

---

## Plan stratégique 2014-2019

---

Office des personnes handicapées du Québec

RÉDACTION

Suzanne Doré  
Conseillère experte  
Direction générale adjointe

COLLABORATION

Anne Hébert  
Directrice générale adjointe

ENCADREMENT

Sylvie Tremblay  
Directrice générale

APPROBATION

Conseil d'administration lors de sa séance  
du 11 décembre 2013

LE

10 juin 2014

MISE EN PAGE

Mado Nadeau

*Ce document est disponible en médias adaptés  
sur demande.*



O:\105\_Dore\1222-05-01 Planification strategique\OC 5  
prochain PS 2014-2019\Approbaton officielle\Plan strategique  
2014-2019\_2014-06-10 sans mod.docx

# TABLE DES MATIÈRES

---

MOT DE LA MINISTRE .....	1
L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC.....	3
CONTEXTE GÉNÉRAL .....	5
LA SITUATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DANS SON CONTEXTE SOCIO-DEMOGRAPHIQUE .....	5
BILAN DES INITIATIVES RÉCENTES À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES .....	7
<i>Des initiatives en cohérence avec les actions internationales .....</i>	<i>7</i>
<i>Une loi actualisée qui responsabilise l'ensemble des acteurs publics et privés .....</i>	<i>8</i>
<i>La mise en œuvre de politiques et de stratégies à portée intersectorielle et inclusive .....</i>	<i>10</i>
<i>De nouvelles perspectives qui prennent appui sur les priorités gouvernementales .....</i>	<i>11</i>
<i>En conclusion .....</i>	<i>13</i>
CHOIX STRATÉGIQUES .....	15
PRISE EN COMPTE DU CONTEXTE ÉCONOMIQUE ET BUDGÉTAIRE .....	15
CONTRIBUTION DE L'OFFICE AUX PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES .....	15
DES ACTIONS POUR SOUTENIR L'ATTEINTE DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE L'ORGANISATION.....	17
PREMIER ENJEU : UN MEILLEUR ACCÈS ET DES SERVICES MIEUX COORDONNÉS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES ET LEUR FAMILLE .....	19
LES ORIENTATIONS, LES AXES D'INTERVENTION ET LES OBJECTIFS .....	19
<i>Orientation 1 .....</i>	<i>19</i>
Contexte .....	19
Axe d'intervention 1.1 - L'accès et la coordination des services .....	21
DEUXIÈME ENJEU : UNE ACTION GOUVERNEMENTALE FORTE ET COORDONNÉE EN FAVEUR DE LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES .....	25
LES ORIENTATIONS, LES AXES D'INTERVENTION ET LES OBJECTIFS .....	25
<i>Orientation 2 .....</i>	<i>25</i>
Contexte .....	25
Axe d'intervention 2.1 - La politique gouvernementale <i>À part entière</i> .....	26
Axe d'intervention 2.2 - Les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées .....	27
TABLEAU SYNTHÈSE.....	29



## MOT DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous présente le Plan stratégique 2014-2019 de l'Office des personnes handicapées du Québec. Celui-ci permettra à l'Office d'orienter ses actions en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées, selon les priorités que le Québec s'est données en adoptant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. L'Office s'emploiera plus particulièrement à favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et leur famille et à agir sur la réduction des obstacles que les personnes handicapées rencontrent dans leur volonté de participer à une société québécoise plus inclusive, solidaire et respectueuse de leurs besoins.

Évidemment, ces grands défis ne sauraient être relevés sans le précieux engagement des principaux partenaires de l'Office que sont les ministères et organismes gouvernementaux, les dispensateurs de services publics, les instances de gouvernance locales et régionales, les organismes appartenant au mouvement d'action communautaire autonome et les autres acteurs majeurs de la société civile. Je suis persuadée que ces actions concertées amélioreront la qualité et l'efficacité des politiques et des services publics, tout en ayant un impact significatif sur la vie des personnes handicapées et leur famille.

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

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

Lucie Charlebois



# L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui a été créé en 1978, à la suite de l'adoption de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale<sup>1</sup>. Il est régi par un conseil d'administration composé de seize membres ayant droit de vote. La majorité de ces membres sont des personnes handicapées, ou des parents ou conjoints de personnes handicapées. Quatre autres personnes sont nommées après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs. Sont aussi membres d'office, sans droit de vote, les sous-ministres des principaux ministères impliqués dans les services aux personnes handicapées ou leur délégué.

## Mission

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

## Vision

Une organisation qui contribue par son leadership et son expertise à faire du Québec une société plus inclusive, solidaire et respectueuse des besoins des personnes handicapées et leur famille.

