

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2011
2012



OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2011-2012

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Ce document est disponible
en médias adaptés sur demande.

Le contenu de cette publication a été rédigé
par l'Office des personnes handicapées du Québec.

Dépôt légal – 2012
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-66004-0 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-66005-7 (version PDF)
ISBN 978-2-550-66006-4 (version braille)
ISBN 978-2-550-66007-1 (version gros caractères)
ISBN 978-2-550-66038-5 (version texte électronique)
ISSN 1201-9461
© Gouvernement du Québec, 2012

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
www.ophq.gouv.qc.ca

.....

TABLE DES MATIÈRES

VI	LISTE DES TABLEAUX
VIII	MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE
X	MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE
XV	DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
XVI	CONTEXTE DE L'ANNÉE 2011-2012
XVII	FAITS SAILLANTS
1	PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
2	1.1 MISSION ET PARTENAIRES
3	1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION
5	1.3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE
6	1.4 PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES
7	PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
10	RESSOURCES HUMAINES AFFECTÉES AUX PROJETS DU PLAN STRATÉGIQUE
11	BUDGET CONSACRÉ AU PLAN STRATÉGIQUE
12	2.1 SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS
20	2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE
71	2.3 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
71	2.3.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
78	2.3.2 Bilan de réalisation du Plan d'action 2011-2012 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées

79	PARTIE III – SERVICES DIRECTS À LA POPULATION ET PROGRAMMES DE SUBVENTION
80	3.1 CENTRE DE DOCUMENTATION
81	3.2 INFORMATION STATISTIQUE
83	3.3 SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION
89	3.4 SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION
93	PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES
94	4.1 RESSOURCES HUMAINES
94	4.1.1 Répartition de l'effectif par secteur d'activité
97	4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel
100	4.1.3 Planification de la main-d'oeuvre
100	4.1.4 Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier
102	4.1.5 Politiques internes
103	4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES
103	4.2.1 Dépenses par secteur d'activité
113	4.2.2 Travaux sur les coûts de revient
114	4.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES
116	4.4 RESSOURCES MATÉRIELLES
118	4.5 NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT
119	4.6 MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES
121	4.7 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION
123	PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES
124	5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI
130	5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
131	5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES
131	5.3.1 Développement durable
132	5.3.2 Changements climatiques
133	5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
135	5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
135	5.6 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

.....

138	ANNEXE 1	↪	Liste des membres du conseil d'administration 2011-2012
140	ANNEXE 2	↪	Organigramme au 31 mars 2012 – 134 etc
142	ANNEXE 3	↪	Déclaration de valeurs de l'Office des personnes handicapées du Québec
144	ANNEXE 4	↪	Bilan 2011-2012 de la réalisation des engagements de l'Office au plan global de mise en œuvre de la politique à <i>part entière</i> (PGMO)
168	ANNEXE 5	↪	Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
176	ANNEXE 6	↪	Bilan de réalisation du plan d'action 2011-2012 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées
186	ANNEXE 7	↪	Projets subventionnés par le programme de soutien aux organismes de promotion en 2011-2012
192	ANNEXE 8	↪	Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec
202	ANNEXE 9	↪	Activités découlant du plan d'action de développement durable réalisées au cours de l'année 2011-2012
206	ANNEXE 10	↪	Coordonnées des bureaux de l'Office des personnes handicapées du Québec

.....

LISTE DES TABLEAUX

82	TABLEAU 1	↪	DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, 2009-2010 À 2011-2012
91	TABLEAU 2	↪	NOMBRE D'ORGANISMES SUBVENTIONNÉS ET MONTANTS ACCORDÉS, DE 2009-2010 À 2011-2012
95	TABLEAU 3	↪	L'EFFECTIF EN POSTE
96	TABLEAU 4	↪	L'EFFECTIF UTILISÉ
97	TABLEAU 5	↪	RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ SELON LES ANNÉES CIVILES
98	TABLEAU 6	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION
98	TABLEAU 7	↪	JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI
100	TABLEAU 8	↪	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER
105	TABLEAU 9	↪	BUDGET DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012
107	TABLEAU 10	↪	DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012
109	TABLEAU 11	↪	DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (FONCTIONNEMENT)
109	TABLEAU 12	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)
110	TABLEAU 13	↪	DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (RÉMUNÉRATION)
110	TABLEAU 14	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)
111	TABLEAU 15	↪	SUBVENTIONS VERSÉES
111	TABLEAU 16	↪	ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)
112	TABLEAU 17	↪	INVESTISSEMENTS
112	TABLEAU 18	↪	ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS

.....

115	TABLEAU 19	↪	DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012 (EN MILLIERS DE DOLLARS)
115	TABLEAU 20	↪	NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012
117	TABLEAU 21	↪	DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES, 2009-2010 À 2011-2012
118	TABLEAU 22	↪	BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2011-2012 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1 ^{er} AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011
120	TABLEAU 23	↪	MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER DÉBUTANT EN 2011
124	TABLEAU 24	↪	EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2011-2012
124	TABLEAU 25	↪	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2012
125	TABLEAU 26	↪	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012
125	TABLEAU 27	↪	TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE
126	TABLEAU 28	↪	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE
127	TABLEAU 29	↪	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN MARS 2012
128	TABLEAU 30	↪	TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012 PAR STATUT D'EMPLOI
128	TABLEAU 31	↪	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN MARS 2012
129	TABLEAU 32	↪	PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

.....

MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE

MONSIEUR JACQUES CHAGNON

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion* de l'Office des personnes handicapées du Québec pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012. Le rapport fait état de l'ensemble des résultats obtenus par l'Office à l'égard des orientations et des objectifs de son plan stratégique 2009-2014 pour le dernier exercice financier. Ce document fait également le point sur la gestion des ressources, en plus de répondre aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Le rapport mentionne qu'au cours de l'année 2011-2012, l'Office a poursuivi ses travaux afin de suivre de près l'évolution de l'application de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (ci-après la Loi) et des différentes politiques et stratégies afférentes. Parmi les travaux réalisés par l'Office, on signale d'abord le deuxième bilan annuel de la mise en œuvre de la politique *À part entière*. Il faut aussi mentionner un rapport sur l'application des dispositions à portée inclusive de la Loi, portant sur la période de janvier 2005 à septembre 2010. L'Office a également produit un premier bilan (2009-2010) de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*.

Par ces différents travaux de suivi et d'évaluation, l'Office a pu constater que les lois et politiques mises en place contribuent effectivement à améliorer la participation sociale des personnes handicapées. La politique *À part entière* est maintenant utilisée à titre de cadre de référence pour l'action gouvernementale et elle vient appuyer la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Je remercie l'Office des personnes handicapées du Québec et son personnel pour le travail accompli dans le but de faire progresser la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille à la société québécoise.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre déléguée à la Santé publique
et à la Protection de la jeunesse,

Véronique Hivon
Québec, octobre 2012

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

MADAME VÉRONIQUE HIVON

Ministre responsable de l'application de la Loi assurant l'exercice
des droits des personnes handicapées en vue
de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale
Hôtel du Parlement
Québec

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs que s'est fixés l'Office dans le cadre de son plan stratégique 2009-2014. Ce dernier, entièrement centré sur les résultats à atteindre, accorde la priorité aux trois enjeux suivants : la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, par la mise en œuvre de la politique *À part entière* et celle de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la Loi), la qualité des services offerts, ainsi que l'amélioration des façons de faire de l'Office.

L'année 2011-2012 a été fertile en réalisations pour l'Office. Parmi celles-ci, soulignons la préparation d'un deuxième bilan annuel de la mise en œuvre de la politique *À part entière*, couvrant la période 2010-2011, et son dépôt à la ministre responsable de la Loi.

Par ailleurs, l'Office continue de présider le Comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique *À part entière* qui réunit des représentants ministériels et associatifs.

Nous avons également poursuivi nos échanges avec nos partenaires du milieu associatif sur certains enjeux présents dans la politique *À part entière* lors de rencontres réunissant les représentants des principaux regroupements nationaux.

Soucieux de voir à l'application de la Loi, l'Office a produit un rapport sur l'application des dispositions à portée inclusive de la Loi, portant sur la période de janvier 2005 à septembre 2010.

Au regard de l'article 26.5 de la Loi concernant l'élaboration de la politique gouvernementale sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, l'Office a publié, en décembre 2011, un premier bilan (2009-2010) portant sur la mise en application de cette politique gouvernementale, atteignant ainsi les objectifs de son plan stratégique concernant la mise en œuvre et le suivi de cette politique.

L'Office travaille aussi à soutenir ses partenaires pour qu'ils adoptent les meilleures pratiques à l'endroit des personnes handicapées. Neuf outils de sensibilisation sur l'accueil et les services aux personnes handicapées et un outil sur les accommodements raisonnables ont été développés au cours de l'année.

Par ailleurs, une entente de service a également été conclue avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour le développement du site Web « Services accessibles ». Les outils de sensibilisation développés ainsi que la formation de sensibilisation « Puis-je vous aider ? » seront disponibles sur ce site en 2012-2013.

Soulignons aussi la collaboration amorcée au cours de l'année entre l'Office et Services Québec pour assurer une meilleure connaissance ainsi qu'une plus grande complémentarité

des services offerts par les deux organisations. Cette démarche vise à ce que les personnes handicapées et leur famille aient accès à une même information regroupée sur les programmes, mesures et services à l'intention des personnes handicapées et de leur famille au sein des deux « portes d'entrée » que sont le Service de soutien à la personne (SSP) de l'Office et le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Elle a aussi comme objectif que les membres du personnel des deux organismes connaissent mieux les services de chacun et puissent ainsi y référer les personnes selon leurs besoins particuliers.

L'Office et Services Québec veulent aussi développer des mécanismes pour assurer une continuité de services pour les personnes qui, en plus de l'information, ont besoin de conseil et d'accompagnement pour avoir accès aux programmes et mesures qui leur sont destinés. Cette collaboration découle des recommandations émises par l'Office dans son Avis de pertinence au Protecteur du citoyen, un avis qui a été préparé pour donner suite à la recommandation 9 du *Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement* (octobre 2009).

En matière de formation et d'information auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels (en lien avec l'article 25 e.1 de la Loi), l'Office a terminé sa tournée des différents ordres professionnels. Ces représentations visent à ce que des actions de sensibilisation et d'information soient incluses dans leurs activités de formation initiale et continue auprès de leurs membres, et cela, afin qu'ils adaptent leur pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées. En suivi à ces différentes rencontres, plusieurs projets de collaboration (publications, élaboration de guides, etc.) ont vu le jour. Une démarche similaire sera prochainement entreprise auprès des établissements d'enseignement (universitaire, collégial et enseignement professionnel).

En lien avec l'article 61.3 de la Loi portant sur les processus d'approvisionnement des ministères et des organismes publics lors de l'achat ou de la location de biens et services,

l'Office a mis sur pied un comité conjoint CSPQ – OPHQ pour traiter des questions concernant l'approvisionnement accessible. Un groupe de six personnes ayant différents types d'incapacités a aussi été constitué afin d'identifier différents besoins en matière de biens et de services accessibles. L'Office s'est également assuré que les informations et les outils disponibles concernant l'approvisionnement soient transmis aux municipalités visées par cette disposition, dans le cadre de ses activités de soutien-conseil. C'est ainsi que la première édition du bulletin *L'Approvisionnement accessible* a été acheminée à toutes ces organisations en novembre 2011. De plus, le Comité des municipalités accessibles, auquel l'Office collabore, a mis de l'avant la question de l'approvisionnement accessible lors de sa troisième rencontre des municipalités accessibles tenue le 3 novembre 2011.

Concernant l'article 67 de la Loi, portant sur l'adoption par le ministère des Transports du Québec (MTQ) des plans de développement en transport en commun soumis par les sociétés de transport en commun, l'Office est intervenu à plusieurs reprises, au cours de l'année, auprès des autorités du MTQ pour aider les autorités organisatrices de transport dans la production de leur plan de développement. Au 31 mars 2012, neuf plans de développement sur un total de 34 avaient été approuvés par le MTQ. L'Office a fait connaître sa préoccupation face au retard observé dans l'approbation des plans de développement et s'est engagé à poursuivre ses efforts, en collaboration avec ses partenaires, pour assurer le respect de cette obligation légale qui représente un levier essentiel à l'accessibilité des services de transport en commun aux personnes handicapées.

L'amélioration de la qualité des services offerts aux personnes handicapées est l'une des orientations importantes de notre plan stratégique. À cet effet, l'Office s'est assuré de maintenir constant le niveau des effectifs du SSP, de continuer de développer l'expertise de son personnel et d'améliorer leurs outils et processus de travail.

L'Office met à la disposition de son personnel, de ses partenaires, ainsi que des personnes handicapées et leurs proches, de nouveaux outils pour les informer sur les programmes et

mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Deux nouveaux guides ont été produits et diffusés en 2011-2012 : le *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille* et le *Guide des besoins en soutien à la famille*. Le *Guide sur les mesures fiscales*, produit l'an dernier, a aussi été mis à jour pour l'année fiscale 2011.

Tout au long de ce rapport, vous pourrez prendre connaissance des nombreuses autres réalisations de l'Office pour l'année 2011-2012. Nous sommes persuadés que l'ensemble des actions de l'Office aura permis de convaincre divers acteurs publics de la nécessité d'inclure l'intégration sociale des personnes handicapées au rang de leurs préoccupations quand vient le temps de prendre des décisions touchant l'ensemble de la population.

En terminant, soyez assurée de la détermination du conseil d'administration de l'Office et de celle de son personnel à améliorer la situation des personnes handicapées en leur permettant de participer de plus en plus activement à la société québécoise.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de nos sentiments les plus distingués.

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

Martin Trépanier

Drummondville, octobre 2012

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

Céline Giroux

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données présentées et sur les contrôles afférents à celles-ci.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu les systèmes d'information et les mesures de contrôle permettant d'assurer le suivi adéquat de l'atteinte des objectifs fixés au plan stratégique.

Notre conseil d'administration a approuvé le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce rapport :

- décrit fidèlement sa mission, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses mandats;
- expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente des données précises.

Je déclare que les données présentées dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, les informations qu'il contient correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Céline Giroux,
directrice générale
Drummondville, juin 2012

CONTEXTE DE L'ANNÉE 2011-2012

En décembre 2004, le gouvernement du Québec promulguait la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cinq ans plus tard, il adoptait la politique gouvernementale *À part entière* et sa mise en oeuvre se déployait conformément aux moyens prévus à cet effet. Comme les années précédentes, l'année 2011-2012 a été fortement influencée par la mise en application de la Loi et le respect des engagements relatifs à la mise en oeuvre de la politique, à sa promotion et à son évaluation.

La Loi prévoyait qu'un rapport indépendant sur sa mise en oeuvre devait être produit cinq ans après son adoption. Pour se conformer à cette exigence, la ministre responsable de la Loi a confié la supervision de cette évaluation indépendante à la Direction générale des services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Le Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) a été invité à réaliser l'évaluation et à produire le rapport indépendant.

L'Office s'est donc employé, tout au cours de l'année, à fournir les informations demandées par les experts pour qu'ils puissent réaliser leur mandat en disposant de toutes les informations qu'ils jugeaient utiles à leurs travaux. L'Office a pu ainsi leur transmettre le rapport qu'il avait produit, à la fin de l'année 2010-2011, sur la mise en oeuvre 2005-2010 des dispositions à portée inclusive de la Loi.

L'année 2011-2012 se situe par ailleurs à mi-parcours de la réalisation du plan stratégique de l'Office. Un examen global de l'état de réalisation de celui-ci a été réalisé pour faire le point sur les résultats obtenus à ce jour, mais également pour bien cerner les défis organisationnels à relever pour assurer l'atteinte de l'ensemble de ses objectifs et de ses cibles. Mentionnons pour terminer qu'un suivi régulier des projets associés au plan stratégique est effectué et que des exercices semestriels de reddition de comptes sont menés pour suivre de près les résultats visés annuellement et procéder aux ajustements requis pour les atteindre.

FAITS SAILLANTS

Réalisations concernant la mise en œuvre de la politique *À part entière*

La mise en œuvre de cette politique repose sur plusieurs moyens complémentaires. L'Office joue un rôle central à ce titre, qui est lié de près aux pouvoirs et aux devoirs que le législateur lui a confiés. L'Office s'est donc mobilisé au cours de l'année autour des trois grands axes d'intervention suivants :

LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE INSCRITS DANS LE PREMIER PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

L'Office est en bonne voie de réaliser ses engagements. L'Office a coordonné l'élaboration de ce premier Plan global de mise en œuvre (PGMO) en 2008-2009. Au total, plus de 400 engagements ont été pris par 28 ministères et organismes publics, dont 39 relèvent directement de l'Office. Des travaux ont été réalisés sur 38 de ces engagements. Parmi ceux-ci, cinq peuvent être considérés comme réalisés, puisque les résultats visés par ceux-ci ont été atteints. L'annexe 4 rend compte des résultats obtenus en 2011-2012 pour chacun de ces engagements.

Ces engagements sont diversifiés, ancrés dans les nouveaux devoirs de l'Office et le renforcement de son rôle de vigie. On peut citer à titre d'exemple les démarches intersectorielles d'envergure menées par l'Office avec la collaboration de plusieurs partenaires. Celles-ci s'attaquent à des problèmes complexes impliquant plusieurs ministères et organismes qui correspondent à ceux identifiés dans les priorités de la politique.

Elles visent à mobiliser les partenaires gouvernementaux pour qu'ils puissent trouver des solutions relevant de leur responsabilité aux problèmes identifiés et, au terme de ces démarches, obtenir des avancées sur différents dossiers : l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées, l'organisation et l'offre de services d'interprétation à l'intention des personnes sourdes dans toutes les régions du Québec, la compensation des coûts supplémentaires liés aux déficiences ou aux incapacités des personnes handicapées, le développement de services structurés d'accompagnement pour les personnes handicapées qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour accomplir leurs activités courantes, ou encore une planification des services destinés aux personnes handicapées qui adopte une approche qui soit personnalisée et coordonnée avec les autres intervenants.

Les démarches entreprises ne sont pas toutes au même niveau d'avancement. La plupart ont donné lieu à des rencontres interministérielles ou ont mené à la préparation de rapports, qui incluent, à l'occasion, des recommandations visant à soutenir la démarche intersectorielle. D'autres poursuivent leurs travaux d'analyse et de recherche. La mobilisation des partenaires est bien enclenchée, plusieurs d'entre eux ayant confirmé leur participation et assisté aux rencontres interministérielles.

L'Office collabore aussi aux démarches entreprises par ses partenaires, dont celles du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle. Il s'est acquitté de ses engagements au Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale tel que mentionné au bilan de sa mise en oeuvre, publié le 20 avril 2011. L'Office a aussi participé à la consultation tenue au printemps 2011 sur le prochain plan d'action gouvernemental en cette matière. Celui-ci devrait être dévoilé au cours de la prochaine année.

L'Office a également contribué au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 qui a été adopté le 14 juin 2010. Il assume la responsabilité de deux mesures : l'une sur le développement des connaissances en matière de maltraitance et l'autre concernant l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance.

Mentionnons également les résultats obtenus en 2011-2012 dans le cadre de la démarche interministérielle visant à mettre en oeuvre des services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire. Au total, treize organismes offrent à des élèves handicapés des activités structurées adaptées à leurs capacités et à leurs intérêts, permettant ainsi à leurs

parents de mieux concilier leurs obligations professionnelles et leurs responsabilités familiales. Ces organismes sont reconnus et financés par la mesure administrée par le Comité interministériel de soutien aux services de surveillance des élèves de 12 à 21 ans, dont la coordination relève du ministère de la Famille et des Aînés (MFA). Ils desservent neuf régions administratives. En plus de participer au Comité interministériel, l'Office a offert du soutien à la mise en oeuvre de services de cette nature dans 11 régions sur 17.

En lien avec son rôle de vigie, l'Office s'est également engagé à faire régulièrement rapport sur les dispositions dites « à portée inclusive » de la Loi. C'est ainsi que le rapport *Mise en oeuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : rapport 2005-2010*, a été rendu public au début de l'année 2011-2012. Ce rapport spécial, produit en vertu de l'article 74.1 de la Loi, vise à favoriser l'application de ces dispositions législatives novatrices.

L'Office s'implique aussi dans le développement de nouveaux outils pour soutenir l'accès à l'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Deux nouveaux guides ont été produits et diffusés en 2011-2012 : le *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille* et le *Guide des besoins en soutien à la famille*. Le *Guide sur les mesures fiscales*, produit l'an dernier, a aussi été mis à jour pour l'année fiscale 2011.

L'Office veille à ce que ces guides soient diffusés le plus largement possible. Pour ce faire, il a recours à une diversité de moyens. L'information est d'abord communiquée par le personnel du Service de soutien à la personne (SSP) de l'Office, en contact direct avec les personnes handicapées, leur famille et les intervenants. Le site Web de l'Office représente un autre moyen, tout comme les communiqués de presse, les informations publiées dans le bulletin électronique *Express-O* et la diffusion dans les kiosques tenus lors d'événements publics. Soulignons aussi l'effet multiplicateur des collaborations établies par l'Office auprès de ses nombreux partenaires. On peut noter à titre d'exemple, l'impact de la tournée des ordres professionnels. Celle-ci s'est traduite par diverses collaborations, incluant la diffusion d'informations sur les guides produits par l'Office dans les sites Web, les bulletins électroniques ou les revues professionnelles de certains d'entre eux (Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec, Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, Ordre des orthophonistes et radiologistes du Québec, Ordre des comptables agréés du Québec, Ordre des comptables généraux accrédités du Québec).

L'Office travaille également à soutenir ses partenaires pour qu'ils adoptent les meilleures pratiques à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public. Des avancées importantes ont été réalisées à ce sujet en 2011-2012. Neuf outils de sensibilisation sur l'accueil et les services aux personnes handicapées et un outil sur les accommodements raisonnables ont été développés au cours de l'année ainsi que neuf outils sur l'organisation d'une rencontre de groupe avec des personnes ayant divers types d'incapacités. Ces outils sont relatifs aux incapacités suivantes : déficience intellectuelle, incapacité auditive, incapacité motrice, incapacité de la parole et du langage-aphasie, incapacité de la parole et du langage-dysphasie, incapacité visuelle, troubles envahissants du développement ainsi que la maladie d'Alzheimer et le traumatisme craniocérébral.

Les outils réalisés ont été élaborés en collaboration avec des représentants d'organismes parapublics, d'organismes spécialisés, du milieu associatif et des personnes handicapées. En 2010-2011, deux comités de travail externes avaient été créés, l'un concernant la déficience intellectuelle et l'autre la déficience auditive. Cette année, huit autres comités ont été créés pour valider l'ensemble des outils de sensibilisation produits au cours de l'année.

Les droits pour l'utilisation et l'adaptation d'une formation de sensibilisation intitulée « Puis-je vous aider ? » ont été obtenus du ministère de la Santé et des Services communautaires du gouvernement de l'Ontario. Une entente de service a aussi été conclue avec le Centre de services partagés du Québec pour le développement du site Web « Services accessibles ». Les outils de sensibilisation développés ainsi que la formation de sensibilisation « Puis-je vous aider ? » seront disponibles sur ce site en 2012-2013.

[Voir section 2.2, objectif 1.1.1].

LA PROMOTION DE LA POLITIQUE

Pour que la politique soit connue et puisse devenir un cadre de référence pour l'action, des activités de promotion et d'appropriation ont été réalisées en 2011-2012, faisant suite à celles qui avaient été entreprises après l'adoption de la politique. Après la tournée effectuée dans toutes les régions du Québec en 2009-2010, l'Office a poursuivi ses interventions.

Plus de cent vingt interventions (121) ont été réalisées au cours de l'année pour soutenir l'appropriation de la politique, auprès de 73 organisations différentes (ministères, organismes publics, agences de la Santé et des Services sociaux, municipalités, regroupements nationaux d'associations de personnes handicapées, etc.).

Des activités de soutien-conseil auprès des organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées ont aussi été menées. Elles visaient à ce que les plans d'action déposés par les partenaires tiennent davantage compte des défis et des priorités de la politique *À part entière*. L'Office procède à l'analyse de chacun des plans d'action reçus et transmet le résultat de ses analyses aux organismes qui les ont produits. Il nous a été permis de constater que ce soutien porte fruit, puisqu'une grande proportion des mesures examinées est en concordance avec les défis et les priorités de la politique. Ces efforts sont à poursuivre dans le but de favoriser la réalisation de mesures ayant le plus d'impacts à long terme sur la participation sociale des personnes handicapées. Pour développer son expertise auprès des municipalités, l'Office a également formé son personnel sur leur gouvernance et leur fonctionnement.

[Voir section 2.2, objectif 1.2.1].

L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE ET L'ATTEINTE DE SES RÉSULTATS ATTENDUS

Les activités d'évaluation se sont poursuivies en 2011-2012, tant sur le plan du suivi annuel des 400 engagements des ministères et organismes gouvernementaux que de l'atteinte de ses résultats attendus.

Le bilan annuel de la mise en oeuvre 2010-2011 de la politique a été déposé et adopté par le conseil d'administration de l'Office à sa séance des 1^{er} et 2 décembre 2011. Il a été transmis à la ministre responsable de la Loi à l'hiver 2012. Sa diffusion est prévue pour 2012-2013.

Les travaux d'évaluation reliés à d'autres aspects traités par le cadre d'évaluation (deuxième et troisième questions d'évaluation) ont été amorcés. Un document méthodologique portant sur l'évaluation de la contribution de la politique à la réduction des obstacles et à l'accroissement de la participation sociale a été préparé et sera déposé au Comité de suivi de la mise en oeuvre de l'évaluation de la politique, au début de 2012-2013.

L'Office a également contribué à l'enquête québécoise sur les limitations d'activités et le vieillissement (EQLAV), dont la collecte de données s'est terminée en décembre 2011. L'exploitation et l'analyse des données issues de cette enquête permettront d'enrichir les sources d'information fiables nécessaires à l'évaluation des résultats attendus de la politique.

(Voir section 2.2, objectifs 1.1.2, 1.3.1 et 1.3.2).

Réalisations concernant l'application de la Loi

L'Office s'investit, en coordination avec ses partenaires gouvernementaux, dans les divers domaines prioritaires par son plan stratégique 2009-2014.

L'EMPLOI ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE NATIONALE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Plusieurs engagements pris dans le cadre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* (Stratégie) ont été concrétisés au cours de l'année. La journée de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) consacrée à l'emploi s'est tenue le 2 juin 2011. Un dîner à l'intention des parlementaires a aussi été organisé pendant cette semaine et le principal sujet de discussion concernait l'emploi.

Les bilans devant être produits par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) dans le cadre de la Stratégie pourront inclure, comme prévu, des informations sur les services de soutien à la personne offerts par l'Office en matière d'emploi, de même que des données sur les résultats des interventions de l'Office auprès des établissements et des ordres professionnels en matière de formation et d'information. L'Office s'est acquitté de ses engagements à l'effet de préparer un rapport sur ses interventions de soutien à la personne en matière d'emploi, qui sera transmis selon l'échéancier convenu avec le MESS et de fournir à intervalle régulier les informations demandées sur les activités de formation.

Les interventions de l'Office en matière de promotion d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services au sein des programmes de formation ont principalement porté, en 2011-2012, sur la poursuite de la tournée des ordres professionnels et les suites

à donner à ces rencontres. Cette tournée avait été engagée dans la foulée de la publication du rapport *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*, un rapport qui avait permis d'identifier les tâches, gestes clés, compétences générales et connaissances requises pour soutenir le développement de services et d'interventions adaptées aux besoins des personnes handicapées.

Au 31 mars 2012, trente-six ordres avaient été rencontrés sur un total de 46. D'autres actions ont été menées en collaboration avec les ordres ou par ceux-ci au cours de l'année, donnant lieu à des actions de sensibilisation (89) ou encore à l'identification de pistes d'action (27), d'objets de formation (11) ou de pratiques professionnelles adaptées à la situation des personnes handicapées (7).

(Voir section 2.2, objectifs 2.1.1, 2.1.2 et 2.1.3)

LE TRANSPORT ET LES DISPOSITIONS CONCERNANT LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT ET L'ACCÈS À DES MOYENS DE TRANSPORT ADAPTÉ DANS LES MUNICIPALITÉS

Le ministère des Transports (MTQ) et l'Office collaborent en vue d'assurer l'application des nouvelles dispositions législatives en matière de transport. Des arrimages et de fréquents contacts ont eu lieu durant l'année et à chacune des étapes du soutien destiné aux organismes assujettis à la production d'un plan de développement, soit les Autorités organisatrices de transport (AOT). L'Office a aussi effectué 52 activités de soutien auprès de 26 de ces AOT.

Au 31 mars 2012, neuf plans de développement sur un total de 34 avaient été approuvés par le MTQ, quatre avaient été déposés sans qu'ils ne soient encore approuvés et un plan avait été retourné à une AOT pour modification et ajustement. L'Office a contribué à l'analyse de tous les plans déposés, analyse qui visait notamment à assurer leur conformité à la Loi.

Par le biais d'un article publié dans le cyberbulletin *Express-O*, l'Office a fait connaître sa préoccupation face au retard observé dans l'approbation des plans de développement. Il s'est engagé à travailler d'arrache-pied, en collaboration avec ses partenaires, pour assurer le respect de cette obligation légale qui représente un levier essentiel à l'accessibilité des services de transport en commun aux personnes handicapées.

En ce qui a trait à l'accès à des moyens de transport adapté, l'Office exerce également un rôle actif auprès des municipalités non desservies. Il a répondu, en 2011-2012, aux demandes d'information qui lui ont été adressées. Au 31 mars 2012, 92 % des municipalités visées se conformaient aux dispositions de la Loi [1 022 sur 1 112].

L'Office intervient auprès de ces municipalités depuis l'adoption de la Loi. Certaines d'entre elles ont donc été rejointes à plusieurs reprises depuis ce temps. Dans le but d'adapter ses interventions à cette situation, l'Office a documenté la situation de 93 municipalités n'ayant pas adopté une résolution conforme ou n'offrant pas de services en transport adapté aux besoins des personnes handicapées. Un rapport synthèse de ces travaux est en rédaction.

[Voir section 2.2, objectifs 2.2.1, 2.2.2]

L'ACCESSIBILITÉ AUX BÂTIMENTS À CARACTÈRE PUBLIC CONSTRUITS AVANT DÉCEMBRE 1976

L'Office participe aux travaux menés par le ministère du Travail (MTRAV) et la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) qui ont conduit notamment au dépôt de la planification décennale du MSSS auprès du MTRAV.

[Voir section 2.2, objectifs 2.3.1]

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC

Les objectifs liés à cet axe d'intervention peuvent être considérés atteints suite à l'adoption par le conseil d'administration de l'Office du rapport « Mise en oeuvre de la politique gouvernementale – L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, bilan 2009-2010 ». Ce rapport donnait suite à la stratégie de suivi de cette politique développée par l'Office.

La stratégie de mise en oeuvre de la Politique sur l'accès aux documents et services offerts au public avait pour sa part été adoptée par les autorités responsables de celle-ci (Office, ministère des Services gouvernementaux (MSG), CSPQ et Services Québec).

[Voir section 2.2, objectif 2.4.1, 2.4.2]

L'APPROVISIONNEMENT

Il existe très peu d'expertise en matière d'approvisionnement « accessible », et tout est à faire à ce sujet. Pour obtenir des avancées en ce domaine, un comité conjoint CSPQ - OPHQ a été mis en place en 2011-2012 pour traiter des questions concernant l'approvisionnement accessible.

Des activités de soutien-conseil auprès de **toutes** les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ministères et organismes, agences de la santé et des services sociaux et municipalités de plus de 15 000 habitants) font également partie des interventions privilégiées par l'Office et sont menées dans toutes les régions du Québec. Elles visent notamment à ce que les plans d'action déposés par les partenaires contiennent des mesures concernant la prise en compte de l'accessibilité des biens et services aux personnes handicapées dans les processus d'approvisionnement des organisations.

Pour atteindre cet objectif, l'Office s'est assuré que les informations et les outils disponibles concernant l'approvisionnement leur soient transmis dans le cadre de ses activités de soutien-conseil. C'est ainsi que la première édition du bulletin *L'Approvisionnement accessible* a été acheminée à toutes ces organisations en novembre 2011. De plus, le Comité des municipalités accessibles, auquel l'Office collabore, a mis de l'avant la question de l'approvisionnement accessible lors de sa troisième rencontre des municipalités accessibles tenue le 3 novembre 2011. L'Office a pu profiter de cette occasion pour faire une présentation sur cette question, rejoignant ainsi les trente et une municipalités assistant à cet événement.

