 – Projets soutenus en 2019-2020 pour le volet Expérimentation du Programme de subventions à l'expérimentation

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2019-2020
Amorcés en 2016-2017 et terminés en 2019-2020			
<i>Identification et évaluation de modèles de services socioprofessionnels et communautaires afin de dégager des pratiques porteuses soutenant l'autodétermination et la participation sociale d'adultes présentant un TSA ou une DI</i>	Martin Caouette (Université du Québec à Trois Rivières)	50 000 \$	0 \$

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2019-2020
Amorcés en 2016-2017 et terminés en 2019-2020 (suite)			
<i>Évaluation du projet « Des vacances qui font du bien », une étude participative</i>	Hélène Carbonneau (Université du Québec à Trois Rivières)	44 287 \$	0 \$
<i>Interventions novatrices pour faciliter une transition harmonieuse à la vie adulte pour les personnes présentant des incapacités et leur famille</i>	Mélanie Couture (CIUSSS de l'Estrie – CHUS)	40 000 \$	0 \$
<i>Développement et évaluation des impacts d'un programme d'intervention favorisant la participation sociale des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) dans la société du numérique</i>	Dany Lussier-Desrochers (Université du Québec à Trois Rivières)	100 000 \$	0 \$
Amorcé en 2017-2018 et en cours de réalisation			
<i>Outil d'évaluation de la qualité des environnements domiciliaires et institutionnels fréquentés par les personnes ayant un TSA</i>	Ernesto Morales (CIUSSS de la Capitale-Nationale)	100 000 \$	20 000 \$
Amorcés en 2019-2020			
<i>Participation sociale des adolescent-e-s et jeunes adultes autistes en milieux scolaires et d'emploi : analyser les obstacles pour concevoir des services permettant de les surmonter</i>	Catherine Des Rivières-Pigeon (Université du Québec à Montréal)	100 000 \$	50 000 \$
<i>Évaluation d'un programme de formation à l'utilisation du transport en commun pour les personnes avec une déficience intellectuelle</i>	Diane Morin (Université du Québec à Montréal)	100 000 \$	50 000 \$
<i>Évaluation des effets de la participation à un groupe de musique sur l'inclusion scolaire et sociale d'élèves avec un TSA</i>	Ève-Marie Quintin (Université McGill)	100 000 \$	50 000 \$
Total		634 287 \$	170 000 \$

ANNEXE VIII

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

Adopté à la séance du CA du 29 avril 1999, révisé aux séances des 5 et 6 mars 2009, des 5 et 6 mai 2009 et des 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 assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (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 IX

COORDONNÉES DE L'OFFICE

Siège social

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Téléphone : 1 800 567-1465

Téléscripteur : 1 800 567-1477

Télécopieur : 819 475-8753

www.ophq.gouv.qc.ca

Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca

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

Pour les joindre, veuillez utiliser ces mêmes coordonnées.



Office des personnes
handicapées

Québec 