## Valeurs

L'Office mène ses interventions en s'inspirant des valeurs de compétence, de respect et de solidarité. Ces valeurs le soutiennent dans l'exercice de sa mission qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées au sein de la société québécoise. L'Office adhère aussi aux valeurs d'intégrité, d'impartialité et de loyauté de l'administration publique.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. E-20.1



## CONTEXTE GÉNÉRAL

### La situation des personnes handicapées dans son contexte sociodémographique

Selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités et le vieillissement (EQLAV), une personne sur trois qui est âgée de 15 ans et plus a une incapacité, ce qui correspond à environ 2 215 100 personnes (EQLAV 2010 - 2011)<sup>2</sup>. Même si les données de cette enquête ne peuvent être comparées aux précédentes, en raison de différences conceptuelles et méthodologiques entre celles-ci, il importe de souligner que l'EQLAV rapporte des taux d'incapacité supérieurs aux enquêtes précédentes<sup>3</sup>.

Si l'on tient compte de la gravité de l'incapacité, la majorité des personnes ont une incapacité légère (22,6 %) alors que 10,7 % ont une incapacité modérée ou grave (7,2 % et 3,5 % respectivement). Comme le recommande l'Institut de la Statistique du Québec, il est important de tenir compte de l'indice de gravité dans l'interprétation des données de l'EQLAV. Il est reconnu en effet que le besoin d'aide pour les activités de la vie quotidienne et l'utilisation des services de santé augmentent avec le niveau de gravité. Il est aussi admis qu'avoir une incapacité modérée ou grave entraîne des répercussions plus importantes sur la capacité des personnes à réaliser leurs activités courantes, mais également sur la réalisation de leurs rôles sociaux comme étudier, travailler ou participer à des activités de loisirs compte tenu des obstacles auxquels elles doivent faire face dans leur environnement<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Fournier, Claire, Marcel Godbout et Linda Cazale (2013). *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011. Méthodologie et description de la population visée*, Volume 1, Québec, Institut de la statistique du Québec, 71 p.

<sup>3</sup> Ces différences sont plus marquées pour les incapacités légères, ce qui pourrait s'expliquer par les avancées diagnostiques ainsi que par le fait que les personnes auraient moins de réticences à déclarer leurs incapacités. Pour les incapacités modérées ou graves, les écarts s'expliquent essentiellement par le vieillissement de la population et l'inclusion des personnes vivant en résidence privée avec services au sein de l'enquête.

<sup>4</sup> Voir à ce sujet le volume 2 de l'EQLAV : FOURNIER, Claire, Gaëtane DUBÉ, Linda CAZALE, Marcel GODBOUT et Maxime MURPHY (2013). *Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 : Utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité*, Volume 2, Québec, Institut de la statistique du Québec, 260 p.

Bien que les incapacités liées à l'agilité et à la mobilité soient les plus fréquentes au sein de la population ayant une incapacité (15 % et 13 % respectivement), et ce, tant chez les 15 à 64 ans que chez les 65 ans et plus, il importe de souligner que chez les jeunes de 15 à 24 ans, ce sont les incapacités liées à l'apprentissage qui occupent la première place (13 %). On rapporte aussi, dans les réseaux scolaires, ainsi que ceux de la santé et des services sociaux, une plus grande présence d'enfants présentant un diagnostic de trouble du spectre de l'autisme. L'enquête ne permet pas de documenter de façon précise la prévalence de ce trouble au sein de l'ensemble de la population, puisqu'elle n'inclut pas les enfants et qu'elle ne peut fournir des données sur la seule prévalence de ceux-ci<sup>5</sup>.

Même si le taux d'incapacité augmente de façon importante avec l'âge, près de 70 % des personnes ayant des incapacités ont moins de 65 ans, soit 1 523 400 personnes. Le portrait est différent lorsqu'on analyse la situation des personnes ayant des incapacités modérées ou graves, soit un peu plus de 700 000 personnes. Dans ce cas, les personnes de plus de 65 ans sont beaucoup plus nombreuses au sein de ce groupe, soit près de 45 %. Avec le vieillissement de la population, cette tendance s'accroîtra, ce qui influencera la demande d'aide pour les activités de la vie quotidienne et l'utilisation des services de santé. Comme mentionné précédemment, ces besoins augmentent avec le niveau de gravité des incapacités. Or, les personnes âgées et très âgées seront de plus en plus présentes dans cette population.

Le vieillissement de la population n'agit pas uniquement sur la demande de services. Il offre également plus d'opportunités pour les personnes en âge de travailler. Selon les prévisions d'Emploi-Québec, 695 000 emplois seront à pourvoir d'ici trois ans<sup>6</sup>, et près de 1,4 million d'ici 2021. Le taux de chômage prévu pour 2021 serait le plus bas depuis 1967 et s'approcherait de ce que les économistes appellent « le taux de chômage de plein emploi »<sup>7</sup>. Le moment est donc idéal pour poursuivre des démarches de promotion de l'employabilité des personnes handicapées. Le contexte sera également favorable aux

---

<sup>5</sup> La prévalence de la déficience intellectuelle et des troubles du spectre de l'autisme est de 1,1 % chez les personnes de 15 ans et plus.