[Voir section 2.2, objectif 2.5.1]

Réalisations concernant l'amélioration des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille

L'Office souhaite améliorer la satisfaction de sa clientèle. Les résultats obtenus lors du sondage réalisé à cet effet en 2011-2012, comparativement à ceux observés en 2010-2011 et 2009-2010, diffèrent selon le type de service. Le taux de satisfaction obtenu à l'égard des services d'accueil, d'information et de référence est demeuré relativement stable si on

tient compte de la marge d'erreur de 4,5 % (83 % en 2011-2012, 82 % en 2010-2011 et 85 % en 2009-2010, par rapport à une cible visée de 86 %) alors que celui des services de soutien, de conseil et d'accompagnement s'est maintenu autour de 90 % (91 % en 2011-2012, 91 % en 2010-2011, 90 % en 2009-2010, par rapport à une cible visée de 93 %). Là encore, l'écart avec la cible se situe à l'intérieur de la marge d'erreur de 3,4 %.

En misant sur une approche basée sur la contribution du personnel concerné, des travaux visant à améliorer les outils et les processus de travail ont été amorcés. Des mesures ciblées d'amélioration ont été mises en place. La situation est suivie de près afin de vérifier si celles-ci portent fruit.

De plus, pour mieux encadrer les activités liées à la planification individuelle des services, un volet traitant de ce sujet a été ajouté au cadre de référence des services de soutien à la personne. L'Office a répondu à toutes les demandes qui lui ont été adressées (86 demandes) à ce sujet.

Soulignons pour terminer la collaboration amorcée au cours de l'année entre l'Office et Services Québec pour assurer une meilleure connaissance et une plus grande complémentarité des services offerts par les deux organisations. Cette démarche vise à ce que les personnes handicapées et leur famille aient accès à une même information regroupée sur les programmes, mesures et services à l'intention des personnes handicapées et de leur famille au sein des deux « portes d'entrée » que sont le SSP de l'Office et le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Elle a aussi comme objectif que les membres du personnel des deux organismes connaissent mieux les services de chacun et puissent ainsi y référer les personnes selon leurs besoins particuliers.

L'Office et Services Québec veulent aussi développer des mécanismes pour assurer une continuité de services pour les personnes qui, en plus de l'information, ont besoin de conseil et d'accompagnement pour avoir accès aux programmes et mesures qui leur sont destinés. Cette collaboration découle des recommandations émises par l'Office dans son Avis de pertinence au Protecteur du citoyen, un avis qui a été préparé pour donner suite à la recommandation 9 du *Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement* (octobre 2009).

[Voir section 2.2, objectifs 3.1.1, 3.2.1 et 3.2.2]

Réalisations concernant la mobilisation des ressources et l'amélioration des processus de coordination internes

L'Office mise sur la formation du personnel et le transfert de l'expertise et compte se donner une vision claire des stratégies qu'il doit développer pour assurer la mobilisation de ses ressources, le renouvellement de ses effectifs et leur rétention. Une analyse stratégique a été complétée à cet effet en 2011-2012. La réflexion portait notamment sur les conditions à respecter pour assurer la réussite du plan stratégique de l'Office et la réalisation de ses priorités organisationnelles. Une stratégie globale de développement des ressources humaines est en préparation pour donner suite à cette analyse.

L'Office a développé une offre de formation adaptée aux besoins de développement associés à son plan stratégique 2009-2014 ainsi qu'à l'exercice de ses nouveaux devoirs et pouvoirs. Toutes les activités prévues à son plan stratégique de développement des ressources humaines ont été réalisées au cours de l'année. Douze activités de formation ont été organisées, dont 9 étaient plus spécifiquement destinées au nouveau personnel et 3 s'adressaient à du personnel impliqué dans des activités liées au plan stratégique. Elles ont rejoint 91 personnes, certaines d'entre elles ayant participé à plus d'une activité.

De plus, des questions sur l'applicabilité des connaissances et des habiletés ont été posées aux personnes qui ont participé à des activités de formation tenues au cours de l'année 2011-2012. Le taux obtenu en 2011-2012 est de 93,5 %, un taux légèrement inférieur à celui de l'année précédente et de la cible de 100 % visée au plan stratégique.

L'Office a choisi d'implanter un nouveau mode d'organisation de ses activités. Celui-ci s'est imposé comme le moyen le plus efficace pour assurer la cohérence interne de ses interventions, en plus de permettre de dégager suffisamment de ressources pour assurer la réalisation des objectifs prioritaires de l'organisation.

Ce mode d'organisation superpose deux types de fonctionnement. D'une part, le fonctionnement par direction et service permet de gérer les diverses activités nationales et régionales de l'organisation, ainsi que ses programmes et services directs. D'autre part, le mode de fonctionnement intégré mobilise des ressources pouvant provenir de l'une ou l'autre des directions de l'Office. Celles-ci travaillent à la réalisation des projets d'organisation corres-

pondant aux objectifs prioritaires de l'Office. Les personnes désignées à ces projets le sont en fonction de leur expertise, et non de leur appartenance à leur direction ou leur service d'origine. Ce nouveau mode d'organisation a été implanté en 2009-2010, en lien avec la mise en oeuvre du plan stratégique.

Plusieurs projets interdirections ont vu le jour dès 2009, soit une proportion deux fois plus élevée que pour le plan stratégique précédent (45 % des projets actifs en 2011-2012 et 46 % de ceux menés en 2009-2010 et en 2010-2011 sont de ce type, comparativement à un taux de 22 % pour l'ensemble de la période couverte par le plan stratégique 2005-2008). Par ailleurs, six types d'activités ont donné lieu à l'implantation et à la mise à jour d'outils et de méthodes communes de travail.

Implanter une gestion davantage intégrée par la mise en place de projets interdirections et développer des outils et méthodes communes favorisent en effet la cohésion des activités de l'Office et la cohérence de ses interventions. Des plans d'action et des stratégies d'appropriation ont été adoptés par l'équipe de direction au cours de l'année 2011-2012 pour soutenir l'application du nouveau mode de fonctionnement et l'utilisation des outils et méthodes communes de travail.

I

PARTIE

L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1 MISSION ET PARTENAIRES

L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) joue un rôle déterminant en matière d'évaluation, de conseil, de coordination et de concertation en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Les interventions de l'Office visent tous les secteurs de la vie scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, peu importe leur type d'incapacité.

L'Office :

- favorise la coordination et la promotion de services répondant aux besoins des personnes handicapées;
- conseille le ministre, le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées;
- analyse et évalue les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts;
- effectue des travaux d'évaluation sur l'évolution de la participation sociale des personnes handicapées, identifie les progrès et les obstacles à cette participation;
- informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées tant sur une base individuelle que collective;
- formule toutes les recommandations qu'il estime appropriées.

Cette mission, l'Office l'exerce en collaboration avec les organismes voués à la promotion des intérêts des personnes handicapées, l'ensemble des dispensateurs de services destinés aux personnes handicapées (ministères, organismes publics, réseaux de services), les acteurs majeurs influençant l'intégration sociale de cette population (municipalités, entreprises) et le milieu de la recherche.

1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de l'Office est composé de vingt-cinq membres au total. Seize d'entre eux ont le droit de vote, dont le directeur général, et ils sont tous nommés par le gouvernement. Sont aussi membres d'office, sans droit de vote cependant, les sous-ministres de neuf ministères ou leur délégué. Les membres non votants représentent des ministères dont le secteur d'activité concerne directement l'intégration sociale des personnes handicapées.

Des seize membres ayant le droit de vote prévus dans la loi, outre le directeur général, onze sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées représentatives des diverses régions du Québec et des divers types de déficience, dont neuf sont des personnes handicapées ou des parents ou conjoints de personnes handicapées, et quatre autres sont nommés respectivement après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs.

Au 31 mars 2012, le conseil comptait seize membres ayant le droit de vote. Les deux postes vacants l'année dernière ont été comblés par le gouvernement le 16 février 2012, [décret 96-2012 du 16 février 2012]. Dans un même temps, le gouvernement a pourvu au

remplacement de trois membres et au renouvellement de dix autres. Par ailleurs, le mandat de M^{me} Céline Giroux a été renouvelé comme membre du conseil d'administration et directrice générale le 7 septembre 2011 (décret 907-2011).

Au 31 mars 2012, treize des membres du conseil étaient des personnes handicapées ou des parents de personnes handicapées.

Cela dit, parmi les membres dont le mandat a été renouvelé en février, se trouvait monsieur Martin Trépanier. Le renouvellement de son mandat de membre a eu pour effet de mettre un terme à son mandat de président du conseil d'administration, puisque ce mandat valait pour la durée de son mandat de membre du conseil, c'est-à-dire jusqu'à son renouvellement ou remplacement (décret 860-2007 du 3 octobre 2007). Au 31 mars 2012, le gouvernement n'avait pas encore procédé à la nomination d'un président du conseil, la consultation prévue à l'article 6.2 de la Loi ayant cependant eu lieu au cours du mois de mars.

En 2011-2012, le conseil d'administration a tenu trois séances régulières, au cours desquelles il a notamment :

- approuvé le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2011-2012 de l'Office;
- adopté le rapport annuel de gestion de l'Office pour l'année 2010-2011;
- adopté la position de l'Office sur le projet de loi n° 127, *Loi visant à améliorer la gestion du réseau de la santé et des services sociaux*;
- adopté l'*Avis de l'Office au regard des recommandations de santé publique du Québec sur la circulation des aides à la mobilité motorisées*;

- adopté une position critique sur les *Lignes directrices sur l'intégration scolaire des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage* (EHDA) rendues publiques par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport en juin 2011;
- adopté le bilan annuel 2010-2011 sur la mise en œuvre de la politique *À part entière* et les recommandations de ce bilan;
- adopté le bilan 2009-2010 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *l'Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*;
- adopté l'avis de l'Office au regard du *Régime enregistré d'épargne-invalidité* (REEI) dans le cadre d'une consultation fédérale.

1.3

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Des changements ont été apportés à la structure organisationnelle de l'Office en 2011-2012. Une nouvelle direction a été créée soit la Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles. Elle regroupe les activités d'évaluation de l'intégration sociale, de recherche, d'informations statistiques, de même que les activités de rédaction liées aux communications organisationnelles. De plus, la Direction de l'intervention collective régionale du Centre a été abolie, les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec relevant

de cette direction ont été intégrées à la Direction de l'intervention collective régionale de l'Est. On se rappelle que les régions des Laurentides et de Lanaudière ont été transférées à la Direction de l'intervention collective de l'Ouest en octobre 2010.

Dans le but de consolider les services de soutien à la personne, le partenariat et le Module formation, d'autres ajustements ont été apportés à la structure organisationnelle. L'organigramme est présenté à l'annexe 2.

1.4

PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

La philosophie de gestion s'articule autour de la gestion axée sur les résultats, de la proactivité et de la gestion participative qui se veut mobilisatrice.

Les travaux amorcés en 2008-2009 pour préciser et adapter les modes d'organisation du travail afin de soutenir l'approche par résultat et un fonctionnement plus intégré des diverses fonctions de l'organisation se sont poursuivis en 2009-2010 ainsi qu'en 2010-2011.

L'organisation tient également compte des valeurs adoptées par la Direction générale en 2009-2010, valeurs qui se veulent complémentaires à celles de l'Administration publique québécoise. Celles-ci sont : la compétence, le respect et la solidarité. Elles sont décrites à l'annexe 3.

II

PARTIE

PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

L'Office a déposé son plan stratégique 2009-2014, en mars 2010. Celui-ci vise à répondre à trois enjeux et privilégie quatre orientations stratégiques :

ENJEU 1

LA RÉDUCTION DES OBSTACLES
À LA PARTICIPATION SOCIALE
DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 1

ACCROÎTRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES
PERSONNES HANDICAPÉES PAR LA MISE
EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNE-
MENTALE À *PART ENTIÈRE*

>>> ORIENTATION 2

FAVORISER L'APPLICATION DES NOUVELLES
DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ASSURANT
L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES
HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION
SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

ENJEU 2

LA QUALITÉ DES SERVICES
OFFERTS

ENJEU 3

L'AMÉLIORATION DES FAÇONS
DE FAIRE À L'OFFICE

>>> ORIENTATION 3

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

>>> ORIENTATION 4

MOBILISER LES RESSOURCES ET AMÉLIO-
RER LES PROCESSUS DE COORDINATION
INTERNES

Dix-neuf objectifs stratégiques sont associés à ces orientations et ont été formulés en lien avec différents axes d'intervention. Des moyens ont été identifiés pour atteindre chacun de ces objectifs et des projets spécifiquement consacrés à la mise en œuvre de ces moyens ont été développés. En 2011-2012, on dénombrait 49 projets visant à assurer l'atteinte des objectifs du plan stratégique. L'année précédente, 48 projets avaient aussi été mis en place pour ce faire. Trois projets avaient été menés à terme au 31 mars 2011 et quatre nouveaux projets ont vu le jour en 2011-2012.

Ressources humaines affectées aux projets du plan stratégique

En 2011-2012, le gouvernement attribuait à l'Office une cible d'utilisation de ressources humaines correspondant à 129 ETC¹. L'Office en a de fait utilisé 128,1. Ces ressources sont localisées dans 15 régions et elles couvrent les 17 régions administratives du Québec. Soulignons que les effectifs de l'Office sont appelés à diminuer au cours des prochaines années, en raison de l'application de la règle de remplacement partiel des départs à la retraite et des autres contraintes budgétaires.

L'Office a décidé d'affecter une forte proportion de ses ressources humaines à la réalisation des projets spécifiquement mis en place pour atteindre ses objectifs stratégiques. Ainsi, en 2011-2012, ces projets représentaient, à eux seuls, 35,8 ETC². Près de 28 % de tous les effectifs de l'Office y ont donc été consacrés **de façon exclusive**, une augmentation de 4 % par rapport à 2010-2011 (31 ETC avaient été consacrés à ces projets l'an dernier sur un total de 131 ETC, soit 23,7 %).

Il faut souligner que plusieurs autres membres du personnel de l'Office sont mis à contribution pour l'atteinte de ces objectifs. C'est le cas, par exemple, du personnel relevant du SSP dont les interventions ont un impact direct sur l'atteinte des objectifs liés à l'amélioration de la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille. Il en est de même pour le personnel qui administre les programmes de subventions et les gestionnaires qui encadrent les projets. Or, toutes ces personnes ont été exclues du calcul des 35,8 ETC cités précédemment.

1 Ce nombre représente le volume de main-d'œuvre rémunérée pouvant être utilisé par l'Office au cours de l'année financière. Par exemple, un employé qui travaille à temps complet pendant toute l'année correspond à 1 ETC, un autre, qui travaillerait à mi-temps pendant toute l'année, représenterait 0,5 ETC.

2 Le nombre d'ETC a été calculé à partir des efforts consentis à la réalisation des projets associés au plan stratégique, ce nombre de jours ayant été traduits en ressources ETC.

Budget consacré au plan stratégique

Des frais de fonctionnement et de transfert ont été consacrés à la réalisation du plan stratégique. En ce qui concerne les frais de fonctionnement, une somme de 245 827 \$ a été dépensée pour la réalisation des projets associés au plan stratégique. Cette somme exclut les frais de déplacement du personnel affecté à ces projets.

Parmi ces projets, un montant de 92 560 \$ a notamment été consacré pour la réalisation de guides d'information destinés aux personnes handicapées, à leur famille ou à leur proche. De plus, un montant de 33 968 \$ a été dépensé pour des activités de formation liées au plan stratégique.

En ce qui a trait au budget de transfert, des subventions d'un montant total de 142 000 \$ ont été octroyées par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation, volet « Études et recherches » pour la réalisation de projets sur des thèmes prioritaires de la politique *À part entière*.

2.1

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-------

OBJECTIF 1.1.1

Réaliser les engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique

21

TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PGMO	100 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (39/39)	AU 31 MARS 2012, 97 % DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39) ET 12,8 % ÉTAIENT RÉALISÉS (5 SUR 39)	AU 31 MARS 2011, 97 % DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39) ET 10 % ÉTAIENT RÉALISÉS (4 SUR 39)	AU 31 MARS 2010, 95 % DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (37 SUR 39) ET 8 % ÉTAIENT RÉALISÉS (3 SUR 39)
NOMBRE DE PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE POUR LESQUELLES L'OFFICE A RÉALISÉ DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION INTERSECTORIELLE	8 PRIORITÉS D'INTERVENTION SUR 8	CIBLE ATTEINTE EN 2010-2011	8 PRIORITÉS SUR 8	7 PRIORITÉS SUR 8

OBJECTIF 1.1.2

Suivre la réalisation des engagements des ministères et organismes publics prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique

28

TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PUBLICS PRÉVUS AU PGMO DE LA POLITIQUE		AU 31 MARS 2011, 92 % DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (376 SUR 407) ET 31 % ÉTAIENT RÉALISÉS (127 SUR 407)	AU 31 MARS 2010, 87 % DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (354 SUR 407) ET 17 % ÉTAIENT RÉALISÉS (69 SUR 407)	EN ATTENTE D'INFORMATIONS DE CERTAINS PARTENAIRES
---	--	--	---	---

OBJECTIF 1.2.1

Veiller à l'instauration graduelle de la politique comme cadre de référence pour l'ensemble des ministères, des organismes publics et des municipalités

29

DEGRÉ DE CONCORDANCE ENTRE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE ET LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES PRODUITS PAR LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES PUBLICS ET LES MUNICIPALITÉS (ARTICLE 61.1)	100 %	100 % DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100 % DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100 % DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE
--	-------	---	---	---

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-------

OBJECTIF 1.3.1

Développer des outils de suivi et d'évaluation de la politique

32

ADOPTION DU CADRE D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE	2010	RÉALISÉ EN 2009-2010	RÉALISÉ EN 2009-2010	CADRE D'ÉVALUATION ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE LORS DE SA SÉANCE DES 1 ^{ER} ET 2 OCTOBRE 2009
--	------	----------------------	----------------------	---

OBJECTIF 1.3.2

Rendre compte de l'atteinte des résultats attendus et de la mise en œuvre de la politique

33

DEGRÉ D'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS		À VENIR	À VENIR	À VENIR
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	ANNUEL	LE BILAN 2010-2011 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE A ÉTÉ ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 1 ^{ER} ET 2 DÉCEMBRE 2011 ET TRANSMIS À LA MINISTRE RESPONSABLE DE LA LOI À L'HIVER 2012	UN PREMIER BILAN ANNUEL DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE, PORTANT SUR L'ANNÉE 2009-2010, A ÉTÉ RENDU PUBLIC LE 16 FÉVRIER 2011	À VENIR
DÉPÔT DE RAPPORTS D'ÉVALUATION	2011 et 2014	REPLACÉ PAR LA PRODUCTION DU 2 ^E BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE	À VENIR	À VENIR
ACTIVITÉS DE DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE	2014	À VENIR	LANCEMENT DU 1 ^{ER} BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE LE 16 FÉVRIER 2011	À VENIR

OBJECTIF 2.1.1

Sensibiliser la population à la participation des personnes handicapées sur le marché du travail

37

NOMBRE D'ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA SQPH		TENUE DE LA 3 ^{ÈME} JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 2 JUIN 2011 ; 12 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI	TENUE DE LA 2 ^{ÈME} JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 3 JUIN 2010 ; 20 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI	TENUE DE LA 1 ^{ÈRE} JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 4 JUIN 2009 ; 15 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI
---	--	---	---	---

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-------

OBJECTIF 2.1.2

Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement de niveau universitaire, collégial et secondaire ainsi qu'auprès des organismes responsables de la formation professionnelle, l'inclusion, dans les programmes de formation, d'éléments relatifs à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées

39

RÉSULTATS DES INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS ET DES ORDRES PROFESSIONNELS		<p>LA TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS S'EST POURSUIVIE EN 2011-2012 AVEC 36 ORDRES RENCONTRÉS SUR UN TOTAL DE 46</p> <p>D'AUTRES ACTIONS ONT ÉTÉ ENTREPRISES, DONNANT LIEU À DES ACTIONS DE SENSIBILISATION (89) OU ENCORE À L'IDENTIFICATION DE PISTES D'ACTION (27), D'OBJETS DE FORMATION (11) OU DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES ADAPTÉES À LA SITUATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (?)</p>	<p>L'OFFICE A EFFECTUÉ UNE TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS, POUR FAIRE SUITE À LA DIFFUSION DE SON RAPPORT <i>ADAPTER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</i></p> <p>21 ORDRES SUR 46 ONT ÉTÉ RENCONTRÉS AU COURS DE 2010-2011</p>	<p>EN COLLABORATION AVEC LE CIQ ET PLUSIEURS ORDRES PROFESSIONNELS, L'OFFICE A RECENSÉ LES SAVOIRS, LES SAVOIR-FAIRE ET LES SAVOIR-ÊTRE REQUIS POUR ADAPTER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES AUX RÉALITÉS DES PERSONNES HANDICAPÉES. CES TRAVAUX D'ENVERGURE COUVRENT 31 PROFESSIONS ET 28 ORDRES PROFESSIONNELS</p>
---	--	--	--	--

OBJECTIF 2.1.3

Documenter les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées par l'Office en matière d'emploi

42

NOMBRE D'INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI DANS LE CADRE DE SES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT		782 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	665 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	727 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI
TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES POUR LESQUELLES DES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI		<p>80 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N = 30)</p> <p>N. B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 9,5 %</p> <p>74 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N = 23)</p> <p>N. B. : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 12,5 %</p>	<p>94 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N = 16)</p> <p>100 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N = 5)</p> <p>N. B. : TAUX FOURNIS À TITRE INDICATIF SEULEMENT, LA MARGE D'ERREUR ENTOURANT CES RÉSULTATS ÉTANT TRÈS ÉLEVÉE, EN RAISON DU FAIBLE NOMBRE DE RÉPONDANTS</p>	<p>82 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (N = 11)</p> <p>89 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (N = 9)</p> <p>N. B. : TAUX FOURNIS À TITRE INDICATIF SEULEMENT, LA MARGE D'ERREUR ENTOURANT CES RÉSULTATS ÉTANT TRÈS ÉLEVÉE, EN RAISON DU FAIBLE NOMBRE DE RÉPONDANTS</p>

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-------

OBJECTIF 2.2.1

Veiller à l'approbation des plans de développement sur le transport en commun des personnes handicapées 45

TAUX DE PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES APPROUVÉS PAR LE MTQ	100 %	26,5 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (9 SUR 34)	3 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (1 SUR 34)	0 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (0 SUR 34)	
---	-------	---	--	--	--

OBJECTIF 2.2.2

Veiller à ce que toutes les municipalités visées par les dispositions de la Loi sur les transports aient conclu une entente relative au transport adapté 47

TAUX DE MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ	100 %	AU 1 ^{ER} AVRIL 2011 : 91 % (1 009 SUR 1 112) AU 31 MARS 2012 : 92 % (1 022 SUR 1 112)	AU 1 ^{ER} AVRIL 2010 : 90 % (1 027 SUR 1 136) AU 31 MARS 2011 : 91 % (1 009 SUR 1 112)	AU 1 ^{ER} AVRIL 2009 : 88 % (1 001 SUR 1 138) AU 31 MARS 2010 : 90 % (1 027 SUR 1 136)	
---	-------	--	--	--	--

OBJECTIF 2.3.1

Collaborer, avec le ministère du Travail (MTRAV), à la détermination des catégories d'immeubles construits avant décembre 1976 devant être rendus accessibles et des normes devant être respectées 49

ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE		DÉPÔT DE LA PLANIFICATION DÉCENNALE DU MSSS AUPRÈS DU MTRAV SUITE À DIVERSES INTERVENTIONS DE L'OFFICE ÉCHANGES ENTRE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE ET LE SOUS-MINISTRE DU TRAVAIL SUR L'AVANCEMENT DES TRAVAUX ET LA COLLABORATION DE L'OFFICE	TENUE D'UNE RENCONTRE ENTRE L'OFFICE, LA RBQ ET LE MTRAV AYANT PERMIS DE TROUVER UNE LOI À LAQUELLE RATTACHER LE FUTUR RÈGLEMENT ET DE CONVENIR DES PARAMÈTRES ENTOURANT L'APPLICATION DE CELUI-CI DÉPÔT DE LA PLANIFICATION DÉCENNALE DU MAMROT AUPRÈS DU MTRAV SUITE À DIVERSES INTERVENTIONS DE L'OFFICE INTERVENTIONS AUPRÈS DU MSSS POUR QUE CELUI-CI FOURNISSE SA PLANIFICATION DÉCENNALE VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DE SON PARC IMMOBILIER	ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET DE CONSEIL AUPRÈS DU MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE (MAMROT) DANS LE CADRE DE L'ÉLABORATION DU DOCUMENT DE CONSULTATION AYANT ÉTÉ ACHEMINÉ AU RÉSEAU MUNICIPAL EN JUIN 2009 CONTACTS ÉTABLIS ENTRE LES INSTANCES DIRIGEANTES DE L'OFFICE ET CELLES DU MTRAV POUR MAINTENIR LES BASES DE LA COLLABORATION TRAVAUX VISANT À DOCUMENTER LES INITIATIVES DES COMMISSIONS SCOLAIRES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ	
----------------------------------	--	---	---	---	--

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-------

OBJECTIF 2.4.1

Élaborer, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux (MSG), la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

50

DÉPÔT DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	2010	RÉALISÉ EN 2010-2011	LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE SUR <i>L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET SERVICES OFFERTS AU PUBLIC</i> A ÉTÉ APPROUVÉE PAR L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES CONCERNÉS	À VENIR
--	------	----------------------	---	---------

OBJECTIF 2.4.2

Élaborer la stratégie de suivi de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

51

ACTIVITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE		RÉALISÉ SUITE À L'ADOPTION PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DU RAPPORT « <i>MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE – L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, BILAN 2009-2010</i> »	LA STRATÉGIE DE SUIVI A ÉTÉ DÉVELOPPÉE PAR L'OFFICE ET ACCEPTÉE PAR LE MSG	À VENIR APRÈS L'APPROBATION DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE
--	--	--	--	--

OBJECTIF 2.5.1

Veiller à ce que les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées

52

TAUX DE MINISTÈRES, D'ORGANISMES PUBLICS ET DE MUNICIPALITÉS QUI TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES		NON DOCUMENTÉ EN 2011-2012	90,7 %	NON DOCUMENTÉ EN 2009-2010
--	--	----------------------------	--------	----------------------------

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-------

OBJECTIF 3.1.1

Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services d'accueil, d'information et de référence 58

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	86 %	83 % (N = 207) N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 4,5 %	82 % (N = 178) N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 4,6 %	85 % (N = 162) N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 5,1 %
--------------------------------------	------	---	---	---

OBJECTIF 3.2.1

Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise nos services de soutien, de conseil et d'accompagnement 59

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	93 %	91 % (N = 195) N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 3,4 %	91 % (N = 208) N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 3,1 %	90 % (N = 223) N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 2,9 %
--------------------------------------	------	---	---	---

OBJECTIF 3.2.2

Assurer, à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services 60

TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES FORMULÉES	100 %	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (86 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (68 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (64 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)
--	-------	--	--	--

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS 2011-2012	RÉSULTATS 2010-2011	RÉSULTATS 2009-2010	PAGES
--	------------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-------

OBJECTIF 4.1.1

S'assurer de la réalisation des activités liées à la mission de l'Office en tenant compte des enjeux liés aux mesures de réduction de la taille de l'État 63

ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES SELON LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	80 % DES ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES EN CONFORMITÉ AVEC LE PLAN	100 %	100 %	100 %
TAUX D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL	100 %	93.2 %	95.2 %	95.2 %

OBJECTIF 4.2.1

Mettre en œuvre un mode de fonctionnement favorisant une plus grande cohésion dans les activités de l'Office 66

NOMBRE DE PROJETS INTERDIRECTIONS RÉALISÉS À L'OFFICE		22 PROJETS SUR 49 PROJETS ACTIFS EN 2011-2012, SOIT 45 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE	22 PROJETS SUR 48 PROJETS ACTIFS EN 2010-2011, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE	22 PROJETS SUR 48 PROJETS ACTIFS EN 2009-2010, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE
NOMBRE D'ACTIVITÉS AYANT UTILISÉ DES OUTILS ET DES MÉTHODES DE TRAVAIL COMMUNS		6 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS (5) ET DE MÉTHODES DE TRAVAIL (1) COMMUNS	6 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS COMMUNS	7 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS (5) ET DE MÉTHODES DE TRAVAIL (2) COMMUNS

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE



ENJEU 1

LA RÉDUCTION DES OBSTACLES
À LA PARTICIPATION SOCIALE
DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 1

ACCROÎTRE LA PARTICIPATION SOCIALE DES
PERSONNES HANDICAPÉES PAR LA MISE
EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNE-
MENTALE À *PART ENTIÈRE*

.....

AXE D'INTERVENTION 1.1

Engagements de l'Office et des partenaires

.....

OBJECTIF 1.1.1

RÉALISER LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

En 2008, l'Office a déployé des efforts importants pour coordonner l'élaboration du premier PGM0 de la proposition de politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*.

Le conseil d'administration de l'Office a émis à ce moment un avis au ministre responsable de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, M. Yves Bolduc, sur l'ensemble des engagements des ministères et organismes. Il a également adopté ses propres engagements, au nombre de trente-neuf, lesquels doivent être réalisés au cours de la période correspondant au présent plan stratégique, soit d'ici 2013-2014. Le PGM0 ainsi que l'avis au ministre ont été transmis le 30 juin 2008, comme prévu.

Par la suite, l'Office a amorcé la réalisation de ses engagements, en mettant sur pied divers moyens et projets pour obtenir les résultats visés par ceux-ci.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
<p>TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉ-VUS AU PGMO CIBLE : 100% DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (39/39)</p>	<p>AU 31 MARS 2012, 97% DES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39) AU 31 MARS 2012, 12,8% DE CES ENGAGEMENTS ÉTAIENT RÉALISÉS (5 SUR 39)</p>
<p>NOMBRE DE PRIORITÉS D'INTERVENTION DE LA POLITIQUE POUR LESQUELLES L'OFFICE A RÉALISÉ DES ACTIVITÉS DE CONCERTATION INTERSECTORIELLE CIBLE : 8 PRIORITÉS D'INTERVENTION SUR 8</p>	<p>CIBLE ATTEINTE EN 2010-2011</p>
<p>DATE DE DÉBUT : JUIN 2009</p>	<p>DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014</p>

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS AU PREMIER INDICATEUR

L'Office a entrepris des travaux sur 38 de ces engagements, un seul de ceux-ci n'ayant pas encore débuté en 2011-2012. Chaque engagement peut être considéré comme réalisé lorsqu'il a obtenu les résultats visés et qu'aucune autre activité en lien avec celui-ci n'est prévue pour 2012-2013. Ainsi, le taux de réalisation des engagements de l'Office est calculé sur la base du nombre d'engagements ayant atteint les résultats qui leur avaient été associés. Les cinq engagements qui étaient réalisés au 31 mars 2012 sont les suivants.

- **Engagement # M-001** : réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés. L'engagement a été considéré réalisé suite à la tournée de toutes les régions effectuée en 2009-2010 et aux présentations ciblées tenues entre l'adoption de la politique et la fin mars 2011. (réalisé en 2010-2011)
- À partir de 2011-2012, l'Office s'est principalement impliqué dans des activités d'appropriation de la politique en vue d'en favoriser l'utilisation comme cadre de référence à l'action (engagement # M-002).
- **Engagement # M-128** : mettre en œuvre un cadre d'exercice du pouvoir prévu à l'article 26 a.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. (réalisé en 2009-2010)
- **Engagement # M-134** : élaborer la stratégie de mise en œuvre et de suivi de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. L'Office s'est acquitté de cet engagement en produisant un rapport de suivi sur cette politique après en avoir fait adopter la stratégie de mise en œuvre et la stratégie de suivi par les partenaires concernés, soit le ministère des Services gouvernementaux (MSG), Services Québec et le Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Ce rapport s'intitule « Mise en œuvre de la politique gouvernementale – L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, bilan 2009-2010 ». Il a été adopté par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2011.
- **Engagement # M-217** : mettre sur pied le Groupe de travail sur l'amélioration de l'offre de services en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec et contribuer à ses travaux. (réalisé en 2009-2010)
- **Engagement # M-226** : coanimer un groupe de travail interministériel sur la situation des personnes handicapées et la solidarité sociale, chargé de développer des mesures concertées visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes handicapées et de leur famille. (réalisé en 2009-2010)

Des résultats « intermédiaires » annuels sont également relevés, de manière à suivre l'évolution de la situation et la cohérence à long terme des activités menées dans le cadre des projets associés à ces engagements. Les engagements qui n'étaient pas déjà réalisés au 1^{er} avril 2011 sont diversifiés, ancrés notamment dans les nouveaux devoirs de l'Office et le renforcement de son rôle de vigie. Leurs résultats sont présentés à l'annexe 4 intitulée *Bilan 2011-2012 de la réalisation des engagements de l'Office des personnes handicapées du Québec*.