<sup>6</sup> Emploi-Québec. *Le marché du travail et l'emploi par industrie au Québec 2012-2016*. Mai 2012, 50 p.

<sup>7</sup> Emploi-Québec. *Le marché du travail au Québec. Perspectives à long terme 2012-2021*. Juin 2012, 43 p.

efforts consacrés à l'éducation, à la formation professionnelle et à la préparation à l'emploi d'une main-d'œuvre qualifiée de plus en plus recherchée.

Les services publics, dispensés notamment par le réseau de la santé et des services sociaux, le réseau de l'emploi et les établissements d'enseignement, incluant ceux du niveau postsecondaire, seront appelés à s'adapter à ces nouvelles situations. Les changements sont liés au vieillissement de la population, mais ils résultent également de la plus grande présence de jeunes ayant des incapacités liées à l'apprentissage ou à un trouble du spectre de l'autisme au sein des milieux scolaires et du réseau de la santé et des services sociaux.

Faire du Québec une société inclusive pour l'ensemble de ses citoyens, incluant les personnes handicapées, deviendra donc un atout supplémentaire de développement social et économique. Relever ce défi permettra en effet de contribuer à la santé et à la qualité de vie de la population québécoise, à l'accès au savoir, à la participation et à l'engagement de tous, et ce dans des actions visant l'équité et la solidarité sociales, ce qui rejoint les principes de développement durable que le Québec met de l'avant. Des jeunes qui poursuivent des études qualifiantes, des travailleurs qui exercent leurs activités professionnelles dans des milieux sans obstacle et une population plus âgée qui participe pleinement à la société, de la façon la plus autonome possible malgré la présence d'incapacités de toutes sortes, sont les défis que l'Office compte relever au cours de ce plan stratégique 2014-2019, pour que les personnes handicapées puissent exercer leur droit à l'égalité, à part entière avec les autres citoyens.

## Bilan des initiatives récentes à l'égard des personnes handicapées

### Des initiatives en cohérence avec les actions internationales

Alors qu'au niveau international, l'Organisation des Nations Unies (ONU) adoptait la Convention relative aux droits des personnes handicapées, le Québec procédait à l'actualisation de ses principaux dispositifs législatifs et politiques. Ceux-ci sont en application depuis au moins 5 ans, certains d'entre eux depuis décembre 2004, soit près de 10 ans. Ils ont offert de nouvelles opportunités et ont permis de mobiliser plusieurs

organisations publiques et plusieurs organismes issus du mouvement d'action communautaire autonome. Les initiatives du Québec sont compatibles avec la Convention de l'ONU, qui a été ratifiée par le Canada en mars 2010. Le Québec est impliqué dans les mécanismes de coordination visant à faciliter son application et l'Office y joue un rôle, ayant été reconnu comme l'un des points de contact à cette fin.

## Une loi actualisée qui responsabilise l'ensemble des acteurs publics et privés

La Loi, adoptée en décembre 2004, privilégie la responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés. Elle comporte une série d'obligations, dont la plupart ont été rencontrées, à l'exception des articles concernant les plans de développement en transport (art. 67) et l'accessibilité des bâtiments à caractère public construits avant 1976 (art. 69), qui accusent encore des retards.

Parmi ces obligations, on compte celles qu'ont les ministères et organismes publics (MO) comptant au moins 50 employés, ainsi que les municipalités de 15 000 habitants et plus de produire et de rendre public annuellement un plan d'action qui propose des mesures correctives aux obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées identifiés dans leurs secteurs d'activité. Près de 170 MO et municipalités, incluant les agences de la santé et des services sociaux, sont soumis à cette obligation. Les données pour l'année 2012-2013 révèlent que 85 % d'entre eux ont effectivement produit un tel plan et l'ont transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec. Ces plans d'action ont permis de mettre en application un grand nombre de mesures (3 091 en 2012-2013), qui ont eu un impact concret sur les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et leur famille. Les MO et les municipalités ont aussi l'obligation de tenir compte de l'accessibilité des biens et des services dans leur processus d'approvisionnement. À ce titre, selon un sondage mené en mai 2010, 90,7 % des organismes devant produire un plan d'action se conformaient aussi à cette obligation relative à l'approvisionnement. Trois ans plus tard, ce taux était de 96 %<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Notons que parmi ces organisations, près de 33 % d'entre elles en 2010 et 30 % en 2013 déclaraient tenir compte « parfois » de l'accessibilité aux personnes handicapées dans le cadre de leur processus d'approvisionnement, les taux de celles en tenant compte « toujours » ou « souvent » étant de 58 % en 2010 et de 66 % en 2013.

Comme le prévoit la Loi<sup>9</sup>, les organisations peuvent compter sur le soutien de l'Office. Plusieurs d'entre elles mettent également à contribution des personnes handicapées ou des organismes qui les représentent. Le rapport indépendant sur l'application de la Loi, produit en vertu de l'article 74.2, fournit des indications intéressantes sur leurs attentes. Celles-ci souhaitent obtenir du soutien pour développer leur expertise et leurs façons de faire afin de s'acquitter adéquatement de leurs nouvelles responsabilités. Cela peut prendre diverses formes (consultations, sessions d'information, formation, guides conviviaux, service d'analyse des plans avant leur approbation, espace réservé sur le site Web de l'Office, etc.). Plusieurs de ces moyens ont été mis en œuvre par l'Office au cours du plan stratégique 2009-2014 et les efforts se poursuivent pour bonifier l'offre de soutien de l'Office.

La Loi prévoit également que le ministre responsable de son application soit consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées. Cette obligation, aussi appelée « clause d'impact », vise à prendre en compte les besoins des personnes handicapées et de leur famille dès la conception de ces mesures, plutôt que rétrospectivement. L'Office contribue à l'application de cette disposition, par l'exercice de son devoir de soutien-conseil sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées et en collaborant avec le ministère de la Santé et des Services sociaux à l'élaboration d'un processus d'évaluation d'impact complémentaire à celui de la clause d'impact portant sur la santé de la population.

La Loi vise également la responsabilisation des partenaires dans le domaine du transport afin d'améliorer l'accès au transport collectif, adapté ou régulier, pour les personnes handicapées. En ce qui a trait au transport adapté, toute municipalité a l'obligation d'assurer l'accès aux personnes handicapées à des services de transport adapté sur son territoire. L'objectif visé par la Loi n'est pas encore entièrement atteint, mais 92 % des municipalités s'y conformaient au 31 mars 2013. Aujourd'hui, seules 87 des 1 111 municipalités du Québec n'ont pas de service de transport adapté. Ce sont pour la plupart de petites municipalités (entre 50 et 3 000 habitants), éloignées ou en situation de précarité. Dans cette liste se trouvent, par exemple, des villages sans infrastructures de transport et des

---

<sup>9</sup> L'article 26.3 de la Loi stipule en effet que « l'Office peut prêter assistance à quiconque est tenu de préparer et de produire un plan d'action ou un document en vertu de la présente loi »

municipalités où aucune demande de service n'a été adressée à ce jour. Ce défi a donc été relevé, puisque le transport adapté est aujourd'hui disponible à peu près partout au Québec.

Le portrait est plus mitigé en ce qui a trait aux plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées (art. 67). Au 31 mars 2013, soit sept ans après la date butoir inscrite dans la Loi, douze organisations n'avaient toujours pas déposé leur premier plan de développement au ministre des Transports.

En ce qui concerne les questions d'accessibilité, les obligations liées à l'article 69 n'ont pas toutes été réalisées. Un rapport sur le problème de la non-accessibilité aux bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976 devait être déposé et suivi l'année suivante par un règlement. Le rapport a été déposé, mais l'approche à retenir pour y donner suite fait l'objet de différents travaux.

### La mise en œuvre de politiques et de stratégies à portée intersectorielle et inclusive

Pour se conformer à la Loi, une politique gouvernementale visant à favoriser l'accès aux documents et services offerts au public a été adoptée en décembre 2006, de même qu'une stratégie pour soutenir sa mise en œuvre. Le bilan réalisé par l'Office en 2011 sur l'application de cette politique recommande d'en bonifier la promotion, en s'associant davantage aux organisations représentant les personnes handicapées pour la faire connaître auprès de leurs membres. L'application de cette politique demeure donc au cœur des priorités de l'Office.

En ce qui a trait à l'emploi, le gouvernement a adopté la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées en mai 2008, conformément à l'article 63 de la Loi. Elle retient l'objectif de réduire de 50 % l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui de la population sans incapacité, au cours des dix années suivant son adoption. Le bilan du premier volet de cette stratégie, qui couvre la période 2008-2013, a été produit en juin 2013 et une consultation en ligne, ouverte au public, s'est tenue du 23 septembre au 18 octobre 2013, afin de susciter des réflexions autour des orientations qui guideront la deuxième phase de la stratégie.

Pour sa part, l'Office a donné suite au mandat que lui avait confié le législateur d'actualiser la politique d'ensemble *À part... égale* de 1984. La politique *À part entière* a été adoptée par le gouvernement en juin 2009, après avoir fait l'objet d'une vaste consultation auprès des partenaires gouvernementaux, ainsi que de ceux du mouvement d'action communautaire autonome. La politique *À part entière* propose, d'ici 2019, trois défis et onze priorités d'action.