On peut mentionner, à titre d'exemple de résultats obtenus au cours de l'année, ceux attribuables aux démarches intersectorielles d'envergure menées par l'Office. Ces démarches s'attaquent à des problèmes complexes impliquant plusieurs ministères et organismes, problèmes qui correspondent à ceux identifiés dans les priorités de la politique.

Elles visent à mobiliser les partenaires gouvernementaux pour qu'ils puissent trouver des solutions relevant de leur responsabilité aux problèmes identifiés et, au terme de ces démarches, obtenir des avancées sur différents dossiers : l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées, l'organisation et l'offre de services d'interprétation à l'intention des personnes sourdes dans toutes les régions du Québec, la compensation des coûts supplémentaires liés aux déficiences ou aux incapacités des personnes handicapées, le développement de services structurés d'accompagnement pour les personnes handicapées qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour accomplir leurs activités courantes, ou encore une planification des services destinés aux personnes handicapées qui adopte une approche qui soit personnalisée et coordonnée avec les autres intervenants.

Les démarches entreprises ne sont pas toutes au même niveau d'avancement. La plupart ont donné lieu à des rencontres interministérielles ou ont mené à la préparation de rapports, qui incluent, à l'occasion, des recommandations visant à soutenir la démarche intersectorielle. D'autres poursuivent leurs travaux d'analyse et de recherche. La mobilisation des

partenaires est bien enclenchée, plusieurs d'entre eux ayant confirmé leur participation et assisté aux rencontres interministérielles.

L'Office collabore aussi aux démarches entreprises par ses partenaires, dont celles du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle. Il s'est acquitté de ses engagements au plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale tel que mentionné au bilan de sa mise en œuvre, publié le 20 avril 2011. L'Office a aussi participé à la consultation tenue au printemps 2011 sur le prochain plan d'action gouvernemental en cette matière. Celui-ci devrait être dévoilé au cours de la prochaine année.

L'Office a aussi contribué au Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 qui a été adopté le 14 juin 2010. Il assume la responsabilité de deux mesures : l'une sur le développement des connaissances en matière de maltraitance et l'autre concernant l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance.

Mentionnons également les résultats obtenus en 2011-2012 dans le cadre de la démarche interministérielle visant à mettre en œuvre des services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire. Au total, treize organismes offrent à des élèves handicapés des activités structurées adaptées à leurs capacités et à leurs intérêts, permettant ainsi à leurs parents de mieux concilier leurs obligations professionnelles et leurs responsabilités familiales. Ces organismes sont reconnus et financés par la mesure administrée par le Comité interministériel de soutien aux services de surveillance des élèves de 12 à 21 ans, dont la coordination relève du MFA. Ils desservent neuf régions administratives. En plus de participer au comité interministériel, l'Office a offert du soutien à la mise en œuvre de services de cette nature dans 11 régions sur 17.

En lien avec son rôle de vigie, l'Office s'est également engagé à faire régulièrement rapport sur les dispositions dites « à portée inclusive » de la Loi. C'est ainsi que le rapport « Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : rapport 2005-2010 », a été rendu public au début de l'année 2011-2012. Ce rapport spécial, produit en vertu de l'article 74.1 de la Loi, vise à favoriser l'application de ces dispositions législatives novatrices.

L'Office s'implique aussi dans le développement de nouveaux outils pour soutenir l'accès à l'information sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Deux nouveaux guides ont été produits et diffusés en 2011-2012 : le *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille* et le *Guide des besoins en soutien à la famille*. Le *Guide sur les mesures fiscales*, produit l'an dernier, a aussi été mis à jour pour l'année fiscale 2011.

L'Office veille à ce que ces guides soient diffusés le plus largement possible. Pour ce faire, il a recours à une diversité de moyens. L'information est d'abord communiquée par le personnel du SSP de l'Office, en contact direct avec les personnes handicapées, leur famille et les intervenants. Le site Web de l'Office représente un autre moyen, tout comme les communiqués de presse, les informations publiées dans le bulletin électronique *Express-O* et la diffusion dans les kiosques tenus lors d'événements publics. Soulignons aussi l'effet multiplicateur des collaborations établies par l'Office auprès de ses nombreux partenaires. On peut noter à titre d'exemple, les retombées de la tournée des ordres professionnels qui s'est traduite par diverses collaborations, incluant la diffusion d'informations sur les guides produits par l'Office dans les sites Web, les bulletins électroniques ou les revues professionnelles de certains d'entre eux (Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec, Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, Ordre des orthophonistes et radiolo-

gistes du Québec, Ordre des comptables agréés du Québec, Ordre des comptables généraux accrédités du Québec].

L'Office travaille également à soutenir ses partenaires pour qu'ils adoptent les meilleures pratiques à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accès aux documents et aux services offerts au public. Des avancées importantes ont été réalisées à ce sujet en 2011-2012. Neuf outils de sensibilisation sur l'accueil et les services aux personnes handicapées et un outil sur les accommodements raisonnables ont été développés au cours de l'année ainsi que neuf outils sur l'organisation d'une rencontre de groupe avec des personnes ayant divers types d'incapacités. Ces outils sont relatifs aux incapacités suivantes : déficience intellectuelle, incapacité auditive, incapacité motrice, incapacité de la parole et du langage-aphasie, incapacité de la parole et du langage-dysphasie, incapacité visuelle, troubles envahissants du développement ainsi que la maladie d'Alzheimer et le traumatisme craniocérébral.

Les outils réalisés ont été élaborés en collaboration avec des représentants d'organismes parapublics, d'organismes spécialisés, du milieu associatif et des personnes handicapées. En 2010-2011, deux comités de travail externes avaient été créés, l'un concernant la déficience intellectuelle et l'autre la déficience auditive. Cette année, huit autres comités ont été créés pour valider l'ensemble des outils de sensibilisation produits au cours de l'année.

Les droits pour l'utilisation et l'adaptation d'une formation de sensibilisation intitulée « Puis-je vous aider? » ont été obtenus du ministère de la Santé et des Services communautaires du gouvernement de l'Ontario. Une entente de service a aussi été conclue avec le CSPQ pour le développement du site Web « Services accessibles ». Les outils de sensibilisation développés ainsi que la formation de sensibilisation « Puis-je vous aider? » seront disponibles sur ce site en 2012-2013.

OBJECTIF 1.1.2

SUIVRE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MINISTÈRES ET ORGANISMES PUBLICS PRÉVUS AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Vingt-huit ministères et organismes publics ont participé à l'élaboration du premier PGM0 de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Ces ministères et organismes (MO) ont pris plus de 400 engagements en lien avec la mise en œuvre de la politique. Le PGM0 comprend ces engagements et il constitue ainsi un des principaux moyens pour le suivi de la mise en œuvre de la politique *À part entière*.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PUBLICS PRÉVUS AU PGM0 DE LA POLITIQUE	AU 31 MARS 2011, 92 % DES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (376 SUR 407) AU 31 MARS 2011, 31 % DE CES ENGAGEMENTS ÉTAIENT RÉALISÉS (127 SUR 407)
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un questionnaire a été développé afin d'effectuer annuellement le suivi des engagements au PGM0. Il a été acheminé au printemps 2011 aux 28 ministères et organismes concernés. Les données de ces questionnaires ont été compilées et analysées pour permettre d'établir le taux de réalisation de ces engagements. Celui-ci a été calculé à partir du nombre de moyens considérés comme réalisés **au 31 mars 2011**. Le moyen est considéré réalisé lorsque l'ensemble des activités qui y sont associées a été complété au 31 mars 2011.

.....

AXE D'INTERVENTION 1.2

Promotion de la politique et adhésion des partenaires publics

.....

OBJECTIF 1.2.1

VEILLER À L'INSTAURATION GRADUELLE DE LA POLITIQUE COMME CADRE DE RÉFÉRENCE POUR L'ENSEMBLE DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES PUBLICS ET DES MUNICIPALITÉS

La politique *À part entière* a été adoptée par le gouvernement du Québec le 4 juin 2009. Pour que cette politique soit connue et qu'elle puisse devenir un cadre de référence pour l'action, diverses activités de promotion et d'appropriation ont été réalisées depuis son adoption, dont une tournée de toutes les régions du Québec. En 2011-2012, plus de cent vingt interventions (121) ont été réalisées au cours de l'année pour soutenir l'appropriation de la politique, auprès de 73 organisations différentes (ministères, organismes publics, agences de la Santé et des Services sociaux, municipalités, regroupements nationaux d'associations de personnes handicapées, etc.). Ces interventions se formalisent par de la correspondance ou des avis. Elles établissent des liens explicites entre les fondements et les priorités de la politique et les propositions ou recommandations émises par l'Office sur différents sujets : élaboration de projets de loi ou de règlement, préparation de plans d'action, rédaction de guides; démarches de concertation, etc. Ces explications sont fournies dans le but de soutenir l'utilisation de la politique comme cadre de référence aux différentes actions pouvant avoir un impact sur les personnes handicapées.

De plus, des activités de soutien-conseil ont été menées auprès de 95,8 % des organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (soit 161 organismes sur 168). Ces activités visent à ce que les plans d'action déposés par les partenaires tiennent compte de la politique *À part entière* et des autres politiques et obligations gouvernementales concernant les personnes handicapées. Ces activités sont variées et adaptées à la situation des partenaires : transmission d'informations et d'outils, échanges par contact téléphonique ou par courriel, rencontres individuelles ou de groupe. Elles incluent également le suivi apporté tout au cours du processus entourant la préparation des plans d'action : relances auprès des partenaires, analyse des plans d'action, transmission des résultats de l'analyse au moyen de rencontres ou selon d'autres modalités (ex. : par correspondance).

De façon plus précise, des activités de soutien-conseil ont été effectuées auprès de tous les ministères et organismes visés (86 sur 86), de 60 % des agences de la santé et des services sociaux (9 sur 15) et de 98,5 % des municipalités de plus de 15 000 habitants (66 sur 67). De plus, toutes les demandes d'aide adressées à l'Office ont été répondues, soit 275 demandes. Enfin, la quasi-totalité des plans déposés à l'Office au cours de l'année 2011-2012 ont été analysés et le résultat de ces analyses transmis aux organismes dans un esprit de soutien et de collaboration (105 sur 107, soit 98 %).

Pour développer son expertise auprès des municipalités, l'Office a également formé son personnel sur leur gouvernance et leur fonctionnement.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DEGRÉ DE CONCORDANCE ENTRE LA POLITIQUE À <i>PART ENTIÈRE</i> ET LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES PRODUITS PAR LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES PUBLICS ET LES MUNICIPALITÉS (ARTICLE 61.1) CIBLE : 100 % DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100 % DES PLANS D'ACTION 2011-2012 QUI ONT ÉTÉ RENDUS PUBLICS CONTIENNENT DES MESURES EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE À <i>PART ENTIÈRE</i> ET LA TRÈS GRANDE MAJORITÉ DES MESURES PRÉVUES DANS CES PLANS D'ACTION SONT EN CONCORDANCE AVEC CELLE-CI
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour documenter l'indicateur, tous les plans d'action des organismes assujettis à l'article 61.1 qui ont été rendus publics et **qui couvraient l'année 2011-2012** pour les MO (n = 71) et **l'année civile 2011** pour les municipalités (n = 49) ont été analysés. La concordance a été examinée en comparant les différents éléments de la politique (fondements, résultats attendus, défis, priorités et leviers mis de l'avant) aux objectifs et mesures prévus dans les plans d'action. Tous les plans d'action examinés contiennent des mesures concordantes avec la politique et la très grande majorité des mesures qu'ils contiennent sont également concordantes.

.....

AXE D'INTERVENTION 1.3

Évaluation de la politique

.....

OBJECTIF 1.3.1

DÉVELOPPER DES OUTILS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE

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 l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et de faire des recommandations au ministre responsable de l'application de la Loi. Le cadre d'évaluation est le principal document de référence lié à ce mandat. Il fixe les objectifs et détermine les questions d'évaluation tout en décrivant l'approche conceptuelle et les méthodes d'évaluation utilisées. Ce cadre d'évaluation a été adopté par le conseil d'administration de l'Office en octobre 2009.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ADOPTION DU CADRE D'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE CIBLE : 2010	RÉALISÉ EN 2009-2010
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2010

OBJECTIF 1.3.2

RENDRE COMPTE DE L'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS ET DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Les travaux d'évaluation seront réalisés en concordance avec le cadre d'évaluation développé à cette fin. La démarche vise à répondre aux questions suivantes :

1. La politique est-elle mise en œuvre? Les engagements de son PGM0 ont-ils été réalisés tels que prévus?
2. La politique a-t-elle contribué à réduire les principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées?
3. Les résultats attendus de la politique sont-ils atteints? La politique a-t-elle contribué à améliorer les conditions de vie des personnes handicapées au Québec et à accroître leur participation sociale?

Plusieurs activités d'évaluation ont été menées en 2011-2012, tant sur le plan de la mise en œuvre de la politique que sur l'atteinte des résultats attendus. Un comité a été mis sur pied au cours de 2009-2010 par l'Office afin de suivre les travaux de mise en œuvre et d'évaluation de la politique, incluant le suivi des initiatives intersectorielles mises en place par l'Office. Deux rencontres du comité ont eu lieu en 2011-2012, la première le 24 mai 2011 et la seconde le 21 septembre 2011.

La première rencontre a porté sur les rôles et le mandat du comité, l'état d'avancement des travaux liés au suivi et à l'évaluation de la politique de même que sur les initiatives intersectorielles menées par l'Office dans le cadre de la mise en œuvre de la politique. La seconde rencontre a donné lieu à des échanges sur le bilan 2010-2011 de la mise en œuvre de la politique de même que sur les stratégies mises en place par l'Office pour soutenir la production des plans d'actions annuels à l'égard des personnes handicapées, plans d'action que les organismes assujettis doivent déposer en vertu de l'article 61.1 de la Loi.

Le bilan 2010-2011 de la mise en oeuvre de la politique a aussi été soumis au sous-comité d'évaluation. Les commentaires obtenus ont permis de bonifier la version finale du bilan, tout comme les ajustements issus du processus de validation mené auprès des ministères et organismes concernés.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DEGRÉ D'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS	À VENIR
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE CIBLE : ANNUELLE	LE BILAN 2010-2011 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE A ÉTÉ ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE À SA SÉANCE DES 1 ^{ER} ET 2 DÉCEMBRE 2011 ET TRANSMIS À LA MINISTRE RESPONSABLE DE LA LOI À L'HIVER 2012
DÉPÔT DE RAPPORTS D'ÉVALUATION CIBLE : 2011 ET 2014	REPLACÉ PAR LA PRODUCTION DU 2 ^E BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE
ACTIVITÉS DE DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE CIBLE : 2014	LANCEMENT DU 1 ^{ER} BILAN ANNUEL DE MISE EN ŒUVRE LE 16 FÉVRIER 2011
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Le bilan annuel 2010-2011 de la mise en œuvre de la politique a été adopté par le conseil d'administration de l'Office, à sa séance des 1^{er} et 2 décembre 2011, puis transmis à la ministre responsable de la Loi à l'hiver 2012.

Il présente l'état d'avancement de la mise en œuvre de cette politique gouvernementale, au regard de laquelle les ministères et organismes publics ont pris plus de 400 engagements. Le bilan démontre que 31 % des engagements ont déjà été accomplis, 32 % sont en cours de réalisation et 29 % se poursuivent dans le cadre d'actions récurrentes. Le bilan 2011-2012 est en préparation.

Un rapport préliminaire d'évaluation avait été prévu pour 2011. Or, il a été jugé prématuré de produire un tel rapport à peine deux ans après la diffusion de la politique. Les bilans annuels de mise en œuvre, préparés en parallèle à d'autres travaux d'évaluation, remplaceront ce rapport préliminaire.

Les travaux d'évaluation reliés à d'autres aspects traités par le cadre d'évaluation (deuxième et troisième questions d'évaluation) ont été amorcés. Un document méthodologique portant sur l'évaluation de la contribution de la politique à la réduction des obstacles et à l'accroissement de la participation sociale a été préparé et sera déposé au Comité de suivi de la mise en œuvre de l'évaluation de la politique, au début de 2012-2013.

L'Office travaille également avec le MSSS au développement de nouvelles données qui permettront de documenter les différents aspects de la participation sociale des personnes handicapées et de leurs déterminants. La collecte des données de l'EQLAV, réalisée par l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ), s'est terminée en décembre 2011. Cette enquête a été rendue possible grâce au partenariat établi avec le MSSS qui a permis d'octroyer le financement nécessaire à la réalisation des travaux. Les activités se poursuivront au cours des prochaines années, pour l'exploitation de ces données et les publications en découlant. Les données issues de cette enquête permettront d'enrichir les sources d'information fiables nécessaires à l'évaluation des résultats attendus de la politique.

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE (suite)



ENJEU 1

LA RÉDUCTION DES OBSTACLES
À LA PARTICIPATION SOCIALE
DES PERSONNES HANDICAPÉES

>>> ORIENTATION 2

FAVORISER L'APPLICATION DES NOUVELLES
DISPOSITIONS LÉGISLATIVES ASSURANT
L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES
HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION
SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE

.....

AXE D'INTERVENTION 2.1

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires

– Emploi – Dans le cadre de la mise en œuvre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*

.....

OBJECTIF 2.1.1

SENSIBILISER LA POPULATION À LA PARTICIPATION DES PERSONNES HANDICAPÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Le MESS a rendu publique, en mai 2008, la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*³ (conformément à l'article 63 de la Loi). Cette stratégie, qui vise à réduire de 50 % l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celles qui ne le sont pas, prévoit 61 actions. L'Office est responsable de trois d'entre elles. Ces actions devront être mises en œuvre au cours du premier quinquennat de la Stratégie, soit au cours de la période 2008-2013.

L'une de ces actions concerne la sensibilisation de la population. L'Office doit en effet organiser et soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la SQPH (action 12).

3 MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (2008), *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*, Québec, Direction des communications, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, 40 p.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE D'ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA SQPH	TENUE D'UNE JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 2 JUIN 2011. 12 AUTRES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour répondre à cet engagement, l'Office organise, à chaque année, une journée thématique dédiée à l'emploi dans le cadre de la SQPH. Celle-ci a eu lieu le jeudi 2 juin 2011, un jeudi puisque ce jour est traditionnellement le « jour de paie ». Un dîner a aussi été organisé avec des parlementaires pendant la SQPH. L'emploi en fut le principal sujet de discussion.

De plus, 12 activités sur ce thème ont eu lieu dans les différentes régions du Québec. Elles ont été organisées par l'Office ou par ses partenaires (organismes de promotion, ministères et organismes, municipalités, centres de réadaptation, etc.), avec ou sans son soutien. Ces activités se sont déroulées au cours de la période débutant en mai 2011, à partir de la distribution du matériel de promotion de la SQPH, et se terminant à la fin de la semaine québécoise.

OBJECTIF 2.1.2

PROMOUVOIR, AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT DE NIVEAU UNIVERSITAIRE, COLLÉGIAL ET SECONDAIRE AINSI QU'AUPRÈS DES ORGANISMES RESPONSABLES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE, L'INCLUSION, DANS LES PROGRAMMES DE FORMATION, D'ÉLÉMENTS RELATIFS À L'ADAPTATION DES INTERVENTIONS ET DES SERVICES DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La deuxième action de la Stratégie sous la responsabilité de l'Office concerne les activités réalisées auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels. L'Office doit présenter les résultats obtenus à ce sujet afin qu'ils soient inclus dans les bilans produits dans le cadre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* (action 40). L'Office a encore fourni, au cours de l'année 2011-2012, toutes les informations demandées par le ministère pour que celui-ci puisse les intégrer à ses bilans périodiques.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
RÉSULTATS DES INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS ET DES ORDRES PROFESSIONNELS	LA TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS ENTREPRISE POUR FAIRE SUITE À LA DIFFUSION DU RAPPORT <i>ADAPTER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</i> S'EST POURSUIVIE EN 2011-2012 AVEC 36 ORDRES RENCONTRÉS SUR UN TOTAL DE 46 D'AUTRES ACTIONS ONT ÉTÉ MENÉES EN COLLABORATION AVEC LES ORDRES OU PAR CEUX-CI, DONNANT LIEU NOTAMMENT À DES ACTIONS DE SENSIBILISATION (89) OU ENCORE À L'IDENTIFICATION DE PISTES D'ACTION (27), D'OBJETS DE FORMATION (11) OU DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES ADAPTÉES À LA SITUATION DES PERSONNES HANDICAPÉES (?)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

Les interventions de l'Office ont principalement porté, en 2011-2012, sur la poursuite de la tournée des ordres professionnels et les suites à donner à ces rencontres. Cette tournée avait été engagée dans la foulée de la publication du rapport *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*, un rapport qui avait permis d'identifier les tâches, gestes clés, compétences générales et connaissances requises pour soutenir le développement de services et d'interventions adaptés à la situation des personnes handicapées.

Pendant l'année, 18 nouveaux ordres ont été rencontrés. Trois articles ont aussi été publiés pour compléter les activités de promotion entreprises précédemment : « L'encadrement des pratiques professionnelles à l'égard des personnes handicapées » ; « Comprendre la situation et les besoins des personnes handicapées » ; « Dépasser les perceptions et mieux communiquer avec les personnes handicapées ».

Des actions ont également été posées par les partenaires, dont la publication de deux articles par l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, la tenue de plusieurs rencontres de direction de la Chambre des notaires du Québec pour déterminer les actions à poser et l'appui du Collège des médecins du Québec pour qu'un chapitre traitant de la communication avec les personnes handicapées soit ajouté à un volume utilisé en formation initiale.

En matière d'emploi, certaines initiatives sont à souligner. Un cours de formation continue portant sur une politique de gestion favorisant l'embauche des personnes handicapées a été approuvé par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (OCRHA). Ce cours a été élaboré par le CAMO-ph. Ce dernier s'est engagé, avec un membre du Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées, à offrir la formation aux conseillers en ressources humaines agréés à titre de projet pilote. Cela devrait se faire en 2012-2013.

Un comité interordres professionnels du secteur de l'emploi des personnes handicapées du Québec a été créé. Ce comité est composé de représentants de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ), de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec (OEQ), de l'OCRHA et de l'Office. Il a tenu deux réunions qui lui ont permis de déterminer son mandat et d'élaborer un projet de cartographie des parcours d'insertion socioprofessionnelle des personnes handicapées. Les membres de ce comité se sont engagés à mettre en commun les connaissances, les expertises et les outils de chacun des ordres pour renforcer l'adaptation des pratiques professionnelles de leurs membres relatives à l'intégration au travail et au maintien en emploi des personnes handicapées.

Des textes d'information sur le Guide des mesures fiscales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches (édition 2011) et sur la bourse « Mon entreprise! Ma réussite! », qui vise à soutenir le développement entrepreneurial d'une personne handicapée, ont été diffusés dans le bulletin de l'Ordre des comptables agréés du Québec (OCAQ) auprès de ses 18 000 membres.

En ce qui a trait au domaine de l'accessibilité, les quatre ordres pouvant avoir un impact sur le développement d'activités de formation sur ce sujet ont été rencontrés. Il s'agit de l'Ordre des architectes du Québec (OAQ), de l'Ordre des urbanistes du Québec (OUQ), de l'Ordre des technologues professionnels du Québec (OTPO) et de l'Ordre des ingénieurs du Québec (OIQ).

L'OAQ et l'OUQ se sont engagés dans des actions de sensibilisation des professionnels qui pourraient inclure des activités touchant la formation continue. Ils sont aussi intéressés à collaborer à des actions pouvant mener à l'inclusion d'éléments de compétence en formation initiale. Des documents de sensibilisation ont été distribués lors d'événements organisés par ceux-ci, offrant la possibilité à l'Office de faire connaître le partenariat entrepris avec les ordres sur ces questions. Des collaborations ont aussi été établies avec l'OUQ

pour la réalisation du dossier thématique « milieux accessibles » de la revue *Urbanité*. L'Office a également prononcé une allocution lors du congrès de cet ordre professionnel. Quant aux collaborations avec l'OAQ, celles-ci ont mené à la mise en place d'un comité de travail ayant comme mandat de faire des recommandations pour une meilleure prise en compte de l'accessibilité universelle par l'Ordre et ses membres. L'OTPO et OIQ se sont pour leur part engagés à réfléchir à des actions de sensibilisation des professionnels.

Les partenaires du milieu associatif très engagés sur les questions de sensibilisation et de formation en matière d'accessibilité universelle (Société Logique, Kéroul et Ex aequo) ont aussi été rencontrés, dans le but de favoriser les échanges d'expertise et les collaborations éventuelles.

OBJECTIF 2.1.3

DOCUMENTER LES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI

La troisième action dont l'Office est responsable au regard de la Stratégie vise à rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil en matière d'emploi menées par son personnel (action 60). Le *Rapport annuel sur les interventions du Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec. Données sur l'emploi* a été produit et sera déposé au MESS d'ici le 31 mars 2012. Les données sur le nombre d'interventions menées par l'Office sont tirées de ce rapport et couvrent la période du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE D'INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI DANS LE CADRE DE SES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT	782 INTERVENTIONS INDIVIDUELLES ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI
TAUX DE SATISFACTION DES PERSONNES POUR LESQUELLES DES INTERVENTIONS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE RÉFÉRENCE, DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT ONT ÉTÉ MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI	<p>TAUX DE SATISFACTION DE 80 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'EMPLOI (N = 30)</p> <p>N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 9,5 %</p> <p>TAUX DE SATISFACTION DE 74 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'EMPLOI (N = 23)</p> <p>N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 12,5 %</p>
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Les interventions dénombrées dans le rapport déposé au MESS sont extraites d'un système informatisé de gestion des dossiers qui permet de colliger les informations sur la situation de la personne handicapée ou du partenaire, ainsi que sur les demandes d'aide en fonction des divers domaines d'intervention. L'Office a reçu, pour la période s'étendant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011, un total de 426 demandes de services dans le domaine d'intervention « travail et activités productives ». De ce nombre, 304 demandes provenaient des personnes handicapées et 122 des partenaires.

Les 426 demandes adressées à l'Office ont généré un total de 782 interventions. Règle générale, les interventions du service d'accueil sont rapides et n'impliquent bien souvent qu'une seule action. Cela dit, il survient occasionnellement que certaines demandes soient plus complexes et qu'elles nécessitent une recherche documentaire. Enfin, la plupart des demandes sont effectuées par contact téléphonique, certaines faisant l'objet d'envois électroniques ou postaux.

Pour sa part, le personnel du service-conseil entre en jeu lorsque la demande implique davantage d'expertises et d'accompagnement. Dans ce contexte, il est courant qu'une demande génère plusieurs interventions et que le suivi s'échelonne sur une période de plusieurs mois. Les interventions peuvent alors prendre différentes formes, incluant les échanges téléphoniques, la conduite d'entrevues avec la personne handicapée, les rencontres avec le personnel intervenant impliqué dans le dossier de cette personne, etc.

Les données sur les taux de satisfaction sont tirées du sondage sur la satisfaction de la clientèle du SSP ayant fait l'objet d'intervention en matière d'emploi, pour la période s'échelonnant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011. Ce sondage a été réalisé auprès de 53 personnes, dont 30 avaient reçu des services d'accueil, d'information et de référence et 23 des services de soutien, conseil et accompagnement.

Le taux de satisfaction obtenu est de 80 % en ce qui a trait aux services d'accueil, d'information et de référence et de 74 % en ce qui concerne les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Même si le nombre de répondants à ce sondage a été doublé comparativement aux années précédentes, il n'en reste pas moins que les marges d'erreur demeurent élevées (9,5 % à un niveau de confiance de 95% pour les données concernant les services d'accueil, d'information et de référence et 12,5 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement). Les informations doivent donc être utilisées avec circonspection.

.....

AXE D'INTERVENTION 2.2

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Transport

.....

OBJECTIF 2.2.1

VEILLER À L'APPROBATION DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT SUR LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES

En transport, la Loi prévoit que les sociétés de transport en commun, les organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport doivent faire approuver par le MTQ des plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées dans les territoires qu'ils desservent (article 67). Pour s'assurer du respect de cette disposition législative, l'Office s'est donné comme objectif stratégique d'intensifier son rôle de veille et ses activités de soutien et de conseil auprès des organismes visés, en concertation avec le MTQ, et de soutenir ce partenaire dans le processus d'approbation des plans de développement.

En 2011-2012, le personnel de l'Office a effectué 52 activités de soutien auprès de 26 organismes assujettis à la production d'un plan de développement et toutes les demandes adressées à l'Office ont été répondues (49 demandes). Dans une perspective de collaboration et de soutien, tous les plans de développement transmis à l'Office, par le MTQ ou par les AOT, soit 13 documents, ont fait l'objet d'une analyse individualisée. La très grande majorité de ces analyses et leurs recommandations ont été transmises officiellement au MTQ au cours de l'année (85 %, soit 11 analyses sur 13). Les deux dernières seront acheminées en 2012-2013.

L'Office et le MTQ collaborent étroitement à l'atteinte de cet objectif. Des arrimages et de fréquents contacts ont eu lieu durant l'année et à chacune des étapes du soutien destiné aux AOT (29 interventions réalisées par l'Office).

Par le biais d'un article publié dans le cyberbulletin *Express-O*, l'Office a aussi fait connaître sa préoccupation face au retard observé dans l'approbation des plans de développement. Il s'est engagé à travailler d'arrache-pied, en collaboration avec ses partenaires, pour assurer le respect de cette obligation légale qui représente un levier essentiel à l'accessibilité des services de transport en commun aux personnes handicapées.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES APPROUVÉS PAR LE MTQ CIBLE : 100 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS	26,5 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (9 SUR 34)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Durant la période visée, 33 organismes avaient à faire approuver un premier plan de développement. Selon les informations transmises par le MTQ au 31 mars 2012, 13 organismes ont déposé au ministre des Transports un plan de développement pour approbation. De ceux-ci, 8 ont été approuvés par le ministre en 2011-2012, 4 sont en attente d'approbation et un plan a été retourné à une AOT pour modification et ajustement. Un peu plus du quart (26,5 %) des plans auraient été approuvés au 31 mars 2012, en comptabilisant celui de la Société de transport de Montréal (STM), approuvé lors de la précédente année d'activités (9/34 x 100).

OBJECTIF 2.2.2

VEILLER À CE QUE TOUTES LES MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AIENT CONCLU UNE ENTENTE RELATIVE AU TRANSPORT ADAPTÉ

La Loi sur les transports prévoit que les municipalités se dotent d'une entente en vue d'assurer aux personnes handicapées l'accès à des moyens de transport adapté sur leur territoire (article 48.39). Au moment d'élaborer ce plan stratégique, 110 municipalités visées par cette disposition n'étaient pas en mesure d'offrir un accès à des moyens de transport adapté aux personnes handicapées sur leur territoire. En concordance avec son rôle de veille, l'Office s'est donné comme objectif d'accentuer ses activités de soutien et de conseil auprès des municipalités visées par cette disposition législative, en concertation avec le MTQ.

Ainsi, les quelques demandes d'information et de soutien qui lui ont été adressées en 2011-2012 à ce sujet ont été répondues (2). De plus, l'Office souhaitait agir de façon proactive en proposant son soutien aux municipalités qui n'offraient pas de services de transport adapté. En 2009-2010, 97 municipalités (sur 137 non desservies par ce type de transport au 1^{er} avril 2009) avaient déjà reçu une telle offre de soutien. En 2010-2011, ce sont 25 municipalités sur les 109 qui n'étaient pas encore desservies au 1^{er} avril 2010 qui ont reçu une telle offre, soit 26 % d'entre elles. En 2011-2012, le nombre de municipalités ayant reçu une offre de soutien est passé à 5 sur un total de 103, soit 5 % de celles-ci.

L'Office intervient auprès de ces municipalités depuis l'adoption de la Loi. Certaines d'entre elles ont donc été rejointes à plusieurs reprises depuis ce temps. Dans le but d'adapter ses interventions à cette situation, l'Office a documenté la situation de 93 municipalités n'ayant pas adopté une résolution conforme ou n'offrant pas de service en transport adapté aux besoins des personnes handicapées. Un rapport synthèse de ces travaux est en rédaction.

Par ailleurs, l'Office travaille avec le MTQ pour établir une liste commune des municipalités non desservies en vue de créer des arrimages sur les interventions à réaliser en région. Une mise à jour ainsi qu'un partage d'informations ont été faits à ce sujet en avril et en mai 2011. Des suivis ont également été effectués entre l'Office et le MTQ concernant l'étude des résolutions déposées par les municipalités de même qu'au sujet du rapport sur la situation des municipalités non desservies en préparation à l'Office.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ CIBLE : 100 % DES MUNICIPALITÉS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ	AU 1 ^{er} AVRIL 2011 : 91 % (1 009 SUR 1 112) AU 31 MARS 2012 : 92 % (1 022 SUR 1 112)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Cent trois municipalités locales n'avaient pas encore adopté de résolution conforme à la Loi, ni n'offraient de service de transport adapté sur leur territoire au 1^{er} avril 2011. Le nombre total de municipalités locales au Québec étant de 1 112 à cette même date, il y avait donc 91 % des municipalités qui s'étaient alors conformées aux dispositions sur la Loi sur les transports, soit 1 009 municipalités sur un total de 1 112 municipalités.