En 2008, parallèlement à l'élaboration de la politique, l'Office recevait le mandat de préparer un plan global de mise en œuvre (PGMO) de celle-ci. Ce plan devait couvrir les cinq premières années de la politique. Vingt-huit MO ont ainsi participé au premier PGMO de la politique. Ceux-ci ont pris plus de 400 engagements en lien avec la mise en œuvre de la politique. Près de 10 % de ces engagements (39) étaient sous la responsabilité de l'Office, dont plusieurs démarches de concertation interministérielles. Un suivi annuel de la mise en œuvre de la politique a été effectué par l'Office. Il rend compte de l'état de réalisation des engagements au PGMO ainsi que de la contribution des mesures inscrites dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées aux priorités et résultats attendus de la politique. Au cours des cinq dernières années, des efforts considérables ont été consacrés à la réalisation de ces engagements et à la mise en application des mesures inscrites dans les plans d'action, ce qui a donné lieu à des initiatives dignes de mention.

### De nouvelles perspectives qui prennent appui sur les priorités gouvernementales

En février 2013, un second mandat a été confié à l'Office relativement à la mise en œuvre de la politique *À part entière*. Il vise, par l'élaboration d'un Plan 2014-2019 des engagements gouvernementaux (PEG), à obtenir des avancées supplémentaires pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Ce plan est en continuité avec les initiatives mises de l'avant au cours des cinq premières années de mise en œuvre de la politique, en ce qui a trait notamment aux démarches interministérielles entreprises en lien avec les priorités de la politique et les mesures sectorielles inscrites dans le PGMO ainsi que dans les plans d'action annuels des MO et municipalités visés par l'article 61.1 de la Loi.

Les engagements qu'il contient visent à obtenir des résultats tangibles et structurants dans des secteurs névralgiques comme le soutien au revenu, le soutien à domicile, le soutien aux familles, les communications, les déplacements, l'éducation, l'emploi, l'accessibilité et l'aménagement du territoire, ainsi que dans les secteurs d'activités propres aux organisations visées par le PEG, par le biais notamment des mesures que celles-ci identifieront dans leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

Ces engagements s'inscrivent dans les priorités gouvernementales, celles-ci offrant des occasions supplémentaires d'obtenir des gains pour la participation sociale des personnes handicapées. On peut citer, à titre d'exemples, les initiatives pour rendre le système de justice plus accessible et plus humain pour les victimes, de même que les grands dispositifs à portée intersectorielle concernant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le développement durable, l'occupation et la vitalité des territoires, la politique Vieillir et vivre ensemble, les plans d'action en matière d'égalité entre les femmes et les hommes, de violence conjugale et d'agression sexuelle, ainsi que ceux pour contrer la maltraitance envers les aînés, etc.

Les engagements prennent également appui sur les priorités et les pistes d'amélioration identifiées à la suite des évaluations et des suivis des politiques, plans d'action et autres initiatives réalisés par l'Office et ses partenaires, en ce qui a trait par exemple à la mise en œuvre de la politique *À part entière*, à l'accès aux documents et services offerts au public, à la Stratégie nationale d'intégration et de maintien en emploi, aux services offerts aux personnes présentant un trouble envahissant du développement (ou trouble du spectre de l'autisme), à leur famille et à leurs proches, aux mesures prévues au plan d'action en santé mentale et à l'implantation du plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience.

## En conclusion

Dix ans après l'adoption de la Loi et des politiques et stratégies gouvernementales en découlant, et informé des tendances sociodémographiques actuelles et du plus récent portrait de l'incapacité, l'Office peut s'appuyer sur les avancées obtenues au cours des cinq dernières années et cibler les sujets sur lesquels des améliorations ou des interventions sont nécessaires pour effectuer les choix stratégiques les plus opportuns pour son plan stratégique 2014-2019.



## CHOIX STRATÉGIQUES

### Prise en compte du contexte économique et budgétaire

Le contexte économique international est particulièrement difficile, ce qui affecte l'économie québécoise. Cette situation se répercute sur les finances publiques. Le gouvernement s'est engagé à atteindre l'équilibre budgétaire pour l'année 2015-2016, par le biais notamment d'actions visant à ramener le niveau des dépenses publiques à la hauteur des moyens collectifs. Un mécanisme permanent de révision des programmes sera établi pour soutenir cet exercice et instaurer une culture d'évaluation permanente des programmes et des façons de faire dans les services publics.

Ce contexte impose donc à l'ensemble des organisations concernées par la participation sociale des personnes handicapées, incluant l'Office, des exigences supplémentaires de rigueur et d'efficacité dans la recherche de solutions, tout en accentuant les défis concernant la gestion du personnel et le développement de l'expertise.

### Contribution de l'Office aux priorités gouvernementales

Au chapitre de l'équité et de l'inclusion, du développement durable ainsi que de la vitalité et de l'occupation des territoires, les choix stratégiques de l'Office sont basés sur l'identification de priorités et d'objectifs communs qui permettront, par la complémentarité et la coordination des actions, de mettre en œuvre des interventions plus structurantes et inclusives. Les initiatives adoptées par le gouvernement du Québec pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées partagent plusieurs points communs avec les principes et les orientations des autres priorités gouvernementales intersectorielles, qu'il s'agisse du développement du potentiel des personnes et de leur autonomie, de la santé et de la qualité de vie, de l'accès au savoir et de l'accès à l'emploi, de l'équité et de la solidarité sociale, de la participation et de l'engagement, de la cohérence et de la complémentarité des actions, du partenariat et de la coopération, de l'action gouvernementale modulée et inclusive, etc.

L'Office mettra de l'avant et fera davantage connaître ces principes et ces orientations « partagés » dans ses actions. Il compte aussi contribuer ou initier des actions sectorielles

ou intersectorielles sur des objectifs et des priorités communes ou complémentaires, par le biais notamment des engagements qu'il compte obtenir par l'entremise du PEG. On peut citer, à titre d'exemples, les arrimages possibles entre les démarches « municipalités amies des aînés ou MADA », les initiatives visant à développer des politiques familiales tenant compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées et les plans d'action à l'égard des personnes handicapées, ou encore les arrimages pouvant être effectués dans le cadre des initiatives de « mobilité durable », inscrites dans les initiatives de transport collectif et de développement durable. Compte tenu de l'ampleur des défis et des ressources limitées des organisations, il importe de favoriser les arrimages entre les diverses initiatives gouvernementales pour obtenir de meilleurs résultats.

En ce qui a trait au Service de soutien à la personne de l'Office, les choix stratégiques contribueront à répondre aux enjeux concernant la simplification de l'accès aux services aux citoyens et la qualité de ces services. L'Office établira des collaborations avec des organisations impliquées dans l'offre de services aux personnes handicapées, pour offrir de l'information précise et à jour sur ces services et faciliter les références. L'Office mettra aussi davantage l'accent sur le suivi des personnes et des familles qui se sont adressées à lui et offrira au besoin de l'accompagnement pour les soutenir dans le processus d'accès aux services.

L'Office misera aussi sur la qualité des services et des interventions ainsi que sur l'efficacité de ses modes d'organisation des activités et des services, en concordance avec les attentes et directives gouvernementales récentes (ex. : stratégie de gestion des ressources humaines 2012-2017; politique-cadre sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles; approche stratégique triennale en sécurité de l'information). Il s'ajustera également aux décisions découlant de la Commission sur la révision permanente des programmes et de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise.

## Des actions pour soutenir l'atteinte des objectifs stratégiques de l'organisation

L'Office fera face à des défis majeurs au cours des prochaines années, en termes d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre, dans un contexte marqué à la fois par une réduction de ses effectifs et une forte mobilité de son personnel, découlant notamment de nombreux départs à la retraite (près de 15 % de ses effectifs, entre 2014-2015 et 2018-2019). L'Office, par l'importance qu'il accorde depuis plusieurs années à la qualité de ses services et de ses interventions, a réussi à obtenir des taux élevés de satisfaction en ce qui a trait à ses services de soutien à la personne, de même qu'en ce qui concerne les services de soutien-conseil qu'il offre à ses partenaires dans le cadre de l'élaboration de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Selon les sondages effectués sur ces services, ceux-ci obtiennent des taux de satisfaction se situant entre 85 % et 90 %, selon le type de service.

Dans un tel contexte de renouvellement de ses ressources humaines, s'il veut maintenir une qualité élevée de ses services et de ses interventions, l'Office poursuivra ses efforts tout en misant sur des actions efficaces de développement, de mise à jour et de transfert des connaissances. Le personnel doit être en mesure de bien cerner les situations sur lesquelles il intervient, tant au plan individuel que collectif, afin d'adapter ses interventions en conséquence. Il doit aussi détenir une connaissance étendue, précise et à jour des programmes, services et ressources offerts, tant sur le plan national, régional que local.

Pour améliorer sa performance et l'impact de ses interventions, l'Office doit informer davantage la population, incluant les personnes handicapées qui pourraient bénéficier de ses services de soutien à la personne. Cette information aura des répercussions positives sur l'accès aux services dont elles ont besoin, sans alourdir indûment, pour celles-ci, la recherche d'informations sur les services disponibles et la façon d'y avoir accès. Il importe en ce sens d'innover dans la façon de communiquer avec ces personnes, en actualisant les façons de faire actuelles.

Enfin, pour atteindre ses objectifs et réaliser ses engagements, l'Office devra accroître l'efficacité du mode d'organisation de ses activités, en poursuivant ses efforts de

cohérence et de coordination internes et en actualisant, à cet effet, son plan d'organisation administrative.

Certaines de ces préoccupations sont reprises comme objectifs stratégiques alors que d'autres font partie des objectifs de gestion visant à soutenir la réalisation du plan stratégique.