Au 31 mars 2012, 90 municipalités n'offraient toujours pas de service de transport adapté sur leur territoire et n'avaient pas adopté de résolution conforme à la loi. Le Québec comptait à cette même date 1 112 municipalités locales, ce qui nous indique un taux de municipalités s'étant conformées à la loi de 92 % (1 022 sur 1 112 municipalités au total).

De ces 90 municipalités n'offrant pas de service ou n'ayant pas adopté de résolution conforme à la loi, 42 sont non desservies par un système de transport et n'ont pas fait de démarches en ce sens, 37 ont adopté une résolution non conforme spécifiant qu'elles offriront des services lorsqu'elles auront une demande de la part d'une personne handicapée et 11 ont déclaré qu'il n'y avait pas de besoins identifiés sur leur territoire, sans avoir adopté de résolution conforme aux objectifs de la Loi.

Il peut être utile de noter que l'indicateur et la cible retenus par l'Office dans son plan stratégique sont différents de ceux fournis par le MTQ dans ses documents officiels, puisque ce dernier a retenu comme indicateur le pourcentage de la population du Québec ayant accès à des services de transport adapté.

AXE D'INTERVENTION 2.3

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires
– Accessibilité aux bâtiments à caractère public construits
avant décembre 1976

OBJECTIF 2.3.1

COLLABORER, AVEC LE MINISTÈRE DU TRAVAIL, À LA DÉTERMINATION DES CATÉGORIES D'IMMEUBLES CONSTRUITS AVANT DÉCEMBRE 1976 DEVANT ÊTRE RENDUS ACCESSIBLES ET DES NORMES DEVANT ÊTRE RESPECTÉES

En matière d'accessibilité, le MTRAV a déposé, en juin 2007, le *Rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité aux personnes handicapées de bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976* (article 69). Un projet de règlement est attendu. Il vise à déterminer les catégories d'immeubles devant être rendus accessibles ainsi que les normes que les propriétaires devront respecter. L'Office s'est donné l'objectif de collaborer de près à la détermination de ces catégories d'immeubles et des normes.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE	<ul style="list-style-type: none">➤ DÉPÔT DE LA PLANIFICATION DÉCENNALE DU MSSS AUPRÈS DU MTRAV SUITE À DIVERSES INTERVENTIONS DE L'OFFICE➤ ÉCHANGES ENTRE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'OFFICE ET LE SOUS-MINISTRE DU TRAVAIL SUR L'AVANCEMENT DES TRAVAUX ET LA COLLABORATION DE L'OFFICE
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

.....

AXE D'INTERVENTION 2.4

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Accès aux documents et aux services offerts au public

.....

OBJECTIF 2.4.1

ÉLABORER, EN COLLABORATION AVEC LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX, LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES*

La politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*⁴ a été adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2006 (article 26.5). À la suite de cette adoption, le gouvernement confiait au MSG et à l'Office des responsabilités particulières quant au développement d'une stratégie de mise en œuvre de cette politique gouvernementale. La responsabilité du suivi de cette politique a aussi été confiée à l'Office. La stratégie de mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et services offerts au public a été approuvée par l'ensemble des partenaires concernés en 2010-2011.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DÉPÔT DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE CIBLE : 2010	RÉALISÉ EN 2010-2011
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2010

4 MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007), *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : politique gouvernementale*, Québec, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 27 p.

OBJECTIF 2.4.2

ÉLABORER LA STRATÉGIE DE SUIVI DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES*

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	ADOPTION DU RAPPORT <i>MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE – L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES, BILAN 2009-2010</i> PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE, LORS DE SA SÉANCE DES 1 ^{ER} ET 2 DÉCEMBRE 2011
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

Cet objectif peut être considéré réalisé par l'adoption d'un rapport de mise en œuvre de la politique, ce rapport donnant suite à la stratégie de suivi développée par l'Office et acceptée par le MSG en 2010-2011.

.....

AXE D'INTERVENTION 2.5

Coordination intersectorielle dans les domaines prioritaires – Approvisionnement

.....

OBJECTIF 2.5.1

VEILLER À CE QUE LES MINISTÈRES, LES ORGANISMES PUBLICS ET LES MUNICIPALITÉS TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

L'article 61.3 de la Loi spécifie que les ministères, les organismes publics et les municipalités doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services de leur accessibilité aux personnes handicapées.

Il existe très peu d'expertise en matière d'approvisionnement « accessible », et tout est à faire à ce sujet. Pour obtenir des avancées en ce domaine, un comité conjoint CSPQ - OPHQ a été mis en place en 2011-2012 pour traiter des questions concernant l'approvisionnement accessible. Les responsables professionnels de cette question à l'Office et au CSPQ ont échangé de façon régulière au cours de l'année, une trentaine de contacts ayant été établis entre eux. Un groupe de six personnes ayant différents types d'incapacités a aussi été constitué afin d'identifier différents besoins en matière de biens et de services accessibles.

Des activités de soutien-conseil auprès de **toutes** les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ministères et organismes, agences de la santé et des services sociaux et municipalités de plus de 15 000 habitants) font également partie des interventions privilégiées par l'Office et sont menées dans toutes les régions du Québec. Elles visent notamment à ce que les plans d'action déposés par les partenaires contiennent des mesures concernant la prise en compte de l'accessibilité des biens et services aux personnes handicapées dans les processus d'approvisionnement des organisations.

Pour atteindre cet objectif, l'Office s'est assuré que les informations et les outils disponibles concernant l'approvisionnement leur soient transmis dans le cadre de ses activités de soutien-conseil. C'est ainsi que la première édition du bulletin *L'Approvisionnement accessible* a été acheminée à toutes ces organisations en novembre 2011. De plus, le Comité des municipalités accessibles, auquel l'Office collabore, a mis de l'avant la question de l'approvisionnement accessible lors de sa troisième rencontre des municipalités accessibles tenue le 3 novembre 2011. L'Office a pu profiter de cette occasion pour faire une présentation sur cette question, rejoignant ainsi les trente et une municipalités assistant à cet événement.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE MINISTÈRES, D'ORGANISMES PUBLICS ET DE MUNICIPALITÉS QUI TIENNENT COMPTE DANS LEUR PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT LORS DE L'ACHAT OU DE LA LOCATION DE BIENS ET DE SERVICES DE LEUR ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	NON DOCUMENTÉ EN 2011-2012
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour obtenir des données fiables à ce sujet, un sondage a été réalisé au printemps 2010 auprès des 215 organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi (organismes devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées). Un second sondage est prévu pour 2013-2014.

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE (suite)



ENJEU 2

QUALITÉ DES SERVICES
OFFERTS

>>> ORIENTATION 3

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

Les services de soutien à la personne de l'Office

Le SSP de l'Office est responsable d'offrir des services d'accueil, d'information et de référence ainsi que des services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Ces services sont accessibles à travers l'ensemble du territoire québécois pour toute personne s'adressant à l'Office, qu'elles soient des personnes handicapées, des proches ou encore des partenaires du milieu associatif, des réseaux publics, parapublics et privés. Ces derniers peuvent également bénéficier de l'expertise du personnel du SSP lors de démarches touchant la situation d'une personne handicapée. Les effectifs du SSP se composent d'agents d'aide à la clientèle et de conseillers à l'intégration basés à Drummondville, Montréal et Québec.

Règle générale, les interventions d'accueil, d'information et de référence portent sur le soutien nécessaire à la personne handicapée, à ses proches et aux partenaires dans la résolution de problèmes non complexes. Le travail des agents et des agentes d'aide à la clientèle consiste à répondre aux demandes d'information, à référer aux instances appropriées, à faire de l'écoute, à explorer les besoins de la personne, à documenter leur situation et à leur porter assistance, par exemple, pour compléter des formulaires d'admissibilité à différents programmes et mesures s'adressant aux personnes handicapées.

Les interventions de soutien, de conseil et d'accompagnement sont requises lorsque la demande implique davantage d'expertises et d'accompagnement. Ce faisant, il est courant qu'une demande génère plusieurs interventions et que le suivi s'échelonne sur une période de plusieurs mois. Les interventions peuvent alors prendre différentes formes, incluant les échanges téléphoniques, la conduite d'entrevues avec la personne handicapée, les rencontres avec le personnel intervenant impliqué dans le dossier de cette personne, etc.

Du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, 6 695 personnes ont fait appel à l'Office, c'est 1940 de plus que l'an dernier. La majorité d'entre elles, soit 5 094, étaient des personnes handicapées ou leurs proches, alors que 1 601 étaient des partenaires. Les 5 094 personnes handicapées ayant fait appel à l'Office ont généré 5 644 demandes de service, lesquelles ont suscité un total de 17 857 interventions.

L'augmentation significative du nombre de personnes handicapées ou des proches de la personne handicapée ayant fait appel à l'Office pourrait s'expliquer par les activités de promotion de ses services entreprises par l'Office auprès du milieu associatif et lors d'événements tels des colloques, mais aussi par l'implantation de la téléphonie IP qui permet la distribution automatique des appels entre les agents d'aide. Ce nouveau procédé réduit considérablement le nombre d'appels abandonnés par les personnes lorsqu'elles sont dirigées vers une boîte vocale.

Les interventions effectuées par le personnel du SSP en 2011-2012 concernaient principalement les domaines d'intervention suivants :

- les services éducatifs et la formation continue (33,5% des interventions);
- les ressources résidentielles (10% des interventions);
- les conditions de vie (8,6% des interventions);
- les droits (8% des interventions).

L'Office a mandaté des firmes externes dès 2001-2002 afin de mesurer le taux de satisfaction de la clientèle ayant utilisé ses services de soutien à la personne. Considérant l'importance stratégique qu'il accorde à la perception de la qualité de ses services de la part des personnes qui les utilisent, l'Office s'est donné comme objectif d'atteindre les cibles les plus élevées ayant été observées depuis 2001-2002, soit des taux de satisfaction de l'ordre de 86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et de 93 % en ce qui a trait aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

Pour atteindre cet objectif, l'Office a amorcé des travaux visant à améliorer ses processus et ses outils de travail et à former son personnel. Des ressources ont été spécifiquement affectées à ces tâches et le personnel concerné y est activement mis à contribution.

Soulignons aussi la collaboration amorcée au cours de l'année entre l'Office et Services Québec pour assurer une meilleure connaissance et une plus grande complémentarité des services offerts par les deux organisations. Cette démarche vise à ce que les personnes handicapées et leur famille aient accès à une même information regroupée sur les programmes, mesures et services à l'intention des personnes handicapées et de leur famille au sein des deux « portes d'entrée » que sont le SSP de l'Office et le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Elle a aussi comme objectif que les membres du personnel des deux organismes connaissent mieux les services de chacun et puissent ainsi y référer les personnes selon leurs besoins particuliers.

L'Office et Services Québec veulent aussi développer des mécanismes pour assurer une continuité de services pour les personnes qui, en plus de l'information, ont besoin de conseil et d'accompagnement pour avoir accès aux programmes et mesures qui leur sont destinés. Cette collaboration découle des recommandations émises par l'Office dans son Avis de pertinence au Protecteur du citoyen, un avis qui a été préparé pour donner suite à la recommandation 9 du Rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les services gouvernementaux destinés aux enfants présentant un trouble envahissant du développement (octobre 2009).

.....

AXE D'INTERVENTION 3.1

Accueil, information et référence

.....

OBJECTIF 3.1.1

ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE QUI UTILISE NOS SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE CIBLE : AUGMENTER À 86 % LE TAUX DE SATISFACTION	83 % (N = 207) MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 4,5 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un sondage a été mené en 2011-2012 auprès de 207 personnes ayant utilisé les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office, ce qui a permis d'établir un taux global de satisfaction à l'endroit de ces services. Si l'on tient compte de la marge d'erreur, les résultats indiquent un taux de satisfaction relativement stable depuis trois ans (83 % en 2011-2012 ; 82 % en 2010-2011 et 85 % en 2009-2010, comparativement à une cible de 86 %). On observe aussi que les écarts avec la cible se situent, à chaque année, dans la marge d'erreur. De nouvelles questions ont été ajoutées au sondage, permettant aux répondants de fournir des informations supplémentaires sur les services obtenus. Le traitement de ces informations qualitatives permettra d'obtenir d'autres pistes d'amélioration et de dresser un meilleur portrait des personnes qui s'adressent à l'Office pour obtenir des services d'accueil référence.

.....

AXE D'INTERVENTION 3.2

Soutien, conseil et accompagnement

.....

OBJECTIF 3.2.1

ACCROÎTRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE QUI UTILISE NOS SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE CIBLE : AUGMENTER À 93 % LE TAUX DE SATISFACTION	91 % (N = 195) MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 3,4 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Un sondage a été mené en 2011-2012 auprès de 195 personnes ayant utilisé les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office, ce qui a permis d'établir un taux global de satisfaction à l'endroit de ces services. Les résultats indiquent que le taux de satisfaction se maintient à 91 % et que l'écart avec la cible se situe toujours, depuis la première année du plan stratégique, à l'intérieur de la marge d'erreur.

OBJECTIF 3.2.2

ASSURER, À L'ENSEMBLE DE LA CLIENTÈLE QUI EN FAIT LA DEMANDE, UN SUIVI EN MATIÈRE DE PLANIFICATION INDIVIDUELLE DE SERVICES

Conformément aux dispositions prévues dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, plus spécifiquement à l'article 45 de la Loi, l'Office est déterminé à faire en sorte que toutes les demandes qui lui sont adressées obtiennent le suivi requis en matière de planification individuelle de services et en a donc fait un objectif de son plan stratégique. Notons que ces efforts devraient également permettre une augmentation du taux de satisfaction de la clientèle du service du SSP.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES FORMULÉES CIBLE : 100 % DES DEMANDES EN MATIÈRE DE PLANIFICATION INDIVIDUELLE RÉPONDUES	100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (86 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Durant l'année 2011-2012, l'Office a reçu un total de 86 demandes visant l'élaboration d'un tel plan de services. Chacune de ces demandes ayant été répondue, l'Office a atteint son objectif à ce chapitre. Précisons qu'il a été principalement sollicité pour agir en soutien ou à titre d'intervenant afin d'accompagner la personne handicapée.

2.2 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE (suite)



ENJEU 3

AMÉLIORATION DES FAÇONS
DE FAIRE À L'OFFICE

>>> ORIENTATION 4

MOBILISER LES RESSOURCES ET AMÉLIO-
RER LES PROCESSUS DE COORDINATION
INTERNES

.....

AXE D'INTERVENTION 4.1

Planification des ressources humaines

.....

OBJECTIF 4.1.1

S'ASSURER DE LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS LIÉES À LA MISSION DE L'OFFICE EN TENANT COMPTE DES ENJEUX ASSOCIÉS AUX MESURES DE RÉDUCTION DE LA TAILLE DE L'ÉTAT

Au cours du prochain quinquennat, l'Office s'engage à mobiliser ses ressources et à améliorer ses processus de coordination internes. Des défis importants attendent l'Office quant au développement de ses ressources humaines et la rétention du personnel, particulièrement en région.

L'Office mise ainsi sur la formation du personnel et le transfert de l'expertise, et compte se donner une vision claire des stratégies qu'il doit développer pour assurer la mobilisation de ses ressources, le renouvellement de ses effectifs et leur rétention. Une analyse stratégique a été complétée à cet effet en 2011-2012. La réflexion portait notamment sur les conditions à respecter pour assurer la réussite du plan stratégique de l'Office et la réalisation de ses priorités organisationnelles. Une stratégie globale de développement des ressources humaines est en préparation pour donner suite à cette analyse.

Ces investissements dans les ressources humaines font partie des conditions qui sont essentielles à la performance de l'Office dans la réalisation des devoirs et des pouvoirs que lui confie la Loi, ainsi que des engagements découlant des politiques et priorités gouvernementales adoptées au cours des dernières années.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES SELON LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CIBLE : 80 % DES ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES EN CONFORMITÉ AVEC LE PLAN	100 %
TAUX D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL CIBLE : 100 % D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL	93,5 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Le premier indicateur mesure la proportion des activités de formation qui ont été effectivement offertes aux membres du personnel par rapport aux activités planifiées et adoptées par le comité de direction. Douze activités de formation ont été organisées, dont 9 étaient plus spécifiquement destinées au nouveau personnel et 3 s'adressaient à du personnel impliqué dans des activités liées au plan stratégique. Elles ont rejoint 91 personnes, certaines d'entre elles ayant participé à plus d'une activité.

Le second indicateur mesure la proportion des connaissances et des habiletés acquises par le nouveau personnel au cours des activités de transfert d'expertise qui sont applicables dans leurs fonctions. Sont considérées comme faisant partie du nouveau personnel toutes les personnes qui sont entrées en fonction en 2011-2012 et qui étaient toujours en poste le 31 mars 2012. Les activités de transfert d'expertise prises en considération sont celles associées au plan d'initiation à la tâche avec jumelage et celles inscrites à la liste des activités de formation de base pour le nouveau personnel.

Pour 2011-2012, seules les activités inscrites au plan stratégique de développement des ressources humaines ont été considérées. La source d'information est la fiche d'évaluation des formations et des activités d'expertise distribuée aux personnes participant aux sessions de formation.

Des questions sur l'applicabilité des connaissances et des habiletés ont été posées aux personnes qui ont participé à des activités de formation tenues au cours de l'année 2011-2012. Le taux d'appropriation a été calculé à partir du nombre total de réponses positives obtenues aux échelles de satisfaction associées à ces questions sur le nombre total de répondants et de répondantes.

Le taux obtenu en 2011-2012 est de 93,5 %, un taux légèrement inférieur à celui de l'année précédente et de la cible de 100 % visée au plan stratégique.

.....

AXE D'INTERVENTION 4.2

Processus de coordination internes

.....

OBJECTIF 4.2.1

METTRE EN ŒUVRE UN MODE DE FONCTIONNEMENT FAVORISANT UNE PLUS GRANDE COHÉSION DANS LES ACTIVITÉS DE L'OFFICE

Une organisation du travail optimale est une autre condition essentielle à la performance et à la cohérence interne des interventions de l'Office. Cette condition est d'autant plus cruciale que ses ressources humaines sont appelées à diminuer au cours des prochaines années. Ces ressources sont localisées dans 15 régions et doivent couvrir les 17 régions administratives du Québec.

Compte tenu de ces contraintes et dans un souci d'efficacité et de cohérence interne, l'Office a choisi d'implanter un mode d'organisation des activités qui superpose deux types de fonctionnement. Le fonctionnement par direction et service permet de gérer les diverses activités nationales et régionales de l'organisation, ainsi que ses programmes et services directs. Le mode de fonctionnement intégré mobilise pour sa part des ressources pouvant provenir de l'une ou l'autre de ses directions. Celles-ci travaillent à la réalisation des projets d'organisation correspondant aux objectifs prioritaires de l'Office, dont font partie tous les projets associés à la réalisation de son plan stratégique. Les personnes affectées à ces projets le sont en fonction de leur expertise, et non de leur direction ou de leur service d'origine. Ces projets sont sous la responsabilité de l'un ou l'autre des gestionnaires de l'équipe de direction de l'Office qui en assume l'encadrement, en plus des responsabilités découlant de la gestion d'une direction ou d'un service.

Pour assurer le succès de ce changement, l'équipe de direction a suivi de près l'implantation de ce nouveau mode d'organisation et a apporté régulièrement des ajustements à

ses façons de faire en ce qui a trait, entre autres, à l'encadrement du personnel. Un comité composé de personnes issues de l'ensemble des directions et services de l'Office a aussi été mis sur pied dès 2009. Il est chargé de proposer des outils et des méthodes de travail communs, de suivre les changements, d'apporter des suggestions sur les ajustements nécessaires, d'assurer les communications internes et d'identifier les besoins de formation. Les membres du comité agissent également comme personnes-ressources dans les directions et services concernés.

Le mode de fonctionnement implanté par l'Office s'appuie sur deux innovations : la mise en place de projets interdirections et l'utilisation d'outils et de méthodes de travail communs. La mesure de l'atteinte de l'objectif s'appuie sur des indicateurs associés à ces innovations.

Implanter une gestion davantage intégrée par la mise en place de projets interdirections et développer de tels outils et méthodes communes favorisent la cohésion des activités de l'Office et la cohérence de ses interventions. Des plans d'action et des stratégies d'appropriation ont été adoptés par l'équipe de direction au cours de l'année pour soutenir l'application du nouveau mode de fonctionnement et l'utilisation des outils et méthodes communes de travail.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE DE PROJETS INTERDIRECTIONS RÉALISÉS À L'OFFICE	22 PROJETS SUR 49, SOIT 45 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE
NOMBRE D'ACTIVITÉS AYANT UTILISÉ DES OUTILS ET DES MÉTHODES DE TRAVAIL COMMUNS	6 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS (5) ET DE MÉTHODES DE TRAVAIL (1) COMMUNS
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

PRÉCISIONS SUR LES RÉSULTATS OBTENUS

Pour être identifié comme un projet interdirections, le projet doit répondre aux critères suivants :

- être associé à la réalisation du plan stratégique ;
- être mis en oeuvre par l'Office, avec ou sans partenaires externes associés ;
- relever d'une équipe de travail dont les membres proviennent de plus d'une direction de l'Office et participent activement aux travaux. Ils y apportent leur contribution personnelle et sont impliqués dans toutes les étapes de travail, de l'élaboration et la conception du projet à sa réalisation et à l'atteinte de ses résultats ;
- être sous la responsabilité d'un gestionnaire en raison de critères qui ne relèvent pas nécessairement de sa responsabilité fonctionnelle (par exemple : l'expertise particulière du gestionnaire, son expérience de travail, l'équilibre entre les responsabilités des gestionnaires, etc.).

Pour offrir un point de comparaison, la proportion des projets interdirections mis en place pour réaliser le plan stratégique 2009-2014 a été comparée à celle du dernier plan stratégique. En se basant sur les trois critères qui étaient applicables au cours de la période 2005-2008, 11 projets sur un total de 51 pouvaient être considérés comme des projets interdirections au cours de cette période, ce qui représentait 22 % des projets. La proportion de projets interdirections a atteint 46 % dès la première année d'implantation du plan stratégique 2009-2014 et s'est maintenue à peu près au même niveau les années suivantes (46 % en 2010-2011 et 45 % en 2011-2012). Il s'agit d'un changement important, la proportion de projets de ce type ayant doublé dès la première année de la mise en oeuvre du plan stratégique 2009-2014.

Les **activités** à considérer pour documenter le second indicateur sont celles qui :

- sont associées au plan stratégique et aux objectifs communs d'organisation;
- concernent certaines activités structurées des directions et services, soit :
 - la production d'avis ou de mémoires;
 - la réalisation d'activités récurrentes de concertation (ex. : animation de comité ou de table de concertation).

Les **outils de travail communs** incluent les outils de planification, de suivi et de reddition de comptes, de même que tout outil visant à soutenir la réalisation de tâches communes. Pour être considérés comme des outils **communs**, ceux-ci doivent pouvoir s'appliquer à plusieurs utilisateurs potentiels.

Les **méthodes de travail communes** se traduisent par des cadres de référence, des lignes directrices ou des balises visant à assurer la qualité des productions et autres livrables. Elles s'appliquent aux différentes étapes de travail de même qu'aux processus à privilégier lors de l'élaboration, de la validation et de l'approbation de ces livrables.

Deux types d'activités ont donné lieu à l'utilisation d'un nouvel outil ou à de nouvelles méthodes communes :

- la reddition de comptes individuelle
 - **outil commun** : tableau de compilation quotidienne des efforts consentis aux projets et activités sur logiciel Excel.

Cet outil assure la concordance des informations présentées dans les rapports individuels d'activités avec celles inscrites dans les rapports d'assiduité du personnel.
- la classification commune des actions réalisées par l'Office et ses partenaires en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées

- **méthode commune** : identification et définition de 16 domaines d'action permettant de classer ces actions.

Cette classification, adoptée par l'équipe de gestion de l'Office, sera mise en application pour diverses fins : détermination de mots-clés et de descripteurs en gestion documentaire, organisation du contenu de répertoires d'information – par ex. : répertoires d'outils ou de programmes et mesures; présentation de certains types d'informations sur le site Web de l'Office; partage des tâches, des projets et des mandats entre certains membres du personnel, classement des informations recueillies dans le cadre d'activités de veille et d'analyse stratégique, etc. Une stratégie d'appropriation a été adoptée pour soutenir la mise en application de la nouvelle classification et un guide commun est en cours d'élaboration pour soutenir l'appropriation de la classification et sa mise en application (une première version sera testée en 2012-2013).

Certains outils développés en 2009-2010 et en 2010-2011 ont été actualisés, pour tenir compte des commentaires recueillis auprès de certains utilisateurs et favoriser les arrimages entre les projets et les activités de l'organisation. Il s'agit des outils associés aux types d'activités suivants :

- la planification de projet
 - **outil commun** : fiche descriptive de projet. La nouvelle version contient davantage d'informations sur les besoins d'arrimage interne et les façons d'y répondre.
- la reddition de comptes de projet
 - **outil commun** : rapport d'avancement de projet. La nouvelle version contient davantage d'informations sur les besoins d'arrimage interne et les façons d'y répondre.
- la planification individuelle
 - **outil commun** : planification individuelle des projets et activités. Des ajustements y ont été apportés pour en faciliter l'utilisation.
- la reddition de comptes individuelle
 - **outil commun** : rapport individuel d'activités. Des modifications y ont été apportées pour en faciliter l'utilisation. Les consignes ont été révisées pour les simplifier.

2.3 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

2.3.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens a été revue en 2005-2006. Dans le cadre du processus continu d'amélioration des services de soutien à la personne, un sondage a été effectué auprès de la clientèle, cette même année, afin de connaître sa satisfaction à l'égard des services offerts par l'Office. L'Office a profité de cette occasion pour évaluer le taux de satisfaction obtenu au regard d'un certain nombre d'engagements inscrits dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Il s'agit d'engagements liés à l'accessibilité, à la courtoisie et au respect, à la fiabilité et à la rapidité des services. Notons, à ce chapitre, que l'Office réalise cet exercice chaque année depuis 2009.

Les sondages effectués ont permis de mesurer les résultats obtenus selon quelques indicateurs liés à ces engagements. Ceux-ci sont présentés dans les pages suivantes.

ACCESSIBILITÉ

>>> ENGAGEMENTS :

- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

TAUX DE SATISFACTION			
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012

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

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

Langage facile à comprendre, c'est-à-dire la capacité de vulgariser l'information

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

Capacité de tenir compte des incapacités de la personne lorsque celle-ci communique avec le personnel de l'Office*

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	95 %	88 %	82 %	89 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	96 %	93 %	85 %

* En 2009-2010, 2010-2011 et 2011-2012, la question a été posée uniquement aux personnes handicapées alors qu'en 2006, elle avait été posée aux personnes handicapées, aux parents et aux proches ainsi qu'aux partenaires.

COURTOISIE ET RESPECT

>>> ENGAGEMENTS :

- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

TAUX DE SATISFACTION			
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012

Courtoisie du personnel

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	100 %	96 %	97 %	99 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	100 %	99 %	100 %

Capacité du personnel à écouter la personne et à tenir compte de ce qu'elle dit

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	95 %	92 %	92 %	907 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	98 %	95 %	95 %	97 %

Respect de la confidentialité

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

FIABILITÉ

>>> ENGAGEMENTS :

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

TAUX DE SATISFACTION			
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012

Niveau de connaissance du personnel sur les incapacités des personnes handicapées

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	86 %	89 %	82 %	88 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	93 %	97 %	95 %	94 %

Capacité du personnel à proposer des solutions adaptées aux besoins de la personne

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	79 %	80 %	77 %	74 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	89 %	85 %	89 %	91 %

Capacité du personnel à référer la personne aux bonnes ressources

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	86 %	85 %	86 %	81 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	96 %	90 %	92 %	89 %

RAPIDITÉ

>>> ENGAGEMENT :

- Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous préciserons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

>>> RÉSULTATS OBTENUS :

TAUX DE SATISFACTION			
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012

Aide offerte par le personnel dès le premier contact

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	85 %	87 %	84 %	83 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	94 %	93 %	93 %	91 %

Rapidité à traiter la demande

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

Rapidité avec laquelle le personnel a communiqué avec la personne après que celle-ci ait laissé un message téléphonique ou électronique

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	93 %	90 %	91 %	92 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	90 %	92 %	97 %	94 %

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

TAUX DE SATISFACTION			
2005-2006	2009-2010	2010-2011	2011-2012

Satisfaction globale envers les services reçus

Cibles du plan stratégique 2009-2014 : AIR=86 % et SCA= 93 %

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	78 %	85 %	82 %	83 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	88 %	90 %	91 %	91 %

Intention de recommander les services de l'Office

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

>>> ANALYSE SOMMAIRE DES RÉSULTATS :

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

L'analyse des résultats démontre encore une fois, d'excellents niveaux de satisfaction pour la courtoisie du personnel et le respect de la confidentialité avec des taux se situant entre 97 % et 100 %.

Bien qu'on puisse observer un maintien, voire même une légère baisse des taux de satisfaction reliés à certains engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, il n'en demeure pas moins que pour les services d'accueil, d'information et de référence, le taux de satisfaction globale qui s'élève à 83 % présente une légère augmentation comparativement au taux de 82 % observé l'an dernier. Pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement, le taux de satisfaction global se maintient à 91 %. Ces résultats sont tout près des cibles de 86 % et de 93 % qui sont visées dans le plan stratégique 2009-2014 de l'Office et se situent dans les marges d'erreur (4,5 % pour AIR et 3,4 % pour SCA) établies pour ces indicateurs de satisfaction générale par le sondage sur la satisfaction des clientèles des services de soutien à la personne de 2011-2012.

L'élément nécessitant une attention soutenue, puisqu'en baisse, pour les services d'accueil, d'information et de référence, est celui de la capacité à proposer des solutions adaptées aux besoins des personnes qui obtient un taux de satisfaction s'élevant à 74 %. Des questions ont été ajoutées au questionnaire pour mieux documenter les résultats affichant de moins bons taux de satisfaction.

Malgré ce résultat moins élevé, c'est tout de même 92 % des répondants du sondage 2011-2012 qui recommanderaient les services d'accueil, d'information et de référence à quelqu'un d'autre et 95 % des répondants qui recommanderaient les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office.

2.3.2 Bilan de réalisation du Plan d'action 2011-2012 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées

L'analyse des objectifs établis par le plan d'action 2011-2012 de l'Office permet de constater que de nombreuses mesures ont été mises en œuvre en vue d'améliorer ses actions à l'égard de sa mission générale, des services à la population et de sa performance comme gestionnaire d'un organisme public. Afin d'atteindre les résultats escomptés, plusieurs objectifs du plan d'action de l'Office sont sur une base continue et ils seront de nouveau inscrits au plan d'action 2012-2013. Toutefois, il est recommandé pour le nouveau plan d'action 2012-2013 d'actualiser la formulation de deux objectifs et de bonifier les mesures de quatre autres objectifs. Également, un objectif est complètement réalisé et ne sera pas reconduit. Le tableau synthèse, que l'on retrouve à l'annexe 6, résume les principaux éléments relativement aux objectifs, aux résultats et aux recommandations.

III

PARTIE

SERVICES DIRECTS À LA POPULATION ET PROGRAMMES DE SUBVENTION

Les informations concernant le soutien à la personne sont présentées à la section 2.2, orientation 3, « Améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille » (page 54).

3.1 CENTRE DE DOCUMENTATION

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi que de l'intervention individuelle et collective en faveur de la participation sociale des personnes handicapées.

Au 31 mars 2012, le Centre de documentation a accueilli 702 personnes dont 275 visiteurs externes. Sa clientèle est diversifiée. Ainsi, au cours de 2011-2012, les demandes provenaient du milieu associatif (21 %), du milieu de l'éducation (17,5 %), des personnes handicapées et de leur famille (11,5 %), du milieu institutionnel (11 %), de la recherche (10,5 %), des bibliothèques (8 %) et du milieu gouvernemental (5 %).

Le catalogue du Centre de documentation, disponible sur le site Web de l'Office, comporte près de 20 000 documents dont 2 403 sont en ligne. La collection contient des monographies, des articles de périodiques, des documents multimédias, 196 titres de périodiques actifs ainsi que le *Répertoire d'outils d'intervention et d'information* comprenant 488 documents.

3.2

INFORMATION STATISTIQUE

L'Office répond depuis plusieurs années à des demandes d'information statistique sur les personnes handicapées. Différentes sources de données permettent de répondre à ces demandes, soit des données administratives des ministères et organismes du gouvernement du Québec, des données d'enquêtes populationnelles réalisées par l'ISQ et Statistique Canada (SC) ou des données en provenance du recensement de la population canadienne.