# PREMIER ENJEU : UN MEILLEUR ACCÈS ET DES SERVICES MIEUX COORDONNÉS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES ET LEUR FAMILLE

## Les orientations, les axes d'intervention et les objectifs

### Orientation 1

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

#### Contexte

L'Office offre des services d'information, de soutien et d'accompagnement aux personnes handicapées et à leur famille. Il prépare à leur intention des outils d'information conviviaux. Il peut, lorsque la personne lui en fait la demande, faire des représentations et l'assister dans ses démarches, de même que voir à la préparation de son plan de services. Il a aussi le pouvoir de demander aux autorités concernées de faire enquête, lorsque sa sécurité est menacée, qu'elle subit une exploitation ou que ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits. Les sondages menés par l'Office annuellement auprès des personnes ayant bénéficié de ses services l'informent de leurs attentes. Elles souhaitent ainsi un meilleur suivi et, au besoin, davantage de relances auprès d'elles ou de leur famille, ou encore auprès des organismes auxquels elles ont été référées. Elles s'attendent aussi à ce que les services offerts par l'Office soient mieux connus et qu'ils soient mieux coordonnés avec ceux offerts par d'autres organisations, dont les organisations qui offrent des services d'information et de référence (ex. : le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)).

Les difficultés d'accès aux services perdurent et on observe en conséquence une augmentation du nombre de plaintes des personnes handicapées ou de leurs proches auprès d'organismes tels que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et le Protecteur du citoyen. Les personnes ont besoin d'être bien informées sur les services auxquels elles ont droit, mais également sur la façon d'y avoir accès et à qui s'adresser. Les besoins d'accompagnement pour obtenir des services qui relèvent de plusieurs réseaux demeurent cruciaux pour une bonne partie des personnes et des familles

qui font appel à l'Office, surtout lorsque la situation des personnes nécessite plusieurs démarches, auprès de plusieurs interlocuteurs. Le manque de coordination entre les différentes organisations, au sein d'un même réseau et également entre les réseaux, accentue les difficultés d'accès rencontrées par les personnes handicapées et leur famille. Elles doivent pouvoir compter sur des services davantage coordonnés, dont les suivis et les références sont mieux organisés.

Pour résoudre les difficultés d'accès à l'information, de nouvelles initiatives ont été mises sur pied par l'Office et le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec du MESS, en suivi des recommandations du rapport du Protecteur du citoyen. L'Office et le Centre des relations avec la clientèle de Services Québec se sont en effet engagés à mettre en place un partenariat qui fera de ces deux organisations les portes d'entrée principales et complémentaires de l'accès à l'information pour l'ensemble des personnes handicapées, incluant les parents d'enfants présentant un trouble du spectre de l'autisme. Ce partenariat vise à soutenir la promotion des services des deux organisations, le partage et la mise à jour des informations destinées aux personnes handicapées et à leur famille, la mise en place d'un réseau de diffusion et de promotion des outils d'information produits, et l'instauration d'un mécanisme pour assurer la continuité des services entre les deux organisations.

L'Office compte poursuivre sur cette lancée, en s'inscrivant pleinement dans l'offre des services publics aux personnes handicapées. L'Office joue un rôle unique dans le processus d'accès, en informant et en accompagnant les personnes et leur famille, en les représentant au besoin et en préparant, à leur demande, un plan de services. Il peut aussi établir des collaborations avec ses partenaires pour la production et la validation des outils d'information, mais également pour accroître la complémentarité de ses services avec les leurs et faciliter les références. Il agira ainsi comme partie prenante des solutions qui permettront d'accroître l'accès, la coordination et la complémentarité des programmes et services offerts aux personnes handicapées.

Un premier pas a été fait avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec en ce qui concerne l'accès à l'information sur les programmes et services. Des collaborations seront établies avec d'autres partenaires d'ici la fin du plan stratégique 2014-2019.

Pour établir des collaborations de services avec ses partenaires locaux et régionaux, l'Office pourra aussi bénéficier des résultats qu'il obtiendra au niveau national, dans diverses démarches interministérielles. Celles-ci visent, à titre d'exemples, à déployer une offre de services d'accompagnement permettant aux personnes handicapées de réaliser leurs activités de la vie courante et de remplir leurs rôles familiaux, à assurer l'harmonisation des pratiques relatives au plan de services ou encore, à réduire les disparités dans l'offre des services qui répondent aux besoins essentiels des personnes.

Ce positionnement stratégique s'appliquera en respectant le principe de responsabilisation sur lequel se fonde la Loi, principe qui a toujours orienté les actions de l'Office. Il ne s'agit pas de se substituer aux organisations responsables d'informer les personnes handicapées et leur famille et de leur offrir des services, mais d'en soutenir l'accès et la coordination en faisant appel aux pouvoirs qu'il détient.

Axe d'intervention 1.1 - L'accès et la coordination des services

**Objectif 1.1.1**

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

INDICATEURS	CIBLES
Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi	100 %
Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	Écart positif pour chacune des années financières du plan stratégique  N. B. La possibilité d'établir une cible plus précise sur des bases fiables sera examinée après un an d'application de l'entente.