Durant l'année 2011-2012, l'Office a répondu à 168 demandes d'information statistique, soit une moyenne de 14 demandes mensuellement. La moyenne mensuelle était de 15 demandes en 2010-2011, ce qui représente une diminution d'environ 8 %. L'Office favorise la publication de documents pouvant répondre aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées, et toute nouvelle publication peut influencer le nombre de demandes.

TABLEAU 1**DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE TRAITÉES SELON LA PROVENANCE, 2009-2010 À 2011-2012**

PROVENANCE DES DEMANDES	2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	n	%	n	%	n	%
MINISTÈRES ET ORGANISMES	34	25,7	40	22,0	38	22,6
CHERCHEURS ET ÉTUDIANTS	19	14,4	27	14,8	23	13,7
ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES	19	14,4	39	21,5	24	14,3
ENTREPRISES PRIVÉES, CONSULTANTS ET MÉDIAS	6	4,5	21	11,5	16	9,5
AUTRES (PARTICULIERS, AUTRES ORGANISMES)	54	41,0	55	30,2	67	39,9
TOTAL	132	100,0	182	100,0	168	100,0

Parmi l'ensemble des demandes, 37 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées et les caractéristiques de cette population. Les autres demandes les plus fréquentes se rapportent à un besoin d'information sur une déficience ou une incapacité précise (20 %), sur l'éducation et les services de garde (7 %) et le travail (7 %).

3.3

SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION

L'Office, par ce programme, soutient l'expérimentation de projets novateurs susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

En 2011-2012, un montant de 230 426 \$ a été octroyé dans le cadre de ce programme. L'Office a soutenu six projets en cours de réalisation et cinq nouveaux projets. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

PROJETS AMORCÉS EN 2007-2008, EN COURS DE RÉALISATION EN 2011-2012

- Association québécoise pour la réadaptation psychosociale – *Recherche évaluative sur l'intégration de pairs aidants dans des équipes de suivi et de soutien dans la communauté* – 19 310 \$

Le projet consiste en l'évaluation de l'intégration de pairs aidants dans des équipes de soutien et de suivi dans la communauté.

- Communautaire – *L'inclusion numérique telle qu'expérimentée par les citoyens handicapés au Québec (IN-TECH Québec)* – 25 000 \$

Le projet s'inscrit dans un programme de recherche sur l'inclusion numérique mené depuis 2006 par Communautaire en collaboration avec le CEFRIQ (Centre francophone d'informatisation des organisations) à la suite d'une enquête par sondage menée en

juillet et en août 2007. Il a été convenu d'adopter une méthode de recherche pouvant compenser les limites de l'enquête quantitative. Plus spécifiquement, le projet consiste en une enquête sur l'inclusion numérique afin de recueillir des données fiables et qualitativement représentatives sur :

- la réalité actuelle d'inclusion/exclusion numérique des citoyens handicapés au Québec;
- les besoins prioritaires à combler pour favoriser l'inclusion numérique des personnes handicapées du Québec;
- des indices sur les éventuels outils techniques, les aides, les services ou les programmes existants, à améliorer ou à créer qui seraient les plus susceptibles de combler ces besoins.

PROJETS AMORCÉS EN 2008-2009, EN COURS DE RÉALISATION EN 2011-2012

- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec – Institut universitaire – *Évaluation des effets d'une technologie mobile d'assistance à l'autodétermination des personnes présentant une déficience intellectuelle* – 19 116 \$

Le projet a pour objectif de traduire, adapter, expérimenter et évaluer les effets d'une version francophone d'une interface simplifiée et d'un logiciel d'assistance à la réalisation de tâches en milieu résidentiel et de travail sur l'autodétermination de personnes ayant une déficience intellectuelle. L'interface et le logiciel sont installés sur un ordinateur de poche.

- Sylvie Tétreault (U. Laval, CIRRIIS), Pauline Beaupré (UQAR, CIRRIIS), Normand Boucher (U. Laval, CIRRIIS, IRDPQ), Monique Carrière (U. Laval, GRIOSE – santé mentale) et Hubert Gascon (UQAR) – *Des politiques efficaces de soutien aux familles et aux proches des personnes handicapées : synthèse des connaissances sur des expériences actuelles ou récentes et propositions de solutions pour le Québec* – 20 000 \$

Le projet s'intéresse aux besoins de soutien de l'entourage de l'enfant handicapé, c'est-à-dire aux familles qui en prennent soin quotidiennement. L'objectif général est de faire une synthèse des connaissances sur les politiques sociales et les services de soutien actuellement disponibles. Il sera ainsi possible de les analyser, de sélectionner celles qui sont applicables au Québec, puis de les prioriser.

PROJETS AMORCÉS EN 2010-2011 ET S'ÉTANT POURSUIVIS EN 2011-2012

- Anne-Marie Parisot (U. du Québec à Montréal) – *L'écart entre l'offre de service actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle* – 30 000 \$

Au Québec, deux grands domaines de besoins et d'offres de services d'interprétation visuelle se sont structurés au fil du temps, ce sont les domaines sociocommunitaires et de l'éducation. Les services dans ces domaines sont régis par le Cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile qui sont désormais desservis par six services régionaux d'interprétation. Or, certains besoins en matière de service d'interprétation visuelle ne sont pas comblés. L'objectif général de ce projet est de documenter l'écart entre les besoins des usagers et l'offre de service d'interprétation visuelle au Québec.

- Centre de recherche informatique de Montréal – Accès VD – 25 000 \$

Le projet consiste à tester auprès des personnes aveugles et malvoyantes de différentes régions du Québec, un service expérimental de vidéodescription en ligne pour des contenus audiovisuels sur DVD, vérifier l'efficacité du lecteur spécialisé ainsi que la pertinence de ses particularités et effectuer des activités de sensibilisation.

NOUVEAUX PROJETS AMORCÉS EN 2011-2012

- Yves Mauffette (U. du Québec à Montréal), Lucie Dumais (U. du Québec à Montréal) – *Identification et évaluation des coûts supplémentaires généraux liés aux déficiences, incapacités et situations de handicap assumés par les personnes handicapées et leur famille* – 50 000 \$

L'étude a pour but d'explorer les besoins et les coûts supplémentaires généraux assumés par des personnes ou leur famille à partir de huit unités de ménage. Des données correspondant aux dépenses réelles encourues par les personnes ou leur famille, ainsi qu'aux « coûts intangibles » qu'elles assument dans le cadre de leur vie quotidienne seront colligées.

- Marie-Josée Gauvin (Centre de réadaptation Lucie-Bruneau), Bonnie Swaine (U. de Montréal), Tiiu Poldma (U. de Montréal), Maria Barile (Collège Dawson), Catherine Fichten (U. McGill), Alice Havel (Collège Dawson), Eva Kehayia (U. McGill), Barbara Mazer (U. McGill), Patricia Mckinley (U. McGill) et Annie Rochette (U. de Montréal) – *Identification et compréhension des facilitateurs et des obstacles à la participation et à l'inclusion sociale dans le contexte des centres commerciaux : Vers la création d'environnements facilitants* – 10 500 \$

L'objectif de cette recherche est d'amasser des informations sur la perception des usagers avec et sans incapacité sur l'accessibilité, la convivialité ainsi que les facilitateurs et les obstacles à la participation sociale d'un centre commercial.

- Louise Lavergne (IRDPQ), Normand Boucher (IRDPQ/CIRRIIS), Patrick Fougeyrollas (IRDPQ/CIRRIIS), Line Beauregard (IRDPQ/CIRRIIS), Yves Lachapelle (UQTR), Hubert Gascon (UQAR/CIRRIIS), Jacques Caillouette (U. de Sherbrooke) – *Handicap, territoire et environnement : Analyse des représentations sociales à l'égard des personnes ayant des différences fonctionnelles dans le développement d'un transport collectif inclusif dans la ville de Québec* – 10 500 \$

Selon le Plan de mobilité durable de la Ville de Québec (2010), le développement d'un réseau de transport collectif inclusif sur le territoire de la Ville de Québec est un projet en devenir.

L'étude proposée interroge l'enjeu principal de ce que peut être et devenir la société inclusive souhaitée par les différents acteurs qui coexistent dans la Ville de Québec et, conséquemment, de détailler comment le transport collectif pourra être conçu et imaginé à l'intérieur de cette conception directrice.

- François Leblanc (CÉGEP de Jonquière), Luc Laberge (UQAC), Danielle Maltais (UQAC), Marie-José Durand (U. de Sherbrooke), Cynthia Gagnon (U. de Sherbrooke), Maud-Christine Chouinard (UQAC) – *Préciser le rôle des facteurs environnementaux dans les trajectoires d'emploi des personnes atteintes d'ataxie récessive spastique autosomique de Charlevoix-Saguenay (ARSACS)* – 10 500 \$

Ce projet de recherche vise à explorer la problématique de l'intégration et du maintien en emploi d'hommes atteints d'ARSACS.

Il s'agit plus particulièrement de décrire les trajectoires d'emploi, documenter les ambitions professionnelles et les attentes face au milieu du travail et mieux comprendre les facteurs de l'environnement physique et social qui constituent des facilitateurs et des obstacles au regard de l'exercice d'un emploi.

- Pierre-Richard Gaudreault (U. de Sherbrooke), Helene Pigot (U. de Sherbrooke), Mélanie Levasseur (U. de Sherbrooke), Nathalie Bier (U. de Montréal), Sylvain Giroux (U. de Sherbrooke), Bonnie Swaine (U. de Montréal), Pierre-Yves Therriault (U. de Montréal) – *Milieu d'hébergement domotisé pour la clientèle ayant une déficience physique avec prédominance cognitive : étude préliminaire des attentes et des besoins des acteurs impliqués* – 10 500 \$

L'objectif général de cette étude est d'identifier les enjeux et les besoins liés à l'intégration d'une clientèle ayant une déficience physique avec prédominance cognitive dans une résidence domotisée.

3.4

SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION

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

- mission globale;
- projets ponctuels;
- Semaine québécoise des personnes handicapées.

En 2011-2012, un montant de 685 639 \$ a été octroyé dans le cadre de ce programme. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

VOLET – MISSION GLOBALE : 88 520 \$

Depuis le transfert des organismes, intervenu à la suite de l'adoption de la politique gouvernementale concernant le milieu communautaire, l'Office subventionne un seul organisme en appui à la mission globale, soit le Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH). Conformément aux normes en vigueur, depuis le 1^{er} avril 2010, une entente de trois ans a été signée avec le RIPPH lui accordant un soutien financier de 95 000 \$ pour 2010-2011 et de 100 000 \$ pour les années 2011-2012 et 2012-2013. Toutefois, une subvention de 88 520 \$ a été accordée en 2011-2012 en raison de modifications apportées à la réalisation d'un projet.

VOLET – PROJETS PONCTUELS : 450 797 \$

Le volet « projets ponctuels » du PSOP vise à soutenir, de façon ponctuelle, l'action des organismes de promotion en lien avec les priorités de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité* qui a été adoptée le 4 juin 2009. Les projets sont évalués à partir des paramètres d'évaluation suivants : la qualité, l'impact et la faisabilité.

Au Tableau 2, on constate que l'Office a subventionné 38 organismes pour la réalisation des projets ponctuels au cours de l'année 2011-2012.

VOLET – SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES : 146 322 \$

Ce volet vise à soutenir financièrement les organismes de promotion voués à la défense des droits des personnes handicapées et à la promotion de leurs intérêts pour des projets qui ont pour but de contribuer de façon ponctuelle à l'objectif de la SQPH.

En 2011-2012, le total des subventions accordées dans le cadre du volet « SQPH » est de 146 322 \$. Depuis le 1^{er} avril 2010, les organismes de base sont admissibles à ce volet du programme. En plus des 13 regroupements régionaux d'organismes de base (ROPs), deux organismes de base non-membres d'un ROP ont donc eu accès à une subvention.

L'annexe 7 contient la liste des projets subventionnés de même que les montants accordés.

TABLEAU 2

.....
NOMBRE D'ORGANISMES SUBVENTIONNÉS ET MONTANTS ACCORDÉS, DE 2009-2010 À 2011-2012

TYPE D'ORGANISME	2009-2010		2010-2011		2011-2012	
	N ^{BRE}	\$	N ^{BRE}	\$	N ^{BRE}	\$
MISSION GLOBALE (ORGANISME NATIONAL)	1	50 000	1	95 000	1	88 520
SOUS-TOTAL	1	50 000	1	95 000	1	88 520
ORGANISMES NATIONAUX	9	181 402	8	121 519	14	156 554
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	5	20 750	8	92 475	4	80 580
ORGANISMES DE BASE	47	365 820	25	180 806	20	213 663
SOUS-TOTAL	61	567 972	41	394 800	38	450 797
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SQPH)	16	122 752	18	158 894	15	146 322
SOUS-TOTAL	16	122 752	18	158 894	15	146 322
TOTAL	78	740 724	60	648 694	54	685 639

Les subventions accordées pour les trois volets du PSOP ont totalisé 685 639 \$.

IV

PARTIE

UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 RESSOURCES HUMAINES

4.1.1 Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2011-2012, le total des effectifs autorisés était de 134 ETC (équivalent à temps complet), et une masse salariale initiale de 8 841 500 \$ a été réservée à cette fin en début d'année. À la suite d'ajustements au budget de fonctionnement « Autres dépenses », la masse salariale dépensée s'établissait à 8 459 633 \$.

L'Office avait pour 2011-2012 une cible d'utilisation fixée à 129 ETC. Au 31 mars 2012, 135 personnes étaient en place et ont utilisé 128,1 ETC. Notons que ces 135 personnes sont réparties ainsi : 103 en région (incluant Drummondville où est situé le siège social) et 32 à Montréal et à Québec.

COMMENTAIRES SUR L'ÉCART ENTRE LES EFFECTIFS EN POSTE ET LES EFFECTIFS UTILISÉS AU 31 MARS 2012

Il faut considérer que, parmi les effectifs en poste au 31 mars 2012, six personnes sont en préretraite, donc n'utilisent pas d'ETC. L'écart s'explique également par le fait que l'Office a récupéré en utilisation d'ETC à la suite de différentes absences du personnel (congrés sans solde, congés de maternité, etc.), du recours au Programme d'aménagement de temps de travail par certains employés et parce que certains postes sont demeurés vacants.

TABLEAU 3**L'EFFECTIF EN POSTE**

SECTEURS D'ACTIVITÉ	31 MARS 2012	31 MARS 2011	31 MARS 2010
DIRECTION GÉNÉRALE *	13	13	13
ADMINISTRATION	15	16	18
RELATIONS PUBLIQUES **	4	15	11
CENTRE DE DOCUMENTATION	2	3	3
INTERVENTION COLLECTIVE	54	53	58
INTERVENTION INDIVIDUELLE	22	27	23
FORMATION ET INFORMATION	9	4	2
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES	14	10	8
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	2	2	2
TOTAL	135	143	138

* Incluant : Service juridique et secrétariat général et Direction générale adjointe

** En 2011-2012, une réorganisation administrative a mené à une dissociation du secteur Relations publiques de celui des communications organisationnelles désormais associé à l'évaluation et à la recherche. L'effectif affecté aux communications organisationnelles en 2011-2012 est de 5 personnes.

TABLEAU 4**L'EFFECTIF UTILISÉ**

SECTEURS D'ACTIVITÉ	2011-2012	2010-2011	2009-2010
DIRECTION GÉNÉRALE *	12,3	11,1	12,3
ADMINISTRATION	14,3	15,3	18,1
RELATIONS PUBLIQUES **	4,4	11,0	9,6
CENTRE DE DOCUMENTATION	2,0	3,3	3,1
INTERVENTION COLLECTIVE	51,4	52,3	54,5
INTERVENTION INDIVIDUELLE	20,5	24,0	20,0
FORMATION ET INFORMATION	7,4	2,3	1,2
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES	13,9	8,8	9,5
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1,9	2,0	1,7
TOTAL	128,1	130,1	130,0

* Incluant : Service juridique et secrétariat général et Direction générale adjointe

** En 2011-2012, une réorganisation administrative a mené à une dissociation du secteur Relations publiques de celui des communications organisationnelles désormais associé à l'évaluation et à la recherche. L'effectif utilisé pour les communications organisationnelles en 2011-2012 est de 5,4 personnes.

4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel

La Politique de développement des ressources humaines offre l'opportunité au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation. En effet, pour l'année civile 2011, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre, une somme de 109 824 \$ y a été consacrée, représentant 1,4 % de la masse salariale. Ainsi, 92 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 301 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne est de 3,3 jours.

TABLEAU 5

.....
RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ SELON LES ANNÉES CIVILES

CHAMP D'ACTIVITÉS	2011	2010	2009
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	72 171 \$	112 592 \$	151 077 \$
SOUTENIR L'ACQUISITION DES HABILITÉS DE GESTION	6 239 \$	26 935 \$	19 897 \$
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	3 795 \$	1 438 \$	12 289 \$
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	10 974 \$	6 972 \$	26 062 \$
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	16 645 \$	35 761 \$	15 504 \$
TOTAL	109 824 \$	183 698 \$	224 829 \$

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

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE [%]	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANTS ALLOUÉS PAR PERSONNE
2009	2,9	4,5	1 479 \$
2010	2,4	3,7	1 570 \$
2011	1,4	3,3	1 194 \$

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

ANNÉE CIVILE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2009	31,7	354,9	256,0
2010	28,4	309,0	97,6
2011	15,4	230,6	70,4

Deux plans de développement des ressources humaines distincts ont été élaborés soit un premier regroupant les activités de formation récurrentes et incontournables et un deuxième pour les activités de formation reliées au plan stratégique.

PLANS DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES	
ACTIVITÉS DE FORMATION RÉCURRENTES ET INCONTOURNABLES	ACTIVITÉS DE FORMATION RELIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'APPRENTISSAGE OU LE RENFORCEMENT DES COMPÉTENCES AU REGARD DE PRIORITÉS SPÉCIFIQUES OU DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEURS PROCHES ➤ LE DÉVELOPPEMENT DE CONNAISSANCES OU DE COMPÉTENCES PROPRES À CERTAINES FONCTIONS ➤ LES HABILITÉS DE GESTION ➤ LA PRÉPARATION À LA RETRAITE ➤ LE CODÉVELOPPEMENT ➤ LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ ➤ LE SOUTIEN AUX ÉTUDES 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ LES TECHNIQUES DE BASE DE L'ANIMATION ➤ LA RÉDACTION STRATÉGIQUE ➤ LES STRATÉGIES D'INFLUENCE ➤ LE CADRE DE RÉFÉRENCE DE L'INTERVENTION COLLECTIVE ➤ L'APPROPRIATION DE LA POLITIQUE <i>À PART ENTIÈRE</i> ➤ LES COMMUNICATIONS ADAPTÉES ➤ LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP (PPH) ➤ LE MONDE MUNICIPAL ET SES COMPOSANTES

L'Office a investi un total de 57 385 \$ pour la réalisation de l'ensemble de ces activités de formation au cours de l'année financière 2011-2012. De ce montant, une somme de 33 968 \$ a été consacrée aux formations reliées au Plan stratégique de l'Office ce qui représente 59,2 % de l'investissement global.

4.1.3 Planification de la main-d'oeuvre

Dans une prospective d'utilisation judicieuse de sa main-d'œuvre, l'Office s'est doté d'un Plan directeur de gestion des ressources humaines couvrant la même période que son plan stratégique soit de 2009 à 2014.

Au cours de l'année 2011-2012, six personnes ont pris leur retraite. En fonction des *Règles régissant le recrutement sur des emplois réguliers et affectant le niveau d'effectif régulier et total autorisé*, l'Office peut anticiper, à la suite des départs à la retraite du personnel en 2011-2012, une réduction de ses effectifs de deux ETC en 2012-2013.

4.1.4 Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier

TABLEAU 8

.....
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE	2011-2012	2010-2011	2009-2010
TAUX DE ROULEMENT MINISTÉRIEL	12,1 %	11,1 %	4,4 %

La formule utilisée pour calculer le taux de départ volontaire du personnel régulier est la suivante :

2011-2012

$$\frac{\text{Nombre d'employés ayant quitté par retraite (6), démission (0) ou mutation (7)} \times 100}{\text{Nombre moyen d'employés durant la période de référence (107)}}$$

2010-2011

$$\frac{\text{Nombre d'employés ayant quitté par retraite (6), démission (0) ou mutation (6)} \times 100}{\text{Nombre moyen d'employés durant la période de référence (108)}}$$

2009-2010

$$\frac{\text{Nombre d'employés ayant quitté par retraite (1), démission (0) ou mutation (4)} \times 100}{\text{Nombre moyen d'employés durant la période de référence (113)}}$$

Commentaires sur les principaux écarts :

Le principal écart entre 2009-2010 et les années 2010-2011 et 2011-2012 est le nombre de départs à la retraite, soit un départ à la retraite en 2009-2010, six départs en 2010-2011 et six départs en 2011-2012.

4.1.5

Politiques internes

Dans le cadre de l'application de sa politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et employés. À cet effet, une entente de service, déjà conclue avec une firme spécialisée, lui a permis d'offrir des services de qualité. Ainsi, des bulletins d'information et de sensibilisation produits par cette firme ont été transmis à tout le personnel.

La Politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence au travail qu'a adoptée l'Office est toujours en vigueur. Aucune plainte à cet égard en 2011-2012 n'a été déposée.

En matière de santé et de sécurité du travail, l'Office s'est doté d'un plan d'action et d'un programme de prévention, en santé et sécurité du travail couvrant une période de trois années, soit de 2011 à 2014.

Une politique d'adaptation des postes et du milieu de travail a été mise en place par l'Office en 1992. Cette politique prévoit des mesures visant à assister les personnes handicapées, en repérant les obstacles et en tentant de trouver des solutions pratiques qui leur permettent de s'intégrer ou de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible.

En 2011-2012, deux personnes handicapées ont demandé et bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail.

Le Programme d'aménagement du temps de travail, adopté en 1996, vise à répondre aux besoins du personnel en cette matière. Les ETC et la portion de la masse salariale libérés par l'application du programme ont été récupérés et utilisés pour l'embauche de personnel occasionnel. Pour l'année 2011-2012, une somme de 111 736 \$, équivalant à 1,93 ETC, a servi à cette fin.

De plus, deux directives sont en vigueur à l'Office soit la *Directive concernant la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger* ainsi que la *Politique concernant la gestion de la sécurité de l'information numérique et des actifs informationnels*.

4.2

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

4.2.1

Dépenses par secteur d'activité

Les crédits 2011-2012 ont été de 13 083 400 \$ comprenant un budget d'investissement de 100 000 \$. À cela, on ajoute une somme de 132 900 \$ pour l'amortissement (dépense ne nécessitant pas de crédits). Les dépenses en 2011-2012, incluant les débours en investissements, ont totalisé 12 801 530 \$ (Tableau 9).

Si l'on compare avec 2010-2011, les dépenses et débours ont diminué de 76 921 \$. Les principaux éléments expliquant cette situation sont les suivants :

- une diminution de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 87 272 \$;
- une diminution de 19 626 \$ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses ». Cette somme inclut une diminution de 8 578 \$ attribuable à l'amortissement;
- une augmentation des dépenses de transfert de 28 306 \$;
- une augmentation de l'ordre de 1 671 \$ reliée à nos investissements.

Il est à noter qu'une cible de réduction de dépenses de nature administrative de l'ordre de 153 100 \$ a été imposée à l'Office en raison du *Plan d'action 2010-2014 pour la réduction et le contrôle des dépenses*.

Concernant les dépenses par secteur d'activité, les tableaux 11 à 18 donnent un aperçu de l'évolution des dépenses depuis 2009-2010.

Le montant total que l'Office a pu libérer en 2011-2012 a été de 439 770 \$ (voir Tableau 9). Il faut noter que les crédits périmés sont de 450 252 \$ et qu'un déficit de 10 482 \$ dans le budget d'amortissement (dépense de fonctionnement ne nécessitant pas de crédits) doit y être déduit. Le montant libéré de 439 770 \$ est composé d'un montant de crédits périmés en rémunération de l'ordre de 291 867 \$, des périmés en fonctionnement de 134 944 \$ et d'un montant non utilisé de 12 959 \$ en investissements.

TABEAU 9

BUDGET DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012

PROGRAMME 03	2011-2012 CRÉDITS PLUS BUDGET D'AMOR- TISSEMENTS	2011-2012 DÉPENSES PROBABLES 31 MARS 2012	PRÉVISION DES MONTANTS PÉRI- MÉS DE L'ANNÉE 2011-2012 [En date du 24 avril 2012]	2010-2011 DÉPENSE FINALE
• TRANSFERT				
ORGANISMES DE PROMOTION - Organismes de promotion - Semaine québécoise des personnes handicapées	518 000 \$ 148 100 \$	539 317 \$ 146 322 \$		489 800 \$ 158 894 \$
SOUS-TOTAL	666 100 \$	685 639 \$		648 694 \$
EXPÉRIMENTATION	254 100 \$	230 426 \$		234 406 \$
SUBVENTIONS NON NORMÉES	65 000 \$	69 135 \$		73 794 \$
TOTAL TRANSFERT	985 200 \$	985 200 \$	0 \$	956 894 \$
• FONCTIONNEMENT				
RÉMUNÉRATION	8 841 500 \$	8 459 633 \$	291 867 \$	8 546 905 \$
VIREMENT DU BUDGET «RÉMUNÉRATION» AU BUDGET «AUTRES DÉPENSES»	- 115 000 \$			
BUDGET SUPPLÉMENTAIRE (placement étudiant)	25 000 \$			
SOUS-TOTAL RÉMUNÉRATION	8 751 500 \$	8 459 633 \$	291 867 \$	8 546 905 \$
AUTRES DÉPENSES (incluant l'amortissement)	3 289 600 \$	3 269 656 \$	134 944 \$	3 289 283 \$
VIREMENT DU BUDGET «RÉMUNÉRATION» AU BUDGET «AUTRES DÉPENSES»	115 000 \$			
BUDGET SUPPLÉMENTAIRE (Secrétariat des communications gouvernementales)				
SOUS-TOTAL «AUTRES DÉPENSES»	3 404 600 \$	3 269 656 \$	134 944 \$	3 289 283 \$
TOTAL RÉMUNÉRATION «AUTRES DÉPENSES» ET TRANSFERTS (budget de dépenses)	13 141 300 \$	12 714 489 \$	426 811 \$	12 793 082 \$
	2011-2012 CRÉDITS	2011-2012 DÉPENSES PROBABLES	PRÉVISION DES MONTANTS PÉRI- MÉS DE L'ANNÉE	2010-2011 DÉPENSE FINALE
BUDGET D'INVESTISSEMENT NÉCESSITANT DES CRÉDITS	100 000 \$	87 041 \$	12 959 \$	85 370 \$
TOTAUX BUDGET DE DÉPENSES + BUDGET D'INVESTISSEMENT	13 241 300 \$	12 801 530 \$	439 770 \$	12 878 452 \$
MOINS : AMORTISSEMENT (ne nécessitant pas de crédit)	- 132 900 \$	- 143 382 \$	10 482 \$	- 151 960 \$
TOTAL DES CRÉDITS (Budget de dépenses + budget d'investissement - l'amortissement)	13 108 400 \$	12 658 148 \$	450 252 \$	
TOTAL DES CRÉDITS (excluant les crédits supplémentaires de 25 k\$)	13 083 400 \$			
	2011-2012			
	ETC AUTORISÉS	CIBLE D'UTILISATION		
	134	129,00		

TABLEAU 9 (suite)

BUDGET DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012

Points importants Crédits 2011-2012

BUDGET DE TRANSFERT

- Le budget de transfert a été totalement dépensé.

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

- Transfert de 115 k\$ en provenance du budget de rémunération.
- Surplus de 134,9 k\$ en fonctionnement, soit un surplus réel de 118,6 k\$ et un surplus en cible de réduction de 16,3 k\$.
- La cible de réduction concernant les factures du CSPQ est considéré comme une dépense, donc ce montant a été ajouté à la prévision de dépense (54,4 k\$).

BUDGET DE RÉMUNÉRATION

- Transfert de 115 k\$ au budget de fonctionnement – autres dépenses.
- Montant reçu de 25 000 \$ pour le placement étudiant.
- Montant de crédits périmés de 291,9 k\$.

BUDGET D'INVESTISSEMENTS

- Montant périmé de 13 k\$.

TABLEAU 10**DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012****A – FONCTIONNEMENT**

	FONCTIONNEMENT – 2011-2012			
	AUTRES DÉPENSES	LOYER	AMORTISSEMENT	TOTAL
DIRECTION GÉNÉRALE	184 761 \$			184 761 \$
ADMINISTRATION ^(1 + 2)	1 122 142 \$	1 006 812 \$	143 382 \$	2 272 336 \$
RELATIONS PUBLIQUES	260 281 \$			260 281 \$
CENTRE DE DOCUMENTATION	51 235 \$			51 235 \$
INTERVENTION COLLECTIVE	206 611 \$			206 611 \$
INTERVENTION INDIVIDUELLE	183 544 \$			183 544 \$
FORMATION ET INFORMATION	43 476 \$			43 476 \$
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES	66 586 \$			66 586 \$
PROGRAMME DE SUBVENTIONS	826 \$			826 \$
TOTAL	2 119 462 \$	1 006 812 \$	143 382 \$	3 269 656 \$

B – INVESTISSEMENTS

	INVESTISSEMENT – 2011-2012
BIENS CAPITALISABLES	87 041 \$
TOTAL	87 041 \$

- 1 Le montant des loyers est payé entièrement par l'administration de l'Office.
- 2 L'amortissement consiste à la dépense relative aux biens capitalisables (investissements) ventilée dans le temps. Chacune des catégories de biens a une période d'amortissement prédéfinie (ex. : cinq ans pour le matériel de bureau, trois ans pour la plupart des produits informatiques).

TABLEAU 10 (suite)**DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉ POUR L'EXERCICE FINANCIER 2011-2012****C – RÉMUNÉRATION**

	RÉMUNÉRATION – 2011-2012
DIRECTION GÉNÉRALE	1 076 529 \$
ADMINISTRATION	862 330 \$
RELATIONS PUBLIQUES	493 644 \$
CENTRE DE DOCUMENTATION	151 949 \$
INTERVENTION COLLECTIVE	3 280 237 \$
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 189 676 \$
FORMATION ET INFORMATION	591 945 \$
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES	733 101 \$
PROGRAMME DE SUBVENTIONS	80 222 \$
TOTAL	8 459 633 \$

D – TRANSFERT

	TRANSFERT – 2011-2012
ORGANISMES DE PROMOTION	539 317 \$
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	146 322 \$
EXPÉRIMENTATION	230 426 \$
SUBVENTIONS NON NORMÉES	69 135 \$
TOTAL	985 200 \$

TABLEAU 11**DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (FONCTIONNEMENT)**

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGETS DE DÉPENSES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011	DÉPENSES RÉELLES 2009-2010
DIRECTION GÉNÉRALE	3 404 600 \$	184 761 \$	161 558 \$	219 450 \$
ADMINISTRATION		2 272 336 \$	2 126 017 \$	2 166 821 \$
RELATIONS PUBLIQUES		260 281 \$	572 869 \$	543 535 \$
CENTRE DE DOCUMENTATION		51 235 \$	24 327 \$	27 617 \$
INTERVENTION COLLECTIVE		206 611 \$	220 601 \$	220 813 \$
INTERVENTION INDIVIDUELLE		183 544 \$	98 055 \$	94 605 \$
FORMATION ET INFORMATION		43 476 \$	10 461 \$	5 916 \$
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES		66 586 \$	74 196 \$	90 670 \$
PROGRAMME DE SUBVENTIONS		826 \$	1 198 \$	3 424 \$
TOTAL	3 404 600 \$	3 269 656 \$	3 289 282 \$	3 372 851 \$

TABLEAU 12**ÉVOLUTION DES DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)**

SECTEURS D'ACTIVITÉ	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2011-2012 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION % (C) / (B)
DIRECTION GÉNÉRALE	184 761 \$	161 558 \$	23 203 \$	14,4 %
ADMINISTRATION	2 272 336 \$	2 126 017 \$	146 319 \$	6,9 %
RELATIONS PUBLIQUES ^(1 + 2)	260 281 \$	572 869 \$	- 312 588 \$	- 54,6 %
CENTRE DE DOCUMENTATION	51 235 \$	24 327 \$	26 908 \$	110,6 %
INTERVENTION COLLECTIVE	206 611 \$	220 601 \$	- 13 990 \$	- 6,3 %
INTERVENTION INDIVIDUELLE	183 544 \$	98 055 \$	85 489 \$	87,2 %
FORMATION ET INFORMATION	43 476 \$	10 461 \$	33 015 \$	315,6 %
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES	66 586 \$	74 196 \$	- 7 610 \$	-10,3 %
PROGRAMME DE SUBVENTIONS	826 \$	1 198 \$	- 372 \$	- 31,1 %
TOTAL	3 269 656 \$	3 289 282 \$	- 19 626 \$	- 0,60 %

1 Une partie des dépenses des projets liés au plan stratégique était payée par le Service des relations publiques en 2010-2011, ce qui explique la baisse observée en 2011-2012.

2 Les dépenses associées au secteur des communications organisationnelles sont exclues du secteur relations publiques depuis 2011-2012 et ont été ajoutées au secteur évaluation et recherche.

TABLEAU 13
DÉPENSES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ (RÉMUNÉRATION)

SECTEURS D'ACTIVITÉ	BUDGETS DE DÉPENSES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011	DÉPENSES RÉELLES 2009-2010
DIRECTION GÉNÉRALE	8 751 500 \$	1 076 529 \$	926 297 \$	1 052 030 \$
ADMINISTRATION		862 330 \$	1 008 453 \$	1 087 959 \$
RELATIONS PUBLIQUES ⁽¹⁾		493 644 \$	678 804 \$	621 642 \$
CENTRE DE DOCUMENTATION		151 949 \$	207 125 \$	199 311 \$
INTERVENTION COLLECTIVE		3 280 237 \$	3 430 877 \$	3 458 774 \$
INTERVENTION INDIVIDUELLE		1 189 676 \$	1 510 864 \$	1 322 636 \$
FORMATION ET INFORMATION		591 945 \$	160 959 \$	162 339 \$
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES		733 101 \$	542 473 \$	568 871 \$
PROGRAMME DE SUBVENTIONS		80 222 \$	81 052 \$	57 993 \$
TOTAL		8 751 500 \$	8 459 633 \$	8 546 904 \$

TABLEAU 14
ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)

SECTEURS D'ACTIVITÉ	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2011-2012 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION % (C) / (B)
DIRECTION GÉNÉRALE	1 076 529 \$	926 297 \$	150 232 \$	16,2 %
ADMINISTRATION	862 330 \$	1 008 453 \$	- 146 122 \$	- 14,5 %
RELATIONS PUBLIQUES ⁽¹⁾	493 644 \$	678 804 \$	- 185 160 \$	- 27,3 %
CENTRE DE DOCUMENTATION	151 949 \$	207 125 \$	- 55 176 \$	- 26,6 %
INTERVENTION COLLECTIVE	3 280 237 \$	3 430 877 \$	- 150 640 \$	- 4,4 %
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 189 676 \$	1 510 864 \$	- 321 188 \$	- 21,3 %
FORMATION ET INFORMATION	591 945 \$	160 959 \$	430 986 \$	267,8 %
ÉVALUATION, RECHERCHE ET COMMUNICATIONS ORGANISATIONNELLES	733 101 \$	542 473 \$	190 628 \$	35,1 %
PROGRAMME DE SUBVENTIONS	80 222 \$	81 052 \$	- 830 \$	- 1,0 %
TOTAL	8 459 633 \$	8 546 904 \$	- 87 272 \$	- 1,0 %

1 Une réorganisation administrative a eu lieu en 2011-2012 ce qui explique les écarts par rapport à 2010-2011. Les effectifs associés aux communications organisationnelles (précédemment regroupés avec ceux des relations publiques) ont été regroupés au sein de la nouvelle Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles.

TABLEAU 15

.....

SUBVENTIONS VERSÉES

PROGRAMMES DE TRANSFERT	BUDGETS DE DÉPENSES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2011-2012	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011	DÉPENSES RÉELLES 2009-2010
ORGANISMES DE PROMOTION	985 200 \$	539 317 \$	489 800 \$	617 972 \$
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES		146 322 \$	158 894 \$	122 752 \$
EXPÉRIMENTATION		230 426 \$	234 406 \$	158 776 \$
SUBVENTIONS NON NORMÉES		69 135 \$	73 794 \$	27 700 \$
TOTAL	985 200 \$	985 200 \$	956 894 \$	927 200 \$

TABLEAU 16

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)

PROGRAMMES DE TRANSFERT	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2011-2012 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION % (C) / (B)
ORGANISMES DE PROMOTION	539 317 \$	489 800 \$	49 517 \$	10,1 %
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	146 322 \$	158 894 \$	- 12 517 \$	- 7,9 %
EXPÉRIMENTATION	230 426 \$	234 406 \$	- 3 980 \$	- 1,7 %
SUBVENTIONS NON NORMÉES	69 135 \$	73 794 \$	- 4 659 \$	- 6,3 %
TOTAL	985 200 \$	956 894 \$	28 306 \$	3,0 %

TABLEAU 17.....
INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS	BUDGET D'INVESTISSE- MENTS 2011-2012	INVESTISSE- MENTS 2011-2012	INVESTISSE- MENTS 2010-2011	INVESTISSE- MENTS 2009-2010
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	100 000 \$	87 041 \$	85 370 \$	250 409 \$
TOTAL	100 000 \$	87 041 \$	85 370 \$	250 409 \$

TABLEAU 18.....
ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2011-2012 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2010-2011 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION % (C) / (B)
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	87 041 \$	85 370 \$	1 671 \$	2,0 %
TOTAL	87 041 \$	85 370 \$	1 671 \$	2,0 %

4.2.2 Travaux sur les coûts de revient

Au cours de l'exercice financier 2011-2012, à partir des données de l'exercice financier précédent et en se basant sur la méthode de comptabilisation des coûts par PSA (Produits, Services et Activités), l'Office a effectué une actualisation de sa démarche de détermination du coût de revient.

Un rapport préliminaire a été produit en janvier 2011. Il nous indique le coût de revient des grandes activités suivantes :

- les services de soutien direct à la population;
- l'administration des subventions;
- le fonctionnement du Centre de documentation.

D'autre part, l'Office compte bonifier la démarche en y ajoutant une comptabilisation sur la base des projets du plan stratégique. Dans cet esprit, l'Office compte déterminer le coût de production du matériel d'information (guides, outils conviviaux d'information) destiné aux personnes handicapées et à leurs proches, aux partenaires et aux citoyens en général. Des correctifs seront donc appliqués au cours de la présente année financière afin d'y arriver.

4.3

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au plan technologique, l'Office a réalisé une migration vers la téléphonie utilisant le réseau Internet (téléphonie IP). L'opération a inclus l'ensemble des régions et s'est étalée sur une période de six mois. Les investissements liés à la technologie et à la formation des utilisateurs s'élèvent à 93 000 \$.

Les équipements et logiciels sont devenus pleinement opérationnels en mars 2012. Du 1^{er} novembre 2011 au 31 mars 2012, l'Office a constaté une diminution de ses coûts liés à la téléphonie non cellulaire de 20 % mais estime que les économies récurrentes annuelles se situeront autour de 35 à 45 %. La totalité des économies générées par cette implantation ont été réinvesties dans le remboursement des frais liés à cette solution.

Cela permet à l'organisation de répondre efficacement aux impératifs gouvernementaux liés à la réduction des coûts de fonctionnement de l'État.

Malgré les réajustements technologiques apportés au réseau informatique au cours des dernières années, l'Office s'est vu dans l'obligation d'acquérir quelques composantes supplémentaires afin de garantir un fonctionnement optimal de la téléphonie IP.

Les travaux relatifs à une gestion intégrée de l'information au sein de l'Office se sont poursuivis et un appel d'offre a été lancé en mars 2012 afin d'acquérir en 2012-2013 un logiciel de gestion intégrée des documents (GID) pouvant s'intégrer aux technologies mises en place depuis quelques années et répondant mieux aux activités de l'organisation.

TABLEAU 19

.....
DÉBOURS PLANIFIÉS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012
(en milliers de dollars)

	DÉBOURS PLANIFIÉS EN RI	DÉBOURS RÉELS EN RI POUR L'EXERCICE	ÉCART
PROJETS DE DÉVELOPPEMENT	339	317	22
AUTRES ACTIVITÉS (CONTINUITÉ ET ENCADREMENT)	885	965	(80)
TOTAL	1 224	1 282	(58)

TABLEAU 20

.....
NOMBRE DE PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR LA PÉRIODE 2011-2012

	NOMBRE DE PROJETS
NOMBRE DE PROJETS EN COURS AU DÉBUT DE L'EXERCICE	3
NOMBRE DE PROJETS ENTREPRIS AU COURS DE L'EXERCICE	2
NOMBRE DE PROJETS EN COURS À LA FIN DE L'EXERCICE	2
NOMBRE DE PROJETS TERMINÉS AU COURS DE L'EXERCICE	1

4.4

RESSOURCES MATÉRIELLES

Au 31 mars 2012, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 432 039 \$ comparativement à 1 416 040 \$ au 31 mars 2011 (Tableau 21), ce qui représente une augmentation de 15 999 \$. Le coût des loyers occupés par l'Office a augmenté de 9,6 % (augmentation de 88 294 \$) au cours de l'exercice financier 2011-2012. L'affranchissement a, quant à lui, augmenté de 64,2 % (12 155 \$) et la téléphonie dans son ensemble a augmenté de 3,7 %.

Les autres dépenses en ressources matérielles ont diminué de 33,4 % (soit – 92 019 \$). Les principaux postes budgétaires inclus dans cette rubrique, ayant diminué de façon importante sont les suivants :

- réparation de l'édifice, rénovations, etc. (– 68 232 \$);
- contrats de services professionnels et de nature technique (– 11 928 \$);
- achats de fournitures (– 10 292 \$);
- location de véhicules à long terme (– 7 601 \$).

TABLEAU 21

.....
DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES,
2009-2010 À 2011-2012

DÉPENSES	2011-2012		2010-2011		2009-2010	
	\$	%	\$	%	\$	%
LOYER	1 006 811	70,3	918 517	64,9	891 413	66,1
AFFRANCHISSEMENT	31 087	2,2	18 932	1,3	46 576	3,5
TÉLÉPHONIE	210 614	14,7	203 045	14,3	192 137	14,2
AUTRES DÉPENSES (fournitures, approvisionnement, location de photocopieurs, équipements, aménagements, etc.)	183 527	12,8	275 546	19,5	219 248	16,2
TOTAL	1 432 039	100,0	1 416 040	100,0	1 349 374	100,0

4.5 NOUVELLES RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

TABLEAU 22

.....
BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2011-2012 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU
1^{er} AVRIL 2010 AU 31 MARS 2011

	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
CADRES	0	0
CADRES JURIDIQUES	0	0
TITULAIRE D'UN EMPLOI SUPÉRIEUR À TEMPS PLEIN	0	0
TOTAL	0	0

4.6

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Une cible de réduction de dépenses de nature administrative de l'ordre de 153 100 \$ a été imposée à l'Office en raison du *Plan d'action 2010-2014 pour la réduction et le contrôle des dépenses*. Cette réduction correspond, pour l'année 2011-2012, au plus élevé entre 7 % de diminution des dépenses de fonctionnement de nature administrative de l'année 2009-2010 ou 25 % de réduction des dépenses de déplacement, formation et publicité de cette même année (voir Tableau 23). Un montant de 136 800 \$ a été retiré directement du budget initial de l'Office, ce qui a ramené la réduction de dépenses dans le budget disponible de l'Office à 16 300 \$ (153 100 \$ moins 136 800 \$).

L'Office a pu ainsi se conformer à la réduction demandée. L'économie atteinte en fonctionnement a été de 255 444 \$ (incluant la réduction de 136 800 \$ retiré du budget initial). L'économie associée aux dépenses de déplacement, formation et publicité a été de 166 039 \$ et les autres économies ont été de 89 405 \$.

TABLEAU 23

MESURES DE RÉDUCTION DE DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER DÉBUTANT EN 2011

	CIBLE DE RÉDUCTION INITIALE EN 2011-2012	AJOUTS DE L'ANNÉE *	CIBLE FINALE EN 2011-2012
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE NATURE ADMINISTRATIVE	136 800 \$	8 000 \$	144 800 \$
TOTAL	136 800 \$	8 000 \$	144 800 \$

	CIBLE DE RÉDUCTION INITIALE EN 2011-2012	AJOUTS DE L'ANNÉE **	CIBLE FINALE EN 2011-2012
DÉPENSES DE PUBLICITÉ, FORMATION ET DÉPLACEMENT	142 400 \$	10 700 \$	153 100 \$
TOTAL	142 400 \$	10 700 \$	153 100 \$

	CIBLE APPLIQUÉE EN 2011-2012 ***
DÉPENSES DE PUBLICITÉ, FORMATION ET DÉPLACEMENT	153 100 \$
TOTAL	153 100 \$

* Ajustement en provenance du virement de 115 k\$ de la rémunération vers le fonctionnement.

** Ajustement des dépenses de déplacement du C. A. de l'Office.

*** Plus élevé entre 144,8 k\$ et 153,1 k\$. La cible 2011-2012 doit être entièrement appliquée dans les dépenses de publicité, formation et déplacement.

	CIBLE DE RÉDUCTION EN 2011-2012	RÉDUCTION CUMULATIVE RÉALISÉE DEPUIS LE DÉBUT DE L'EXERCICE 2011
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE NATURE ADMINISTRATIVE	0 \$	89 405 \$
DÉPENSES DE PUBLICITÉ, FORMATION ET DÉPLACEMENT	153 100 \$	166 039 \$
TOTAL	153 100 \$	255 444 \$

4.7

ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit l'émission, par le comité de vérification, des avis concernant les plans et les rapports des vérificateurs externes de même que les plans annuels de vérification interne.

Aucune activité de vérification n'a été faite en 2011-2012.

V

PARTIE

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Soucieux d'assurer une meilleure représentation des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en oeuvre des mesures favorisant l'embauche de ces groupes cibles. Toutefois, malgré ses efforts, l'Office rencontre des difficultés dans le recrutement de membres de groupes cibles, surtout au cours des deux dernières années.

TABLEAU 24

.....
EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2011-2012

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	2	14	6	2

TABLEAU 25

.....
NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE AU 31 MARS 2012

EFFECTIF TOTAL (PERSONNES)	103
----------------------------	-----

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 26

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2011-2012

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

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2011-2012	NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2011-2012					TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES			
RÉGULIER	2	0	0	0	0	0	0 %	
OCCASIONNEL	14	1	0	0	0	1	7 %	
ÉTUDIANT	6	0	0	0	0	0	0 %	
STAGIAIRE	2	0	0	0	0	0	0 %	

TABLEAU 27

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES
2009-2010	0 % [0/0]	21 % [4/19]	67 % [4/6]	20 % [1/5]
2010-2011	0 % [0/13]	22 % [5/23]	0 % [0/5]	0 % [0/4]
2011-2012	0 % [0/2]	7 % [1/14]	0 % [0/6]	0 % [0/2]

TABLEAU 28

.....
**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'FFECTIF RÉGULIER :
 RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Rappel de l'objectif du Plan d'action 2011-2012 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées : augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de représentativité de 11%.

GROUPES CIBLES	2012		2011		2010	
	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total	NOMBRE d'employés réguliers dans le groupe cible	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ par rapport à l'effectif régulier total
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	4	4 % [4/103]	4	4 % [4/110]	4	4 % [4/106]
AUTOCHTONES	0	0 % [0/103]	0	0 % [0/110]	0	0 % [0/106]
ANGLOPHONES	0	0 % [0/103]	0	0 % [0/110]	1	1 % [1/106]
PERSONNES HANDICAPÉES	8	8 % [8/103]	9	8 % [9/110]	10	9 % [10/106]

L'Office a amplement dépassé le taux de représentativité des personnes handicapées de 2 % fixé par le plan d'embauche du gouvernement du Québec mais n'a pas atteint la cible ambitieuse de 11 % fixée dans son plan d'action annuel. En effet, nous maintenons, malgré une légère diminution, un taux de représentativité élevé de personnes handicapées parmi nos effectifs réguliers, soit 8 %. Quant à l'objectif de 9 % de représentativité de membres de communautés culturelles, l'Office maintient un taux de 4 %.

TABLEAU 29

.....
Taux de représentativité des membres des groupes cibles par rapport à l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2012

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT *		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	N ^{BRE}	%	N ^{BRE}	%	N ^{BRE}	%	N ^{BRE}	%	N ^{BRE}	%	N ^{BRE}	%	N ^{BRE}	%
COMMUNAUTÉS CULTURELLES	0/8	0	3/64	5	1/16	6	0/15	0	-	-	-	-	4/103	4
AUTOCHTONES	0/8	0	0/64	0	0/16	0	0/15	0	-	-	-	-	0/103	0
ANGLOPHONES	0/8	0	0/64	0	0/16	0	0/15	0	-	-	-	-	0/103	0
PERSONNES HANDICAPÉES	0/8	0	5/64	8	1/16	6	2/15	13	-	-	-	-	8/103	8

* 7 cadres + 1 hors cadre

Femmes

TABLEAU 30

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2011-2012 PAR STATUT D'EMPLOI

	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	ÉTUDIANTS	STAGIAIRES	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	0	10	6	2	18
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2011-2012	0 % (0/2)	71 % (10/14)	100 % (6/6)	100 % (2/2)	75 % (18/24)

TABLEAU 31

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER À LA FIN MARS 2012

	PERSONNEL D'ENCADRE- MENT *	PERSONNEL PROFES- SIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	8	64	16	15	-	-	103
NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉ RÉGULIER	5	33	13	14	-	-	65
TAUX DE REPRÉ- SENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE (%)	63 %	52 %	81 %	93 %	-	-	63 %

* 7 cadres + 1 hors cadre

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

TABLEAU 32

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

	AUTOMNE 2011 (COHORTES 2012)	AUTOMNE 2010 (COHORTES 2011)	AUTOMNE 2009 (COHORTES 2010)
NOMBRE DE PROJETS SOUMIS AU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PDEIPH	3	0	4

	2011-2012	2010-2011	2009-2010
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS AU PDEIPH ACCUEILLIS DU 1 ^{er} AVRIL AU 31 MARS	2	3	3

5.2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le conseil d'administration de l'Office est doté d'un code d'éthique et de déontologie. Il s'agit du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec, adopté à la séance des 5 et 6 mars 2009 et révisé à la séance des 5 et 6 mai 2009 en remplacement du Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec qui datait de 1999. Le nouveau code a notamment été adopté pour harmoniser son libellé avec celui de la loi constitutive de l'Office, telle que modifiée en décembre 2004, et harmoniser plus étroitement son contenu avec le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. Le code est disponible sur le site Web de l'Office⁵ et est reproduit intégralement à l'annexe 8 du présent rapport.

Au cours de 2011-2012, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

⁵ Le code est disponible à l'adresse : <http://www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/structure-administrative/conseil-dadministration/code-dethique-et-de-deontologie-des-membres-du-conseil-dadministration.html>

5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

5.3.1 Développement durable

Pour une troisième année, l'Office a poursuivi ses efforts de mise en œuvre de son Plan d'action de développement durable 2009-2014, par la réalisation de trois de ses cinq actions. Au total, quatre gestes ont été réalisés au regard des actions 2, 3 et 4 du plan d'action :

- **ACTION 2**
Présenter la démarche de développement durable en tant que levier pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées.
- **ACTION 3**
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.
- **ACTION 4**
Promouvoir la réduction des déchets, favoriser la récupération des matières recyclables et soutenir la réduction de la consommation d'énergie.

L'annexe 9 présente la reddition de comptes en matière de développement durable des actions inscrites dans le plan d'action pour 2011-2012.

Parmi les gestes prévus à son Plan d'action en développement durable, l'Office a adopté en 2011-2012 son Plan de gestion environnementale (PGE) 2011-2014, faisant suite à l'adoption de son Cadre de gestion environnementale (CGE) 2011-2014. Il est prévu que le bilan des réalisations du PGE soit réalisé annuellement et présenté dans le présent rapport. Ainsi, les sept actions planifiées pour 2011-2012 ont été réalisées. Elles portaient notamment sur la réduction de la consommation de carburant, d'énergie, de papier et autres ressources ainsi que la réduction de ses émissions de gaz à effet de serre. Des messages de sensibilisation diffusés aux employés et l'adoption d'une politique d'acquisitions écoresponsables figurent parmi les actions réalisées dans la dernière année.

5.3.2

Changements climatiques

L'Office a été actif sur le plan de la lutte aux changements climatiques. En effet, il a pu y contribuer à la fois par le biais de son Plan d'action de développement durable et par son Plan de gestion environnementale 2011-2014. En 2011-2012, l'Office a aussi pris part activement à la campagne 2011 de Défi Climat en encourageant son personnel à s'y inscrire et en diffusant des capsules d'information sur le sujet.

5.4

ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 (action 57), l'Office a pris l'engagement d'appuyer des projets en vue de développer les connaissances sur des façons de faire qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités familiales, dans un contexte où les femmes et les hommes sont appelés à jouer un rôle de soutien auprès des personnes handicapées. Il s'agit d'un engagement pour lequel l'Office est le seul responsable. La mesure prévue au plan d'action consiste à soutenir, en vertu de Programme de subventions à l'expérimentation (PSE), des études ou des recherches préparatoires, ainsi que des projets d'expérimentation, en vue du partage équitable des responsabilités familiales auprès des parents d'enfants handicapés.

En 2011-2012, dans le cadre du volet « expérimentation » du PSE, l'Office accordait une priorité aux projets visant « le développement de mesures de soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes ». De plus, un appel de propositions a été élaboré dans le cadre du volet « études et recherches » du PSE afin de soutenir financièrement la réalisation d'une étude sur le soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes. Cette initiative sera vraisemblablement proposée à la communauté scientifique au printemps 2012.

Documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées tout en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS), dans le contexte des travaux d'évaluation de la politique *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité

Dans le cadre du Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015, l'Office a pris l'engagement de documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées tout en tenant compte de l'ADS dans le contexte des travaux d'évaluation de la politique *À part entière*. Ainsi, en 2010-2011, l'Office a fait parvenir à l'ISQ les premiers tableaux de données présentant la prévalence de l'incapacité de même que des estimations de la population de personnes handicapées pour le Québec et ses régions afin qu'ils soient déposés sur le site de la Banque de données des statistiques officielles sur le Québec (BDSO).

L'Office suit également de près le développement de la nouvelle stratégie de collecte de données sur l'incapacité réalisée par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC). En 2011-2012, l'Office a participé à deux rencontres tenues par le gouvernement fédéral à ce sujet. Selon RHDC, les premières données issues de la nouvelle stratégie devraient être disponibles à partir de 2013.

Enfin, l'Office participe aux travaux de l'EQLAV réalisée par l'ISQ. En 2011-2012, quelques rencontres du comité de projet ont eu lieu afin de planifier l'analyse des résultats et de développer le plan de rédaction d'une future publication qui devrait paraître au cours de l'année 2013. Cette enquête fournira notamment des données principalement liées à la santé des personnes handicapées et à leur expérience en soins de santé.

5.5

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, l'Office a adopté une politique linguistique à ce sujet. L'application de celle-ci est sous la responsabilité de la Direction générale, qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

5.6

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En 2011-2012, le Comité sur l'accessibilité et la sécurité de l'information (qui assume notamment les fonctions du Comité sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, prévu par l'article 2 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (R.R.Q., c. A-21, r. 0.2, Règlement, ci-après) ne s'est pas réuni. Le responsable de la protection des renseignements personnels a cependant approuvé seul un projet de contrat de services pour effectuer un sondage sur la satisfaction des clientèles du SSP de l'Office. Le sondage en cause était identique

à un sondage fait l'année dernière par le même prestataire et a été soumis aux mêmes conditions. Le responsable de la protection des renseignements personnels a par ailleurs révisé une directive interne concernant les sondages datant de 2002. La révision visait notamment à harmoniser la directive avec le *Règlement*. La nouvelle directive a été mise sur l'intranet de l'Office suite à son approbation par la directrice générale.

Au cours de l'année 2011-2012, la section « Accès à l'information » du site Internet de l'Office a été entièrement mise à jour avec la mise en ligne des documents énumérés à l'article 4 du *Règlement*. Malheureusement, plusieurs de ces documents ne respectent pas les normes d'accessibilité en raison de leur grand nombre et du temps nécessaire à leur transfert en fichiers PDF accessibles. Toutefois, conformément à la politique gouvernementale sur *L'accès aux documents et services offerts au public pour les personnes handicapées*, l'Office fournit tout document en format adapté aux besoins d'une personne qui en fait la demande.

En 2011-2012, l'Office a reçu quatre (4) demandes d'accès à l'information, dont deux (2) portaient sur des renseignements personnels et deux (2) sur des documents administratifs. Trois (3) demandes ont été traitées à l'intérieur du délai de vingt (20) jours. L'autre demande, faite au cours de l'été, a été traitée à l'intérieur d'un délai un peu plus long consenti par le requérant. Aucune demande n'a été refusée et aucune n'a dû faire l'objet de mesures d'accommodement raisonnables.

Par ailleurs, au cours de l'année, le responsable de l'accès a été consulté à diverses reprises sur des questions relatives à l'accès à l'information ou à la protection des renseignements personnels.

ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2011-2012

MEMBRES NOMMÉS

- Jacques Audy, région de la Capitale-Nationale
- Louis Bourassa (membre du comité exécutif), région des Laurentides
- Denyse Côté-Dupéré (membre du comité exécutif), région du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- François Duguay, région de Lanaudière (depuis le 16 février 2012)
- Guy Dumas, représentant les ordres professionnels
- Céline Giroux (directrice générale)
- Sylvie Godbout, région de l'Estrie
- Louise Grenier, représentant les salariés (depuis le 16 février 2012)
- Marie-Pierre Lachapelle, région de Montréal (jusqu'au 15 février 2012)
- Richard Lavigne, représentant les organismes de promotion (depuis le 16 février 2012)
- Pauline Lemieux, région Chaudière-Appalaches (depuis le 16 février 2012)
- Rémy Mailloux (vice-président), région de l'Abitibi-Témiscamingue
- Guy Plourde, région du Bas-Saint-Laurent (jusqu'au 15 février 2012)
- Brigitte Prévots, région de Laval (depuis le 16 février 2012)
- Maude Richard, région des Laurentides
- Luciana Soave, région de Laval
- André Tremblay, représentant les salariés (jusqu'au 15 février 2012)
- Gabriel Tremblay, représentant les employeurs
- Martin Trépanier (président jusqu'au 15 février 2012), région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

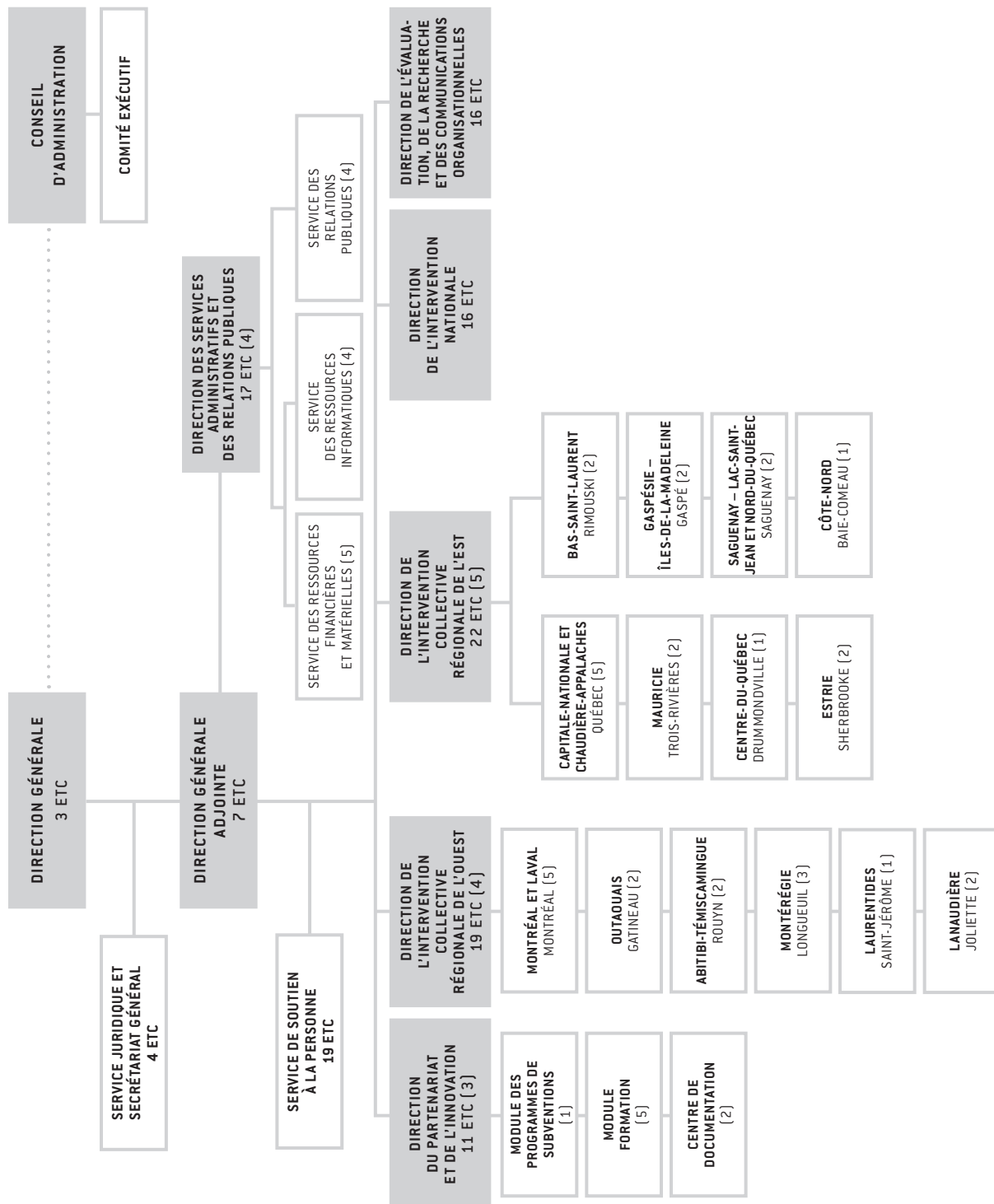
MEMBRES D'OFFICE

- **Sophie Beauchemin**, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- **Josée Blackburn**, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine
- **Stéphane Bouchard**, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (depuis le 17 octobre 2011)
- **Patrick Bourassa**, ministère du Travail (depuis le 14 juin 2011)
- **Lise Caron**, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (7 février 2011 au 17 octobre 2011)
- **Jean-François Collard**, Secrétariat du Conseil du Trésor
- **Andrée Dionne**, ministère de la Famille et des Aînés
- **France Dompierre**, ministère des Transports
- **Jean-François Lebeau**, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (depuis janvier 2012)
- **Anne Robitaille**, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (jusqu'en janvier 2012)
- **Rachel Ruest**, ministère de la Santé et des Services sociaux
- **Patrice Tremblay**, ministère du Travail (jusqu'au 13 juin 2011)

.....

ANNEXE 2
ORGANIGRAMME
AU 31 MARS 2012 – 134 ETC

.....



ANNEXE 3

DÉCLARATION DE VALEURS DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

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 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*, susciter l'adhésion du personnel à certaines valeurs qui reflètent davantage sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées et sa vision d'une société inclusive.

Ainsi, la déclaration de valeurs de l'Office se veut un guide s'appliquant aux membres du personnel, leur indiquant les valeurs à privilégier dans l'exercice de leurs fonctions, et ce, autant dans leurs relations entre eux qu'avec les personnes qu'ils desservent et les partenaires.

COMPÉTENCE

Chaque membre du personnel s'engage à exercer ses fonctions avec rigueur et professionnalisme. Il s'appuie sur des connaissances et des façons de faire reconnues et à jour. Il s'assure de transmettre des informations fiables et de qualité. Il démontre de l'ouverture face aux changements et sait s'adapter aux situations nouvelles. Il contribue, par la qualité de ses réalisations, au respect des engagements et à l'atteinte des résultats visés par l'organisation. En ce sens, il privilégie la cohérence de ses travaux et de ses actions.

RESPECT

De façon générale et en lien avec la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, le respect se traduit par des attitudes et des comportements empreints de considération, de courtoisie, d'écoute, de discrétion et de diligence. Chaque membre du personnel contribue par sa façon d'être et d'agir à un climat de travail sain favorisant l'entraide et la collaboration et exempt de discrimination et de harcèlement.

SOLIDARITÉ

La solidarité se traduit par l'engagement de chaque membre du personnel face à la mission, la vision, les orientations et les choix de l'organisation. Elle se manifeste par le travail d'équipe et la collaboration. Elle privilégie la mobilisation, la participation active et la responsabilisation de tous face aux engagements et aux résultats visés par l'organisation.

ANNEXE 4

BILAN 2011-2012 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À *PART ENTIÈRE* (PGMO)

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-001 Réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés	Dès 2008, continu	Réalisé En 2010-2011	Non	0\$	0\$
M-002 Réaliser des activités d'information et de soutien à l'appropriation de la politique et à son utilisation comme cadre de référence à l'action	Dès 2008, continu	En continu	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Plus de cent vingt interventions (121) ont été réalisées au cours de l'année pour soutenir l'appropriation de la politique auprès de 73 organisations différentes (MO, agences de la santé et des services sociaux [ASSS]), municipalités, regroupements nationaux d'associations de personnes handicapées, etc.) Ces interventions se formalisent par de la correspondance ou des avis. Elles établissent des liens explicites entre les fondements et les priorités de la politique et les propositions ou recommandations émises par l'Office sur différents sujets : élaboration de projets de loi ou de règlement, préparation de plans d'action, rédaction de guides; démarches de concertation, etc. Ces explications sont fournies dans le but de soutenir l'utilisation de la politique comme cadre de référence aux différentes actions pouvant avoir un impact sur les personnes handicapées					
M-003 Réaliser les activités prévues au cadre d'évaluation de la politique	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Le bilan annuel de la mise en œuvre 2010-2011 de la politique a été déposé et adopté par le conseil d'administration de l'Office à sa séance des 1 et 2 décembre 2011. Il a été transmis à la ministre responsable de la Loi à l'hiver 2012 Les travaux d'évaluation reliés à d'autres aspects traités par le cadre d'évaluation (deuxième et troisième questions d'évaluation) ont été amorcés. Un document méthodologique portant sur l'évaluation de la contribution de la politique à la réduction des obstacles et à l'accroissement de la participation sociale a été préparé et sera discuté au comité de suivi de la mise en œuvre de l'évaluation de la politique au début de 2012-2013					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-004 Animer un comité de suivi du conseil d'administration auquel participeront, notamment, des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et de leur famille	Dès 2009, continu	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Deux rencontres du comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique <i>À part entière</i> ont eu lieu en 2011-2012, la première le 24 mai 2011 et la seconde le 21 septembre 2011 La première rencontre a porté sur les rôles et le mandat du comité, l'état d'avancement des travaux liés au suivi et à l'évaluation de la politique de même que sur les initiatives intersectorielles menées par l'Office dans le cadre de la mise en œuvre de la politique. La seconde rencontre a donné lieu à des échanges sur le bilan 2010-2011 de la mise en œuvre de la politique de même que sur les stratégies mises en place par l'Office pour soutenir la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, plans d'action que les organismes assujettis doivent déposer en vertu de l'article 61.1 de la Loi Le bilan 2010-2011 de la mise en œuvre de la politique a aussi été soumis au sous-comité d'évaluation dans le but d'obtenir leurs commentaires et de bonifier le document					
M-005 Réaliser des activités de développement de la recherche, y compris l'établissement de priorités de recherche, visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique	Dès 2009, continu	En continu	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Les priorités de recherche ont été établies en 2009. L'Office finance un certain nombre de projets correspondant à ces priorités par le biais de son programme de subvention à l'expérimentation (voir engagement M-006). Pour contribuer à soutenir le développement de la recherche sur des sujets prioritaires, il participe aussi à des partenariats de recherche. Il est ainsi :					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 (SUITE)

- Membre du Réseau international sur le processus de production du handicap (promotion d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap)
- Partenaire de l'action concertée du Fonds de recherche sur la société et la culture (FRQSC) sur la déficience intellectuelle et sur les troubles envahissants du développement
- Partenaire du MSSS, pour le développement de l'EQLAV. Le financement a été octroyé à l'ISQ
- Partenaire du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) de l'Université du Québec à Montréal, équipe de recherche en partenariat Économie sociale, santé et bien-être, financée par le FQRSC

M-006

Tenir compte de ces domaines et sujets prioritaires de recherche dans le choix des priorités du *Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office*

2010

En continu

Non

122 000 \$

0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Sept projets ont été subventionnés par l'Office en concordance avec les priorités de recherche associées à la politique *À part entière*. L'un de ces projets est mentionné à l'engagement M-147. Les six autres projets qui bénéficient du soutien de l'Office sont les suivants :

- Quatre projets sont financés dans le cadre du réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation (REPAR). Ces projets visent à développer les connaissances sur la participation sociale des personnes ayant une incapacité physique et doivent s'inscrire dans les priorités de la politique *À part entière*. La contribution de l'Office représente un montant de 10 500 \$ par projet pour un total de 42 000 \$
- Un montant de 30 000 \$ a été accordé pour le financement de l'un des projets du Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd. L'Office agit aussi comme partenaire principal du groupe de recherche, pour sa programmation de recherche intitulée *Perspectives linguistiques et didactiques de l'approche bilingue LSQ/français : un retour nécessaire vers les fondements* (2007-2011). L'équipe de recherche est financée par le FQRSC
- Un autre projet est aussi financé pour soutenir l'engagement M-242 et M-248 : Yves Monfette (Université du Québec à Montréal) et Lucie Dumais (Université du Québec à Montréal) – Identification et évaluation des coûts supplémentaires généraux liés aux déficiences, incapacités et situations de handicap assumés par les personnes handicapées et leur famille. Une somme de 50 000 \$ sera accordée à ces travaux

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-007 Soutenir le développement de nouvelles données administratives et de nouvelles enquêtes visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 La collecte de données de l'EQLAV s'est terminée en décembre 2011. La réalisation de cette enquête a été rendue possible grâce au partenariat établi avec le MSSS, lequel a permis d'octroyer un financement à l'ISQ pour la réalisation des travaux (voir engagement M 005) L'Office exploite également les données administratives obtenues auprès de différents ministères et organismes. Les données obtenues en 2011-2012 sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> → Données de la Régie des rentes du Québec sur le programme d'allocation pour enfants handicapés 2010 → Données du MFA sur les services de garde éducatifs à la petite enfance 2010-2011 → Données du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) sur les services de garde en milieu scolaire 2010-2011 (données provisoires) L'Office collabore également avec l'ISQ dans le but de mettre en ligne sur le site de cet organisme des tableaux de données présentant divers indicateurs de la participation sociale des personnes handicapées et de ses déterminants. Les premiers tableaux présentant les estimations de population de personnes handicapées pour le Québec et les régions ont été envoyés à l'ISQ en février 2012. Ceux-ci seront mis en ligne au cours du printemps 2012					
M-008 Établir un plan d'action concerté visant à identifier des solutions pour lutter contre les préjugés et la discrimination à l'endroit des personnes handicapées	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Un état des connaissances et une recension préliminaire des actions des MO en matière de lutte contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées ont été réalisés au cours de l'année. Un rapport d'analyse sur cette question a aussi été déposé					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

<p>M-015</p> <p>Réaliser des activités de sensibilisation auprès de la population générale et de certains groupes et milieux, tels les jeunes et les milieux éducatifs et de travail, pour que ceux-ci soient davantage informés des besoins et du potentiel des personnes handicapées, notamment sur le plan éducatif et professionnel, ainsi que sur les façons de rendre la société plus inclusive</p> <p>Des arrimages pourront être établis avec les autres ministères et organismes ayant pris des engagements en ce sens</p>	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
--	------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Le site conjoint Office-MESS [www.ensembleautravail.gouv.qc.ca] a été mis en ligne en 2010 et la collaboration avec le MESS se poursuit pour la mise à jour et la promotion du site

D'autres activités de sensibilisation sont en cours de préparation, en ce qui a trait notamment au thème de l'éducation. La documentation disponible sur le sujet du développement du potentiel éducatif a été consultée et des documents préparatoires ont été produits

Pour soutenir la préparation de stratégies de communication à privilégier sur le sujet, des consultations ont été menées auprès de différents acteurs de ce milieu : Fédération des syndicats de l'enseignement, Fédération des commissions scolaires du Québec, Association québécoise inter-universitaire des conseillers aux étudiants en situation de handicap (AQICESH), Fédération des Cégeps, MELS (Direction éducation des adultes et Direction titularisation personnel enseignant), Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS), Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Un plan de communication a été préparé à la suite de l'ensemble de ces travaux

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

M-045 Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation relativement aux meilleures pratiques à instaurer à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accueil et de services offerts au public	2011	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
--	------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Neuf outils de sensibilisation sur l'accueil et les services aux personnes handicapées ainsi que neuf outils sur l'organisation d'une rencontre de groupe avec des personnes ayant divers types d'incapacité ont été développés au cours de l'année. Ces outils sont relatifs aux incapacités suivantes : déficience intellectuelle, incapacité auditive, incapacité motrice, incapacité de la parole et du langage-aphasie, incapacité de la parole et du langage-dysphasie, incapacité visuelle, troubles envahissants du développement ainsi que la maladie d'Alzheimer et le traumatisme craniocérébral. Des outils sur les troubles graves de santé mentale et la surdicécité sont en cours d'élaboration. Ils s'ajouteront à ceux développés en 2011-2012

Les outils réalisés ont été élaborés en collaboration avec des représentants d'organismes parapublics, d'organismes spécialisés, du milieu associatif et des personnes handicapées. En 2010-2011, deux comités de travail externes avaient été créés, un concernant la déficience intellectuelle et l'autre la déficience auditive. Cette année, huit autres comités ont été créés pour valider l'ensemble des outils de sensibilisation produits au cours de l'année, incluant ceux mentionnés à l'engagement M-221.

Les droits pour l'utilisation et l'adaptation d'une formation de sensibilisation intitulée « Puis-je vous aider? » ont été obtenus du ministère de la Santé et des Services communautaires du gouvernement de l'Ontario. Une entente de service a aussi été conclue avec le CSPQ pour le développement du site Web « Services accessibles ». Les outils de sensibilisation développés ainsi que la formation de sensibilisation « Puis-je vous aider? » seront disponibles sur ce site en 2012-2013

De plus, des démarches ont été entreprises pour l'obtention d'une aide financière afin de réaliser une formation en ligne de type « e-learning » sur l'accueil et les services aux personnes handicapées, et ce, pour tous les types d'incapacité. Cette formation sera aussi disponible sur le site « Services accessibles » au cours de 2012-2013

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-046 Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation sur l'approche inclusive et sur les meilleures pratiques d'accommodement à offrir aux personnes handicapées, pour que celles-ci aient accès aux services offerts au public	2011	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Un outil de sensibilisation sur les accommodements raisonnables a été développé					
M-096 Développer des études portant sur les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones pour mieux documenter leur situation	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 La rédaction du rapport s'est poursuivie au cours de l'année					
M-098 Retenir la documentation des situations vécues par les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones dans les priorités du <i>Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office</i> (volet études et recherches)	2013	Non débuté	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Les travaux portant sur les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones (engagements M-096 et M-098) ont été retardés en raison des départs successifs des personnes responsables de ceux-ci					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

M-104 Participer aux démarches concertées concernant l'exploitation, la violence et la maltraitance, initiées par les partenaires gouvernementaux	À déterminer avec les partenaires	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
---	-----------------------------------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* a été adopté le 14 juin 2010. L'Office a collaboré à l'élaboration de ce plan d'action et assume la responsabilité de deux mesures : l'une sur le développement des connaissances en matière de maltraitance et l'autre concernant l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance

De façon plus spécifique, soulignons que pour répondre à son premier engagement, l'Office a établi des contacts avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées. Les échanges visaient à sensibiliser les chercheurs à l'importance de tenir compte des groupes de la population davantage vulnérables à la maltraitance, particulièrement les personnes âgées handicapées, dans leur programme de recherche

L'Office prépare également un devis de recherche visant à répondre à trois objectifs :

1. Dresser un portrait général des personnes âgées handicapées
2. Faire état des principaux constats issus des écrits scientifiques qui traitent de cette problématique
3. Proposer un projet de recherche qui répond aux principaux besoins de connaissances identifiés

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

M-105 Collaborer aux travaux du comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle à titre de membre des comités-conseils en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle	À déterminer avec les partenaires	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
---	-----------------------------------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

*Le Bilan de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale a été publié le 20 avril 2011. Celui-ci tient compte des commentaires émis par l'Office et fait état de la réalisation de la mesure no 50 du plan d'action, laquelle était sous la coresponsabilité du MSSS et de l'Office. Cet engagement, qui visait à documenter la problématique de la violence conjugale envers les femmes handicapées, a mené à la publication du rapport *Évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale**

Les activités de diffusion amorcées à la fin de l'année 2010-2011 se sont poursuivies au cours de 2011-2012. Un article a été publié à ce sujet dans la revue *L'intégration* en mai 2011. Le rapport a aussi été présenté au réseau des responsables des dossiers violence conjugale et agression sexuelle des ASSS en mai 2011. Il a fait l'objet d'une communication au Colloque international sur la violence envers les femmes le 31 mai 2011. Une entrevue sur ce sujet a aussi été accordée le 6 décembre 2011 à la Radio Ville-Marie

Le nouveau plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale est actuellement en élaboration et sera dévoilé au cours de l'année 2012. L'Office a participé à la consultation tenue le 17 mai 2011 à Montréal. De plus, une rencontre du comité-conseil au comité interministériel, auquel l'Office siège, a eu lieu les 25 et 26 octobre 2011 à Montréal

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-119 Établir une démarche de concertation sur l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées en continuité avec les travaux antérieurs réalisés à ce sujet	Dès 2008, continu	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Un nouveau document intitulé <i>Obstacles rencontrés par les personnes handicapées au sein du système judiciaire</i> a été produit au cours de l'année. L'état des connaissances et l'identification de pistes de solution réalisée au cours des années précédentes ont aussi été mis à jour					
M-128 Mettre en oeuvre un cadre de référence sur le recours prévu à l'article 26 a.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	2009	Réalisé En 2009-2010	Non	0\$	0\$
M-129 Informer les personnes handicapées et leur famille sur l'existence de mécanismes de plainte et de recours en cas d'exploitation, de violence et de maltraitance	Dès 2009	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Les travaux suivent leur cours. L'Office produira un guide sur ce sujet pouvant ainsi tirer profit de l'expertise acquise dans le développement, la mise à jour et la diffusion d'outils conviviaux (voir les engagements M-045; M-046; M-221 et M-314)					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

M-130, M-145 et M-148 Établir des mécanismes de liaison pour développer les initiatives municipales concertées en matière d'accessibilité des lieux fréquentés par le public, des moyens de transport et des moyens de communication, ainsi qu'en matière de conception sans obstacles des politiques familiales municipales	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
--	----------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

La troisième rencontre des municipalités accessibles qui s'est tenue le 3 novembre 2011 a permis d'effectuer diverses activités de diffusion et de promotion d'initiatives municipales concertées. Cette journée a été organisée par le Comité des municipalités accessibles, dont l'Office fait partie. Deux présentations ont été faites par l'Office à cette occasion, la première sur l'approvisionnement accessible et la seconde sur le soutien-conseil que compte offrir l'Office aux municipalités pour bien répondre à leurs attentes. La journée a également permis de diffuser le répertoire des trouvaillies en approvisionnement accessible, une liste de fournisseurs de produits et services accessibles, qui a été produit par le comité grâce à la contribution de nombreuses municipalités. L'Office a également profité de ce moment d'échange pour diffuser, en complément à sa présentation, un bulletin d'information sur l'approvisionnement accessible

Des contacts ont aussi été établis avec des intervenants du réseau québécois de villes et villages en santé (RQVVS) et le MFA pour développer, dans ce dernier cas, des collaborations sur les politiques familiales municipales et les démarches entourant la reconnaissance des instances municipales comme « Municipalités amies des aînés » et « Municipalités amies des enfants »

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

M-131 Promouvoir, auprès des ordres professionnels, l'inclusion dans les profils de compétence de leurs membres, d'éléments relatifs à l'adaptation de leur pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées et à la considération de leur situation et de leurs droits	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
---	----------	-------------------------	-----	-----	-----

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Les interventions de l'Office ont principalement porté sur la poursuite de la tournée des ordres professionnels et les suites à donner à ces rencontres en privilégiant notamment des stratégies d'action plus ciblées et adaptées à la spécificité des milieux rencontrés. Pendant l'année, dix-huit nouveaux ordres ont été rencontrés. Trois articles ont aussi été publiés pour compléter ces activités de diffusion : « L'encadrement des pratiques professionnelles à l'égard des personnes handicapées » ; « Comprendre la situation et les besoins des personnes handicapées » ; « Dépasser les perceptions et mieux communiquer avec les personnes handicapées ». Des actions ont également été posées par les partenaires, dont la publication de deux articles par l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, la tenue de plusieurs rencontres de direction de la Chambre des notaires du Québec pour déterminer les actions à poser et l'appui du Collège des médecins du Québec pour qu'un chapitre traitant de la communication avec les personnes handicapées soit ajouté à un volume utilisé en formation initiale. En matière d'emploi, certaines initiatives sont à souligner. Un cours de formation continue portant sur une politique de gestion favorisant l'embauche des personnes handicapées a été approuvé par l'OCRHA. Ce cours a été élaboré par le CAMO-ph et ce dernier s'est engagé, avec un membre du Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées, à offrir à titre de projet pilote la formation auprès des conseillers en ressources humaines agréés en 2012-2013. Un comité interordres professionnels du secteur de l'emploi des personnes handicapées du Québec a été créé. Ce comité est composé de représentants de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec, de l'OCRHA et de l'Office. Il a tenu deux réunions qui lui ont permis de déterminer son mandat et d'élaborer un projet de cartographie des parcours d'insertion socioprofessionnelle des personnes handicapées. Les membres de ce comité se sont engagés à mettre en commun les connaissances, les expertises et les outils de chacun des ordres pour renforcer l'adaptation des pratiques professionnelles de leurs membres relatives à l'intégration au travail et au maintien en emploi des personnes handicapées. Des textes d'information sur le *Guide des mesures fiscales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches* (édition 2011) et sur la *Bourse Mon entreprise! Ma réussite!*, qui vise à soutenir le développement entrepreneurial d'une personne handicapée, ont été diffusés dans le bulletin de l'OCAQ auprès de ses 18 000 membres.

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-133 Faire régulièrement rapport au ministre responsable de la Loi sur la mise en œuvre et le respect des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Le rapport <i>Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : Rapport 2005-2010</i> a été rendu public au cours de l'année 2011-2012. Le 24 mai 2011, les principaux constats issus du rapport ont été présentés aux représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées. Le rapport est disponible sur le site Internet de l'Office et a été envoyé à plusieurs partenaires gouvernementaux et d'autres milieux. Il a également fait l'objet du numéro d'octobre du bulletin <i>Passerelle</i> de l'Office					
M-134 Élaborer la stratégie de mise en œuvre et de suivi de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	À préciser	Réalisé	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Le rapport <i>Mise en œuvre de la politique gouvernementale - L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, bilan 2009-2010</i> a été adopté en décembre 2011 par le conseil d'administration de l'Office et acheminé à la ministre responsable de la Loi à l'hiver 2012 L'Office a donc réalisé son engagement en produisant un rapport de suivi sur cette politique après en avoir fait adopter la stratégie de mise en œuvre et la stratégie de suivi par les partenaires concernés, soit le ministère des Services gouvernementaux (MSG), Services Québec et le CSPQ					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-138 Préciser les modalités d'application de l'article 61.2 de la Loi dans le processus d'évaluation des impacts sur la santé (EIS) en fonction des responsabilités respectives de l'Office et du MSSS	Dès 2008	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Le document intitulé <i>Mise en œuvre de la clause d'impact relative à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (art. 61.2) : Document d'information en soutien aux échanges entre l'Office et le MSSS</i> a été remis au MSSS en août 2011. Suite aux commentaires émis par le MSSS, une rencontre entre les deux organismes a été organisée le 12 mars 2012. Celle-ci a permis d'identifier les modalités à privilégier pour mettre en œuvre cette « clause d'impact »					
M-147 Identifier le soutien à l'innovation à l'égard des nouvelles réalités sociales et familiales dans les priorités du <i>Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office</i> (volets « expérimentation et études et recherches »)	2013	En continu	Non	20 000\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Un projet a été financé par le biais du volet « études et recherches » pour les années 2009-2010 à 2011-2012 : Sylvie Tétreault (Université Laval, CIRRI), Pauline Beaupré (UQAR, CIRRI), Normand Boucher (Université Laval, CIRRI, IRDPQ), Monique Carrière (Université Laval, GRIOSE – santé mentale) et Hubert Gascon (UQAR) – Des politiques efficaces de soutien aux familles et aux proches des personnes handicapées : synthèse des connaissances sur des expériences actuelles ou récentes et propositions de solutions pour le Québec					

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-151 Soutenir, en collaboration avec l'Office et d'autres partenaires gouvernementaux, l'élaboration d'un cadre de référence ayant trait à la notion de parcours sans obstacles pour les municipalités et les sociétés de transport	À déterminer entre collaborateurs	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Un groupe de travail a été créé pour soutenir la production d'un guide visant à présenter la notion de parcours sans obstacle pour les municipalités et les sociétés de transport. Une première rencontre formelle de ce groupe a été organisée. Celle-ci a été préparée conjointement par l'Office et le MAMROT. Le groupe de travail est composé, en plus de l'Office et du MAMROT, du MTQ, de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), du MFA, de la RBQ, de la Fédération québécoise des municipalités (FQM), de la Ville de Montréal, de la Ville de Québec et de la Ville de Victoriaville. La rencontre a permis de statuer sur les objectifs visés et les modes de collaboration souhaités. Un projet de table des matières a été validé par les partenaires et la rédaction de la première version du guide s'est amorcée. En plus du groupe de travail, une liste des partenaires à consulter pour obtenir éventuellement leurs commentaires sur le guide a aussi été créée					
M-171 Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement et des organismes responsables de la formation professionnelle, le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité universelle des bâtiments et lieux publics	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Les quatre ordres pouvant avoir un impact sur le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité universelle ont été rencontrés. Il s'agit de l'OAQ, de l'OUQ, de l'OTPO et de l'OIQ

L'OAQ et l'OUQ se sont engagés dans des actions de sensibilisation des professionnels pouvant inclure des activités en formation continue. Ils sont aussi intéressés à collaborer à des actions pouvant mener à l'inclusion d'éléments de compétence en formation initiale. Des documents de sensibilisation ont ainsi été distribués lors d'événements organisés par ceux-ci offrant la possibilité à l'Office de faire connaître le partenariat entrepris avec les ordres sur ces questions. Des collaborations ont aussi été établies avec l'OUQ pour la réalisation du dossier thématique « milieux accessibles » de la revue *Urbanité*. L'Office a également prononcé une allocution lors du congrès de cet ordre professionnel. Quant aux collaborations avec l'OAQ, celles-ci ont mené à la mise en place d'un comité de travail ayant comme mandat de faire des recommandations pour une meilleure prise en compte de l'accessibilité universelle par l'Ordre et ses membres. L'OTPO et OIQ se sont pour leur part engagés à réfléchir à des actions de sensibilisation des professionnels

Les partenaires du milieu associatif très engagés sur les questions de sensibilisation et de formation en matière d'accessibilité universelle (Société Logique, Kéroul et Ex aequo) ont aussi été rencontrés, dans le but de favoriser les échanges d'expertise et les collaborations éventuelles

M-172

Coanimer un comité directeur OPHQ-RBQ (Régie du bâtiment du Québec) ayant comme mandat d'améliorer les normes de conception sans obstacles relatives aux bâtiments et aux lieux publics

Dès 2008, en continu

En cours de réalisation

Non

0\$

0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Les travaux ont mené aux résultats suivants :

- Mise en ligne sur le site Web de la RBQ d'un Info-RBQ pour rappeler l'obligation des propriétaires de copropriétés hôtelières de prévoir 10 % de leurs suites accessibles aux personnes handicapées (juillet 2011)
- Reprise de cette information par l'Office par le biais d'une mention dans son cyberbulletin *Express-O* et d'une brève dans la section « Actualités » de son site Web
- Réalisation par l'Office d'une étude sur les bénéfices socioéconomiques escomptés par le projet de règlement des logements adaptables (novembre 2011)
- Tenue des rondes finales de consultation menées par l'Office et la RBQ sur le projet de règlement des logements adaptables (mars 2012)

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
<p>M-205</p> <p>Recourir au Comité Québec-Municipalités sur la desserte des municipalités en transport adapté pour étendre le transport adapté à toutes les municipalités du Québec, et pour favoriser le développement de services hors territoire</p>	Dès 2008, en continu	En continu	Non	0\$	0\$
<p>RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012</p> <p>Ce comité ne s'étant pas réuni en 2011-2012, l'Office n'y a donc pas participé. Suite aux relances effectuées par l'Office auprès du MTQ pour la tenue d'une telle rencontre, celui-ci s'est montré ouvert à en tenir une en 2012-2013, après que l'Office ait terminé ses travaux stratégiques sur la situation des municipalités qui n'ont toujours pas adopté de résolution conforme à la Loi et qui n'offrent pas de service de transport adapté sur leur territoire</p>					
<p>M-217</p> <p>Mettre sur pied le Groupe de travail sur l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé (le Groupe de travail) au Québec et contribuer à ses travaux</p> <p>Le mandat du Groupe de travail consiste, en premier lieu, à dresser un état de situation exhaustif en matière de transport public adapté (transport adapté, taxis et autocars interurbains accessibles, réseaux de transport en commun et de transport collectif dans les régions rurales), de transport scolaire et de transport spécialisé au Québec. L'évolution des besoins de la clientèle et les différents modes de prestation de services seront également documentés à cette étape</p> <p>En deuxième lieu, le Groupe de travail sera chargé de faire un diagnostic de la situation et d'élaborer des scénarios permettant l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec</p>	À préciser	Réalisé En 2009-2010	Non	0\$	0\$

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-221 Fournir aux ministères et organismes publics des outils d'information et de formation en vue d'instaurer de meilleures pratiques en matière d'accessibilité des moyens de communication, incluant notamment l'utilisation d'ATME ou ATS, la production de documents adaptés et le respect des normes d'accessibilité des sites Web	2011	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Six outils de sensibilisation concernant les meilleures pratiques en matière d'accessibilité des moyens de communication ont été développés pour les incapacités suivantes : déficience intellectuelle, incapacité auditive, incapacité motrice, incapacité de la parole et du langage-aphasie, incapacité de la parole et du langage-dysphasie et incapacité visuelle. Ces outils seront aussi disponibles sur le site Web « Services accessibles » en 2012-2013					
M-226 Coanimer un groupe de travail interministériel sur la situation des personnes handicapées et la solidarité sociale chargé de développer des mesures concertées visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes handicapées et leur famille	Avril 2009	Réalisé En 2009-2010	Non	0\$	0\$
M-242 et M-248 Participer à un comité interministériel piloté par l'Office et regroupant les principaux organismes gestionnaires, dont le mandat consisterait à proposer des scénarios visant à réduire les disparités de compensation	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Une rencontre du comité interministériel a eu lieu le 30 mai 2011 permettant d'obtenir l'approbation des partenaires sur les mandats du comité et du groupe de travail chargés de mener à bien les travaux. Un document sur les concepts et les orientations devant soutenir l'ensemble des travaux a été présenté à cette occasion et a reçu l'appui de l'ensemble des partenaires. De même, la première version d'un appel de propositions de recherche sur les coûts supplémentaires généraux liés aux déficiences, aux incapacités et situations de handicap a été soumise aux membres du comité et ajustée aux commentaires émis à cette occasion. L'appel de proposition a été lancé à l'automne 2011 et le financement a été accordé au cours de l'année (voir engagement M-006)

Le groupe de travail interministériel a pour sa part adopté un plan de travail couvrant la période 2011-2013. Il s'est également approprié un document présentant la vue d'ensemble des programmes et mesures offerts aux personnes handicapées et à leur famille. Une rencontre avec le milieu d'action communautaire autonome a également eu lieu le 16 novembre 2011

M-314

Développer, à l'intention des personnes handicapées et leur famille, des outils d'information conviviaux pour simplifier l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services qui leur sont destinés

2013

En cours de réalisation

Non

0\$

0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Trois guides ont été produits au cours de l'année :

- Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille (décembre 2011)
- Guide des besoins en soutien à la famille (décembre 2011)
- Mise à jour du Guide des mesures fiscales (mars 2012)

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 (SUITE)

L'Office veille à ce que ces guides soient diffusés le plus largement possible. Pour ce faire, il a recours à une diversité de moyens. L'information est d'abord communiquée par le personnel du Service de soutien à la personne de l'Office, en contact direct avec les personnes handicapées, leur famille et les intervenants. Le site Web de l'Office (1 741 visites pour le Guide des besoins de soutien à la famille, 240 visites pour le Guide des programmes d'aide, 876 visites pour le Guide des mesures fiscales 2010 et 437 visites pour sa mise à jour pour l'année fiscale 2011) représente un autre moyen, tout comme les communiqués de presse, les informations publiées dans le cyberbulletin *Express-O* transmis à 2 600 abonnés et la diffusion dans les kiosques tenus lors d'événements publics (cinq kiosques tenus en 2011-2012). Soulignons aussi l'effet multiplicateur des collaborations établies par l'Office auprès de ses nombreux partenaires. On peut noter, à titre d'exemple, l'impact de la tournée des ordres professionnels. Celle-ci s'est traduite par diverses collaborations, incluant la diffusion d'informations sur les guides produits par l'Office dans les sites Web, les bulletins électroniques ou les revues professionnelles de certains d'entre eux (Ordre des infirmières auxiliaires, Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, Ordre des orthophonistes et radiologistes du Québec, OCAQ, Ordre des comptables généraux accrédités du Québec)

M-340

Animer une démarche de concertation sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation en lien avec la mise en œuvre de la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

Dès 2008

En cours de réalisation

Non

0\$

0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Le Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile a été complété à l'été 2011. Au cours de l'automne 2011 et de l'hiver 2012, la version éditée du rapport et sa traduction en langue des signes québécoise (LSQ) ont été réalisées. De plus, l'Office soutient la réalisation d'une étude visant à mesurer l'écart entre l'offre de service actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle. Cette étude est menée par le groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) (voir engagement M-006). L'Office a aussi effectué des représentations pour susciter l'adhésion des MO à une démarche interministérielle sur le sujet, tel que le prévoit le plan de travail adopté pour donner suite au rapport. Des échanges avec les services régionaux d'interprétation et les associations nationales représentant les personnes ayant une déficience auditive ont eu lieu, ceux-ci ayant eu l'occasion d'émettre leurs commentaires et de faire valoir leurs préoccupations sur les recommandations du rapport

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
<p>M-344</p> <p>Animer une démarche intersectorielle sur la planification individualisée et coordonnée des services et faire rapport sur des travaux visant :</p> <ul style="list-style-type: none"> → à assurer l'utilisation du plan de services par l'ensemble des acteurs → l'harmonisation des concepts et de la terminologie du plan de services → le respect de la confidentialité → l'implantation d'un modèle mixte de coordination du plan de services → l'établissement de règles consensuelles permettant la désignation du responsable de la coordination du plan de services 	2010	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
<p>RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012</p> <p>Le Comité interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services a tenu cinq rencontres au cours de l'année 2011-2012. Celles-ci ont permis d'établir un premier consensus sur le levier portant sur la coordination du plan de services. Les discussions sur le levier « l'utilisation du plan de services par l'ensemble des acteurs » ont aussi débuté en cours d'année. De plus, des arrimages ont été effectués entre les travaux associés au plan de services individualisé et intersectoriel de l'Entente de complémentarité des services entre les réseaux de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation et ceux effectués dans le cadre des travaux du comité interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services</p>					
<p>M-362</p> <p>Soutenir la mise en œuvre de services de surveillance pour les élèves handicapés du secondaire qui n'ont pas l'autonomie nécessaire pour être seuls en dehors des heures de classe, en prenant en considération les responsabilités respectives de chacun des partenaires</p>	Juin 2009	En continu	Non	0\$	0\$

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
--------------------------	----------	---------------------	------------------------------	----------------------	-------------------------

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

L'Office poursuit son soutien à la mise en œuvre de services de surveillance. La proportion de régions administratives ayant bénéficié de ce soutien est de 64,7 % en 2011-2012 (11 régions sur 17), soit une région de moins qu'en 2010-2011. La proportion de régions administratives où il existe au moins un service subventionné par la mesure administrée par le Comité interministériel de soutien aux services de surveillance des élèves de 12 à 21 ans est de 52,9 % (9 régions sur 17). Treize organismes sont subventionnés par cette mesure au sein de ces neuf régions. Aucun changement n'a été apporté depuis 2010-2011 quant au nombre d'organismes subventionnés et de régions bénéficiant d'au moins un de ces services. La façon de présenter ces informations a été modifiée cette année, pour mieux cibler les services subventionnés par cette mesure, excluant les initiatives dont le financement provient d'autres sources

M-370

Identifier le développement de mesures de soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes dans les priorités du *Programme de subventions à l'expérimentation* de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)

2013

En continu

Non

0\$

0\$

RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012

Un appel de propositions a été développé en 2011-2012 dans le cadre du volet « études et recherches » du programme de subvention à l'expérimentation. Il sera lancé auprès de la communauté scientifique au cours de 2012-2013

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ÉTAT DE RÉALISATION	ÉVALUATION PRÉVUE D'ICI 2013	DÉPENSE DE TRANSFERT	CRÉDITS SUPPLÉMENTAIRES
M-371 Animer des démarches intersectorielles visant à proposer des pistes de solution pour : <ul style="list-style-type: none"> → développer des services d'accompagnement dans toutes les régions → favoriser l'harmonisation des pratiques d'accompagnement → assurer la reconnaissance des besoins d'accompagnement dans la planification individualisée et coordonnée des services → améliorer la formation et la rémunération des accompagnateurs 	2013	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Une analyse stratégique approfondie a été préparée, accompagnée d'un plan de travail détaillé pour mener à bien les travaux amorcés précédemment					
M-373 Animer et soutenir les travaux du Comité sur l'accompagnement pour les personnes handicapées au Québec	Mars 2012	En cours de réalisation	Non	0\$	0\$
RÉSULTATS OBTENUS EN 2011-2012 Afin de soutenir les travaux, plusieurs documents de référence et d'orientation ainsi que des canevas pour l'admission à la carte universelle d'accompagnement (CUA) ont été produits par l'Office, en collaboration avec les partenaires du comité. Le comité a aussi tenu une rencontre au cours de l'année pour discuter de l'opérationnalisation de la CUA et de la planification des actions à venir. L'Office a également organisé une rencontre avec des partenaires du comité en vue de discuter de l'émission de la CUA					

ANNEXE 5

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

LA MISSION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office veille à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il favorise et évalue, au plan collectif, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et ceux de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective.

NOS SERVICES AUX CITOYENS

Soutien à la personne

➤ Accueil, information et référence

Nous accueillons les demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille, nous cernons les besoins et fournissons les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.

Lorsque nécessaire, nous référons la personne à l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins et nous assurons le suivi.

➤ Soutien, conseil et accompagnement

Nous conseillons et assistons, sur demande, une personne handicapée ou sa famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activité tels que les services de garde, l'école, le travail, les loisirs, le transport, etc.

Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou ses parents auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où ils habitent.

Nous coordonnons, au besoin, le plan de services d'une personne handicapée.

Centre de documentation

Nous offrons des services spécialisés de consultation, de référence, de prêt de documents et de conseil documentaire dans le domaine des déficiences, des incapacités et des situations de handicap.

Information statistique

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

ENGAGEMENT DE L'OFFICE ENVERS LES CITOYENS

Accessibilité

- Pour obtenir les 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, tout comme notre site Web, sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.
- Le Centre de documentation dispose de documents audiovisuels adaptés pour les personnes ayant une incapacité auditive et d'un poste de travail informatique multimédia pour les personnes ayant une incapacité visuelle.

- Le catalogue des documents disponibles à notre Centre de documentation peut être consulté en ligne.
- 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.

Courtoisie et respect

- Notre personnel s'identifie clairement.
- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Nous vous recevons dans un lieu qui permet d'assurer la confidentialité des échanges.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

Rapidité

Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous précisons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

VOTRE COLLABORATION

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. À cette fin, nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires.

Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires par écrit :

Chef du Service du soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

TRAITEMENT DES PLAINTES

L'Office des personnes handicapées du Québec cherche à offrir des services complets et de qualité. Si, malgré nos engagements, les services qui vous ont été rendus ne l'ont pas été à votre satisfaction, l'Office dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes.

Un mécanisme simple : un seul point de chute !

Vous devez adresser votre plainte au responsable du traitement des plaintes de l'Office, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Ce dernier 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 le responsable des plaintes

Par la poste :

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

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

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

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

Autres recours

Si vos démarches auprès de l'Office ne vous donnent pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen.

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.

SUIVI ET RÉVISION

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

POUR NOUS JOINDRE

Heures d'ouverture :

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

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

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

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

Par télécopieur : 819 475-8467

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

Par la poste : Service de soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Pour joindre notre Centre de documentation :

Par la poste : Centre de documentation
Office des personnes handicapées du Québec
500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7

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

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

Par télécopieur : 514 873-9706

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

ANNEXE 6

BILAN DE RÉALISATION DU PLAN D'ACTION 2011-2012 DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

SYNTHÈSE DE L'ÉVALUATION DU PLAN D'ACTION 2011-2012 DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
I – ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE					
1. Manque de connaissances de la part de la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, des obstacles rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique. À <i>part entière</i> et des priorités qu'elle met de l'avant	Faire connaître à la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, les défis soulevés par la politique. À <i>part entière</i> et les priorités qu'elle met de l'avant	Réalisation d'activités de communication ciblées pour informer la population des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de la réalisation de leurs habitudes de vie, en portant une attention particulière à la précision des défis et priorités de la politique concernée	Nombre d'activités de communication diffusées dans les différents médias	<p>ATTEINT</p> <p>85 activités de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▾ 15 communiqués de presse ▾ 16 demandes médiatiques dont 4 se sont soldées par une entrevue ▾ 19 numéros du cyberbulletin <i>Express-O</i> ▾ 35 allocutions <p>État d'avancement des engagements de l'Office au PGMQ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▾ 27 en cours de réalisation ▾ 5 réalisés ▾ 6 en continu ▾ 1 non débuté ▾ 0 abandonné 	<p>Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013</p> <p>Il est recommandé de modifier l'objectif pour inclure les activités de sensibilisation réalisées auprès des membres de divers ordres professionnels</p>
2. Méconnaissance à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés de la part de la population	Informers la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	Présence assidue sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique sur le sujet	Nombre d'interventions médiatiques effectuées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	<p>ATTEINT</p> <p>4 interventions médiatiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▾ 2 communiqués de presse transmis aux médias ▾ 2 articles publiés dans le cyberbulletin <i>Express-O</i> 	<p>Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
II – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
3. Insuffisance de documents accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possible au Centre de documentation de l'Office	Poursuivre l'augmentation de la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Acquisition de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs	Pourcentage et quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année	ATTEINT 31 % (11 documents sur 35) des documents vidéo achetés par le Centre de documentation sont accessibles	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013
	Augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles	Réalisation de représentations auprès de partenaires gouvernementaux concernés (par exemple, MCCCF et Télé-Québec)	Nombre d'activités de représentation effectuées	NON ATTEINT Aucune activité de représentation n'a été effectuée auprès des partenaires gouvernementaux	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013
		Poursuite d'actions de sensibilisation auprès des fournisseurs répertoriés sur l'importance de produire des documents vidéo accessibles	Nombre d'actions de sensibilisation réalisées	NON ATTEINT Une lettre sera produite et acheminée aux fournisseurs répertoriés tôt en début d'année	
4. Manque d'information disponible aux personnes handicapées	Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du SSP	Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 86 %)	ATTEINT 6 activités de codéveloppement et 4 activités de formation continue ont été dispensées pour un total de 11,5 jours de formation par personne Un sondage sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle a été réalisé : ▾ Taux de satisfaction de 83 %	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
II – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
5. Difficultés d'accès aux services et programmes publics pour les personnes handicapées	Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du SSP	Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 93 %)	ATTEINT 6 activités de codéveloppement et 4 activités de formation continue ont été dispensées pour un total de 11,5 jours de formation par personne Un sondage sur l'évaluation de la satisfaction de la clientèle a été réalisé : ▸ Taux de satisfaction de 91 %	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013
6. Manque de coordination et difficultés d'arrimage entre les différentes organisations, ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins de chaque personne	Assurer à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services	Réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du SSP Mise en œuvre du cadre de référence sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille qui s'adressent à l'Office	Taux de réponse aux demandes formulées (cible d'ici 2014 : 100 %)	ATTEINT 6 activités de codéveloppement et 4 activités de formation continue ont été dispensées pour un total de 11,5 jours de formation par personne 100 % des demandes formulées en matière de planification individuelle de services ont été répondues ATTEINT Le bilan annuel de la demande en matière de planification individuelle de services a été produit : ▸ 86 demandes formulées ▸ Taux de réponse de 100 %	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
II — ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
7. Les personnes handicapées rencontrent des obstacles lors de leur intégration et maintien en emploi	Mettre à jour les obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées utilisant les services de l'Office, en vue de leur participation sur le marché du travail	Réalisation d'un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi, en utilisant une méthodologie révisée afin de fournir des données plus utiles pour orienter les interventions	Production du rapport incluant une méthodologie révisée et transmission au MESS	NON ATTEINT Un sondage a été réalisé et le rapport préliminaire a été remis à l'Office le 2 mai 2012. Par la suite, l'Office produira un rapport à partir des données de ce sondage, mais également en provenance du système de gestion des dossiers. Ce rapport sera ensuite transmis au MESS	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013
III — ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
8. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Utilisation des listes de déclaration d'aptitudes afin d'identifier et de communiquer avec le maximum de personnes handicapées en leur offrant la possibilité de poser leur candidature pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans leurs régions d'intérêt	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	NON ATTEINT Au 31 mars 2012, 8 % (11 personnes) des emplois étaient comblés par des personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office (incluant le personnel occasionnel de l'Office)	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013 Il est suggéré de revoir la mesure afin que celle-ci prenne en considération les attentes de l'Office en matière de recrutement de personnes handicapées qui devront être précisées auprès du CSPQ compte tenu du réaménagement du Service des ressources humaines survenu le 30 septembre 2011

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS	
III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC						
(suite)	8. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Formulation de demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) dans la perspective d'embaucher les personnes handicapées ayant réussi leur stage	Proportion de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	<p>NON ATTEINT Aucune nouvelle embauche de personne handicapée n'a été effectuée avant le 31 mars 2012</p>	<p>Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013</p> <p>Afin de maintenir l'efficacité des objectifs, il est suggéré de revoir les mesures afin que celles-ci prennent en considération l'analyse prospective réalisée en 2011-2012 et les attentes de l'Office en matière de recrutement de personnes handicapées qui devront être précisées auprès du CSPQ compte tenu du réaménagement du Service des ressources humaines survenu le 30 septembre 2011</p>
		Poursuite des représentations auprès du SCT afin de lui proposer la tenue d'appels de candidatures réservés aux personnes handicapées et de lui réitérer l'importance d'amener les MO à intégrer à leur plan prévisionnel de main-d'œuvre la pré-occupation d'embauche et de rétention des personnes handicapées	Nombre d'activités de représentation effectuées	<p>ATTEINT 4 activités de représentation ont été réalisées</p>		

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
(suite)					
8. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Réalisation d'une analyse prospective pour les prochaines années compte tenu de la réduction des effectifs de l'organisation et du départ à la retraite de plusieurs employés handicapés	Analyse prospective réalisée	NON ATTEINT Analyse prospective réalisée, mais non approuvée	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013
9. Difficultés liées à l'accessibilité de certains locaux de l'Office	Poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité universelle de certains locaux du siège social de l'Office	Poursuite de la réalisation des phases 2.1, 2.2 et 2.3 du projet (extérieur de l'édifice du siège social de l'Office [rampes d'accès] et l'intérieur [salles de toilettes, salle à café, sortie de secours côté Lindsay])	Respect du plan de travail 2011-2012	ATTEINT Le projet est terminé, selon les plans et devis. L'édifice est maintenant complètement accessible	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013
10. Absence de registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office pour la tenue de réunions et d'événements	Identifier, dans chaque région du Québec où se tiennent les réunions du conseil d'administration de l'Office, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Rédaction d'un registre pour Québec	Production du registre pour Québec	ATTEINT Registre pour la région de Québec a été produit.	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
11. Connaissance inégale du personnel de l'Office en région à l'égard des procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Améliorer les connaissances du personnel de l'Office en région sur les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Octroi aux directeurs de l'intervention collective régionale d'une responsabilité au regard de la diffusion auprès du personnel, principalement des nouveaux employés, des plans d'évacuation des édifices où ils logent	Présentation, dans le rapport d'activités des directeurs de l'intervention collective régionale, des mesures mises en œuvre	ATTEINT Direction de l'intervention collective de l'Ouest : l'ensemble du personnel a été informé des procédures en place. À Rouyn-Noranda, la SIQ doit poursuivre ses démarches auprès du propriétaire. Direction de l'intervention collective de l'Est : procédure d'évacuation rédigée, approuvée et mise en œuvre en 2011. Un rappel a été fait auprès des employés	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013 Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013 Il est suggéré que l'Office développe au plan d'action 2012-2013 une mesure afin de sensibiliser la SIQ à effectuer la promotion des procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement, au sein des immeubles pour lesquelles elle assure les services de construction, d'exploitation et de gestion immobilière
12. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics	Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Suivi de la directive actuelle de l'Office sur le processus	Réalisation du suivi	NON ATTEINT Trois outils ont été développés et seront prochainement validés et approuvés	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES MISES EN ŒUVRE	INDICATEURS DE SUIVI DE L'OBJECTIF	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
(suite)					
12. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics	Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Intégration du processus d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées à la future politique interne en approvisionnement écoresponsable	Intégration du processus d'approvisionnement à la future politique interne en approvisionnement écoresponsable	ATTEINT La politique interne d'acquisitions écoresponsables a été adoptée	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013 Il est suggéré d'inclure une mesure précisant qu'une sensibilisation spécifique sera accordée aux nouveaux employés
13. Manque d'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office destinés à un usage interne	Améliorer l'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office destinés à un usage interne	Élaboration d'un processus permettant à l'organisation de s'assurer que les outils et documents pertinents produits par le personnel de l'Office pour usage interne soient accessibles	Processus élaboré	ATTEINT Une activité de formation a été dispensée auprès du personnel professionnel et des agentes de secrétariat sur la production de documents Word respectant les normes d'accessibilité	
14. Manque d'accessibilité du site Internet de l'Office	Améliorer l'accessibilité du site Internet de l'Office	Identification de pistes de solution pour améliorer l'accessibilité du site Internet de l'Office	Identification de pistes de solution	ATTEINT L'accessibilité du site Web a été améliorée au moment de la mise en ligne de sa nouvelle version Web 2	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2012-2013
		Planification de la mise en œuvre des pistes de solution retenues	Production d'un calendrier de mise en œuvre des pistes de solution	ATTEINT L'équipe d'intégration Web s'assure que les documents déposés sur le site Web soient accessibles	

.....

ANNEXE 7
PROJETS SUBVENTIONNÉS
PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN
AUX ORGANISMES DE PROMOTION
EN 2011-2012

.....

MISSION GLOBALE		
ORGANISME NATIONAL	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	88 520 \$	<i>Soutien en appui à la mission globale</i>
SOUS-TOTAL	88 520 \$	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISME NATIONAL	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ALLIANCE DES REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE PROMOTION DE PERSONNES HANDICAPÉES	22 000 \$	<i>Planification stratégique</i>
ALLIANCE DES REGROUPEMENTS DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ DU QUÉBEC	21 940 \$	<i>Découverte des pionniers du transport adapté au Québec, les frères Jacques et Jean-Marc Forest [Exposition]</i>
ASSOCIATION DU QUÉBEC POUR L'INTÉGRATION SOCIALE	5 000 \$	<i>60 ans d'engagement dans nos vies</i>
ASSOCIATION DU SYNDROME DE USHER DU QUÉBEC	9 160 \$	<i>Vive Usher-LSQT [Activité de sensibilisation aux réalités vécues par les personnes ayant le syndrome de Usher et à la langue des signes québécoise tactile]</i>
ASSOCIATION MULTIETHNIQUE POUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	6 145 \$	<i>S'outiller pour former [Activité de diffusion d'informations relatives aux besoins des personnes immigrantes handicapées et de favoriser l'accès aux services]</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES PARENTS D'ENFANTS HANDICAPÉS VISUELS	10 590 \$	<i>Capsules vidéo en déficience visuelle</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES SPORTS EN FAUTEUIL ROULANT	8 940 \$	<i>Vidéo : Au-delà des limites</i>
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES TRAUMATISÉS CRÂNIENS	25 000 \$	<i>Colloque sur l'intégration sociale des personnes traumatisées crâniennes</i>
CENTRE DE RÉPIT PHILOU	7 020 \$	<i>Camp de jour de stimulation pour enfants 0-12 ans lourdement handicapés physiques [Conception d'une formation]</i>
CODA QUÉBEC	2 500 \$	<i>Mise sur pied d'un site Internet</i>

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISME NATIONAL (SUITE)	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
FÉDÉRATION DES MOUVEMENTS PERSONNE D'ABORD DU QUÉBEC INC.	13 610 \$	<i>Personnes d'Abord – célébrons nos 20 ans! Forts aujourd'hui, plus forts demain : colloque et banquet hommage pour les 20 ans de la FMPDAQ</i>
MOELLE ÉPINIÈRE ET MOTRICITÉ QUÉBEC	4 983 \$	<i>Vignette d'accompagnement touristique et de loisir – Capitale nationale – volet réalisation</i>
REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES TRAUMATISÉES CRANIOCÉRÉBRALES DU QUÉBEC	5 685 \$	<i>Formations d'appoint pour les intervenants oeuvrant auprès des personnes ayant subi un traumatisme craniocérébral</i>
SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA SCLÉROSE EN PLAQUES (DIVISION DU QUÉBEC)	13 981 \$	<i>Programme de formation pour les préposés aux bénéficiaires</i>
SOUS-TOTAL	156 554 \$	

ORGANISME RÉGIONAL REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PROMOTION POUR PERSONNES HANDICAPÉES – RÉGION MAURICIE	13 570 \$	<i>Souper spectacle sensibilisation à la différence</i>
REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'OUTAOUAIS	24 110 \$	<i>Habitations et lieux accessibles de Gatineau</i>
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN	21 850 \$	<i>Planification stratégique</i>
REGROUPEMENT POUR LA CONCERTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES	21 050 \$	<i>Journée colloque-gala 30^e anniversaire RCPHL</i>
SOUS-TOTAL	80 580 \$	

ORGANISME DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ACTION DES FEMMES HANDICAPÉES (MONTRÉAL)	3 500 \$	<i>Colloque Handicaps au féminin : 25 ans d'actions!</i>
ACTION-AUTONOMIE LE COLLECTIF POUR LA DÉFENSE DES DROITS EN SANTÉ MENTALE DE MONTRÉAL	13 000 \$	<i>Revitalisation du site Internet et de brochures d'information sur les droits</i>
ASSOCIATION DES HANDICAPÉS ADULTES DE LA CÔTE-NORD INC.	8 000 \$	<i>Revitalisation de notre site Internet et formation pour apprendre à le mettre à jour</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES ÎLES	22 960 \$	<i>Les Îles vers l'accessibilité universelle</i>

ORGANISME DE BASE (SUITE)	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION DES SOURDS DE L'ESTRIE INC.	12 635 \$	<i>Planification stratégique</i>
ASSOCIATION DES TRAUMATISÉS CRANIO-CÉRÉBRAUX MAURICIE/ CENTRE-DU-QUÉBEC	2 400 \$	<i>20 ans d'histoire</i>
ASSOCIATION RÉGIONALE DE LOISIRS POUR PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	12 000 \$	<i>Vignette accompagnement touristique et de loisir (VATL)</i>
ATELIER OCCUPATIONNEL RIVE-SUD INC.	2 800 \$	<i>Création d'un site Internet qui donnera une visibilité d'une mission de plus de 40 ans grâce à l'OPHQ</i>
AUTO-PSY (RÉGION DE QUÉBEC)	4 000 \$	<i>Conception, réalisation et rodage d'un site Internet</i>
CENTRE DE RESSOURCES À LA VIE AUTONOME DU MONTRÉAL-MÉTROPOLITAIN	13 460 \$	<i>Têtes d'affiche (Exposition de textes et de photos sur la participation sociale des personnes handicapées)</i>
CENTRE POUR HANDICAPÉS LA JOIE DE VIVRE DE CHANDLER INC.	1 500 \$	<i>Livre d'histoire collectif</i>
DYNAMIQUE DES HANDICAPÉS DE GRANBY ET RÉGION INC.	8 000 \$	<i>Conception et lancement du répertoire des logements accessibles de Granby</i>
J'ME FAIS UNE PLACE EN GARDERIE INC.	25 000 \$	<i>Étude des besoins des parents en matière de soutien et d'entraide</i>
L'O.E.I.L.L.	5 000 \$	<i>Site Internet pour l'organisme</i>
NOUVEAU REGARD – ASSOCIATION DE PARENTS ET AMIS DE LA PERSONNE ATTEINTE DE MALADIE MENTALE DE LA GASPÉSIE	2 850 \$	<i>Cinématal (Conférence sur le vécu de M. Jean-Marc Chaput, parent d'une personne atteinte de maladie mentale)</i>
REGROUPEMENT DES AVEUGLES ET AMBLYOPEES DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN	18 900 \$	<i>Planification stratégique</i>
REGROUPEMENT DES USAGERS DU TRANSPORT ADAPTÉ DE CHÂTEAUGUAY	24 688 \$	<i>Destination Liberté – Guide d'accessibilité</i>
SOLIDARITÉ DE PARENTS DE PERSONNES HANDICAPÉES INC.	6 970 \$	<i>Viser une visibilité maximale des réalités vécues par les personnes handicapées dans le cadre des 5 ans du show Accès-cible au Lion d'or</i>
TRIADÉ : HANDICAP-COMPÉTENCES-TRAVAIL	8 000 \$	<i>Conception d'un site Internet pour la promotion des droits des personnes handicapées</i>
ZONE LOISIR MONTÉRÉGIE INC.	18 000 \$	<i>Nouveau site Web pour le programme de la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir</i>
SOUS-TOTAL	213 663 \$	
TOTAL – PROJETS PONCTUELS	539 317 \$	

SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SQPH) – ÉDITION 2012

RÉGION ADMINISTRATIVE/ORGANISME	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
01 – BAS-SAINT-LAURENT FÉDÉRATION POUR PERSONNES HANDICAPÉES DU K.R.T.B. INC.	6 885 \$	<ul style="list-style-type: none"> → Sensibilisation – Reconnaissance → Tous vos droits → Faut-il se déguiser pour se rapprocher ?
REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU BAS-DU-FLEUVE	11 115 \$	<i>SQPH 2012 Bas-du-Fleuve</i>
02 – SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN GROUPEMENT DES ORGANISMES DES PERSONNES HANDICAPÉES DU SAGUENAY	17 220 \$	<i>Valorisation et reconnaissance de nos partenaires</i>
03 – CAPITALE-NATIONALE REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES RÉGION 03	12 072 \$	<ul style="list-style-type: none"> → La foire de la SQPH → Vent d'émervail 2012 → L'intégration sociale, tout le monde y gagne! → La sensibilisation sous l'assiette!
04 – MAURICIE REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE PROMOTION POUR PERSONNES HANDICAPÉES – RÉGION MAURICIE (EN COLLABORATION AVEC LES RÉGIONS CENTRE-DU-QUÉBEC ET ESTRIE)	21 500 \$	<i>Campagne médiatique SQPH 2012</i>
05 – ESTRIE ACTION HANDICAP ESTRIE	7 024 \$	<ul style="list-style-type: none"> → Distribution de napperons et télédiffusion de capsules promotionnelles → Remise de plaque d'appréciation (conférence de presse) → Conférence et journée spéciale → Il faut sortir dans la rue
06 – MONTRÉAL COMITÉ RÉGIONAL DES ASSO- CIATIONS POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	8 065 \$	<i>Différents comme tout le monde!</i>
07 – OUTAOUAIS REGROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'OUTAOUAIS	8 500 \$	<i>Théâtre et défi stationnement</i>
08 – ABITIBI-TÉMISCAMINGUE REGROUPEMENT D'ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	7 305 \$	<i>Le transport adapté, essentiel à nos vies</i>
09 – CÔTE-NORD TABLE DE CONCERTATION DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA CÔTE-NORD	6 877 \$	<i>Activités de sensibilisation sur le territoire de la Côte-Nord</i>

SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SQPH) – ÉDITION 2012

RÉGION ADMINISTRATIVE/ORGANISME	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
10 – NORD-DU-QUÉBEC ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE CHIBOUGAMAU A.P.H.C. (ORGANISME DE BASE)	3 000 \$	<i>Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées</i>
14 – LANAUDIÈRE TABLE DE CONCERTATION RÉGIONALE DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LANAUDIÈRE	5 000 \$	<ul style="list-style-type: none"> → <i>Regarde-moi, ça pourrait être toi!</i> → <i>Je roule dans ma communauté et Souper à l'aveugle</i>
15 – LAURENTIDES REGROUPEMENT POUR LA CONCERTA- TION DES PERSONNES HANDICAPÉES DES LAURENTIDES	8 015 \$	<ul style="list-style-type: none"> → <i>Ensemble, tout le monde y gagne, édition 2012</i> → <i>Star d'un jour 2012</i>
16 – MONTÉRÉGIE GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DU RICHELIEU-YAMASKA (EN COLLABORATION AVEC LE GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL)	20 430 \$	<ul style="list-style-type: none"> → <i>Démystification et sensibilisation à la différence de la personne handicapée</i> → <i>Un stationnement, un travail... pour mieux m'intégrer</i> → <i>L'accessibilité c'est rentable pour tous</i> → <i>En route vers la sensibilisation</i> → <i>Lancement du Défi panneau bleu</i> → <i>Présentation de la pièce de théâtre « Meurs donc Léontine »</i> → <i>Sensibiliser la population aux obstacles que vivent les personnes handicapées au quotidien</i> → <i>Vivre avec... édition 2012</i>
16 – MONTÉRÉGIE PARRAINAGE CIVIQUE DE VAUDREUIL-SOULANGES (ORGANISME DE BASE)	3 314 \$	<i>Reportage sur l'intégration des personnes handicapées</i>
TOTAL - SQPH	146 322 \$	
GRAND TOTAL - PSOP	685 639 \$	

ANNEXE 8

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINIS- TRATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

[Adopté le 5 mars 2009 et révisé le 5 mai 2009]

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* (L.R.Q., c. E-20.1).

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

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

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

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

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

Toute 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 le *Décret concernant 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 l'allocation de présence des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec* (Décret 2412-80 du 13 août 1980) et, dans le cas du directeur général, les indemnités, allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.
- 23.** Le membre du conseil révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
- 24.** Le membre du conseil qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période par laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

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

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

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

- 26.** Le directeur général qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.
- 27.** L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre du conseil n'est pas visé par les articles 24 à 26.
- 28.** Pour l'application des articles 24 à 26 « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

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

CHAPITRE 5 → PROCESSUS DISCIPLINAIRE

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXE 9

ACTIVITÉS DÉCOULANT DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE RÉALISÉES AU COURS DE L'ANNÉE 2011-2012

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE LE CONCEPT ET LES PRINCIPES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET FAVORISER LE PARTAGE DES EXPÉRIENCES ET DES COMPÉTENCES EN CETTE MATIÈRE ET L'ASSIMILATION DES SAVOIRS ET SAVOIR-FAIRE QUI EN FACILITENT LA MISE EN ŒUVRE

OBJECTIFS ORGANISATIONNELS

- CONTRIBUER À LA DIFFUSION ET À L'APPROPRIATION DE LA STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
- FAVORISER L'UTILISATION DE LA POLITIQUE À *PART ENTIÈRE* (APE) COMME UNE CONTRIBUTION DIRECTE ET MAJEURE À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013

ACTION 2	GESTE	SUIVI
PRÉSENTER LA DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN TANT QUE LEVIER POUR FAVORISER LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES	Réaliser des activités et/ou publier des articles ou chroniques sur le lien entre le concept de développement durable et la participation sociale des personnes handicapées dans une des publications de l'Office	En 2011-2012, un article a été publié dans l' <i>Express-O</i> , bulletin électronique de l'Office. La réalisation de ce geste est complétée à 100 %
INDICATEUR Nombre d'articles publiés OU Activités réalisées présentant les liens entre la Stratégie de développement durable, la Loi et la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i>	CIBLES Trois articles publiés et/ou activités réalisées	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Un article intitulé « À part entière, en cohérence avec la Stratégie gouvernementale de développement durable » a été publié en 2011-2012 (26 janvier 2012) dans le cyberbulletin d'information <i>Express-O</i> de l'Office, auprès de plus de 2 450 abonnés. Cet article complète l'atteinte de la cible (un autre article avait déjà été publié en avril 2010 dans le Journal de l'Association des employées et employés du Gouvernement et l'Office avait réalisé une présentation sur le sujet lors de la rencontre de réflexion et d'échanges sur la mise en œuvre des plans d'action de développement durable des ministères et organismes organisée par le MDDEP le 25 novembre 2010)	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCORESPONSABLES AU SEIN DES MINISTÈRES ET DES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

→ FAVORISER L'ADOPTION DE MESURES VISANT L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES ADMINISTRATIVES DE L'OFFICE EN MATIÈRE D'ACQUISITION ÉCORESPONSABLE DE BIENS ET SERVICES

ACTION 3	GESTES	SUIVIS
<p>METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES ET DES ACTIVITÉS CONTRIBUANT AUX DISPOSITIONS DE LA POLITIQUE POUR UN GOUVERNEMENT ÉCORESPONSABLE</p>	<p>Produire, adopter et faire connaître la politique interne d'acquisitions écoresponsables respectant la clause d'approvisionnement concernant l'accessibilité aux personnes handicapées aux biens et services achetés ou loués (article 61.3 de la Loi)</p>	<p>Ce geste est réalisé à 90 %</p>
	<p>Produire, adopter et faire connaître le cadre de gestion environnemental en matière de développement durable pour l'Office visant l'amélioration de nos pratiques administratives</p>	<p>Ce geste est réalisé à 100 %</p>
<p>INDICATEURS</p> <p>Adoption de la politique interne d'acquisitions écoresponsables</p> <p>Proportion de gestionnaires et du personnel concerné connaissant la politique interne d'acquisitions écoresponsables</p>	<p>CIBLES</p> <p>Adoption de la politique interne d'acquisitions écoresponsables</p> <p>100 % des gestionnaires et du personnel concerné connaissant la politique interne d'acquisitions écoresponsables</p>	
<p>Adoption du cadre de gestion environnementale</p> <p>Production d'un plan d'action relatif au Cadre de gestion environnementale</p> <p>Proportion du personnel connaissant le cadre de gestion environnementale</p>	<p>Adoption du cadre de gestion environnementale</p> <p>100 % du personnel connaissant le cadre de gestion environnementale</p>	

RÉSULTATS DE L'ANNÉE	<p>L'Office a poursuivi et complété la rédaction d'une politique d'acquisitions écoresponsables, avec le soutien d'une firme de consultants. Il reste à informer les gestionnaires et le personnel concerné des principes de la politique et à les diffuser auprès des fournisseurs de biens et services de l'Office</p> <p>Le Cadre de gestion environnementale de l'Office, produit et adopté en 2010-2011, a été diffusé aux gestionnaires et à tout le personnel et publié sur l'intranet ainsi que sur le site Web de l'Office. Il a également été transmis au MDDEP pour diffusion via l'Extranet de développement durable</p> <p>Un plan de gestion environnemental a été élaboré et adopté en 2011-2012. Il a été diffusé auprès des gestionnaires et du personnel de l'Office et publié sur l'intranet</p>	
ACTION 4	GESTE	SUIVI
PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DES DÉCHETS, FAVORISER LA RÉCUPÉRATION DES MATIÈRES RECYCLABLES ET SOUTENIR LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE	Sensibiliser le personnel à la tenue de réunions « zéro déchet »	La sensibilisation du personnel a été faite Ce geste est réalisé à 100 %
INDICATEUR	CIBLE	
Proportion du personnel sensibilisé à la tenue de réunions « zéro déchet »	100 % du personnel sensibilisé à la tenue de réunions « zéro déchet »	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Divers documents portant sur l'organisation d'événements et de réunions écoresponsables ont été mis à la disposition du personnel sur l'intranet de l'Office	

ANNEXE 10

COORDONNÉES DES BUREAUX DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

SIÈGE SOCIAL

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 819 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
info@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE DE DOCUMENTATION

500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 514 873-9706
documentation@ophq.gouv.qc.ca

POUR OBTENIR DES INFORMATIONS, DU SOUTIEN CONSEIL OU DE L'ACCOM- PAGNEMENT (POUR TOUTES LES RÉGIONS)

Service de soutien à la personne

309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 819 475-8585
Sans frais 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 819 475-8467
Courriel : aide@ophq.gouv.qc.ca

INTERVENTION COLLECTIVE RÉGIONALE

Ce type d'intervention a pour but d'appuyer et de soutenir les organismes publics et privés, les entreprises, les groupes ou les individus dans le développement, la coordination ou la réalisation d'activités et de projets favorisant l'intégration sociale des personnes handicapées.

POUR LES RÉGIONS : BAS-SAINT-LAURENT, SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN, CAPITALE-NATIONALE, MAURICIE, ESTRIE, CÔTE-NORD-NORD-DU-QUÉBEC, GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE, CHAUDIÈRE-APPALACHES, CENTRE-DU-QUÉBEC

Direction de l'intervention collective régionale de l'Est

979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Québec (Québec) G1W 2L4
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 418 528-0277
Courriel : dicre@ophq.gouv.qc.ca

POUR LES RÉGIONS : MONTRÉAL, OUTAOUAIS, ABITIBI-TÉMISCAMINGUE, LAVAL, LANAUDIÈRE, LAURENTIDES, MONTÉRÉGIE

Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest

500, boulevard René-Lévesque Ouest,
bureau 15.700
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 514 873-4299
Courriel : dicro@ophq.gouv.qc.ca

*Office des personnes
handicapées*

Québec