### **Objectif 1.1.2**

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

INDICATEURS	CIBLES
Taux de réalisation des actions imputables à l'Office prévues dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (MESS)	100 % des actions devant être réalisées d'ici le 31 mars 2019
Augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (MESS) pour l'obtention de services de soutien personnalisés	Cible à déterminer au 31 mars 2019

### **Objectif 1.1.3**

*Établir des collaborations entre le Service de soutien à la personne de l'Office et des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et leur famille*

INDICATEURS	CIBLES
Taux de réalisation des actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires	100 % des actions devant être réalisées d'ici le 31 mars 2019, pour chacune des collaborations

### **Objectif 1.1.4**

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

INDICATEURS	CIBLES
Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services	Écart positif pour chacune des années financières du plan stratégique  N. B. Une cible plus précise pourrait être établie un an après le début des travaux

## Axe d'intervention 1.2 - La qualité des services

### Objectif 1.2.1

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

INDICATEURS	CIBLES
Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne	86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence au terme du plan stratégique
	93 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement au terme du plan stratégique



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

### Les orientations, les axes d'intervention et les objectifs

#### Orientation 2

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

##### Contexte

L'Office interagit quotidiennement avec une multitude d'organisations de différents milieux. Il effectue des interventions correspondant aux devoirs et aux pouvoirs qui lui sont attribués par la Loi et il intervient aux niveaux local, régional et national. L'Office travaille donc avec des organisations aux missions, aux responsabilités et aux réalités organisationnelles diverses. Dans ses interventions, il doit aussi tenir compte des particularités territoriales et des « dynamiques régionales » et adapter ses stratégies d'intervention en conséquence. Au cours du prochain plan stratégique, l'Office mettra de l'avant ce qui le distingue des autres organisations gouvernementales en misant sur ce qu'il peut apporter comme contribution unique et essentielle à l'accroissement de la participation sociale des personnes handicapées. Il utilisera à cette fin tous les leviers que la Loi lui accorde (ex. : rapport spécial, pouvoir d'obtenir des informations, etc.).

Il s'appuiera sur sa capacité à mobiliser les interlocuteurs déterminants pour la mise en œuvre de solutions aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées, en veillant notamment à l'application de la Loi et à la réalisation des engagements de mise en œuvre de la politique *À part entière*. Il misera également sur l'expertise qu'il détient pour habiliter et soutenir ses partenaires locaux, régionaux et nationaux à exercer leurs responsabilités à l'endroit des personnes handicapées et de leur famille, afin qu'ils tiennent davantage compte de leurs besoins dans l'élaboration des mesures qu'ils mettent en place ainsi que dans leurs services et programmes.

Il saisira aussi les occasions offertes par les nouvelles initiatives publiques pour émettre des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la

réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Il privilégiera, dans ses recommandations et ses propositions de solutions, l'application d'une approche centrée sur l'obtention de résultats tangibles, dont le suivi est prévu. Enfin, il apportera une contribution à la fois unique et indispensable par le biais de son rôle d'évaluation de l'intégration sociale, de vigie à l'égard de la Loi et d'évaluation de la politique *À part entière*.

L'Office souhaite innover dans l'identification des résultats visés par son plan stratégique. Il compte ainsi suivre et mesurer l'impact de ses recommandations, propositions de solution et offres de collaboration, cherchant ainsi à évaluer son « rôle d'influence » auprès de ses partenaires. Plusieurs indicateurs liés à cette orientation sont de cette nature et l'atteinte des cibles qui y sont rattachées dépendra donc également de la « réceptivité » de ces partenaires aux propositions de l'Office.

Axe d'intervention 2.1 - La politique gouvernementale *À part entière*

**Objectif 2.1.1**

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

INDICATEURS	CIBLES
Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i>	100 % des engagements de l'Office réalisés

**Objectif 2.1.2**

*Évaluer la politique gouvernementale À part entière*

INDICATEURS	CIBLES
Bilans annuels de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation du Plan 2014-2019 des engagements gouvernementaux (PEG)	Annuel

Axe d'intervention 2.2 - Les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées

**Objectif 2.2.1**

*Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*

INDICATEURS	CIBLES
Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	95 %
Taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	Cible à déterminer en 2016
Taux de satisfaction des organisations à l'égard des services de soutien offerts par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	90 % pour chaque type de service Taux mesurés par l'ÉNAP en 2012 : 90 % pour le service téléphonique; 91 % pour la rencontre individuelle; 89 % pour les documents de référence; 85 % pour la séance annuelle d'information

**Objectif 2.2.2**

*Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées*

INDICATEURS	CIBLES
Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques	Moyenne de 65 % en 2019 pour la considération des recommandations et des propositions de solution émises par l'Office
	Moyenne 85 % en 2019 pour la considération des offres de collaboration émises par l'Office

## TABLEAU SYNTHÈSE

### Plan stratégique 2014-2019 - Office des personnes handicapées du Québec

<b>Mission</b>	L'Office veille au respect de la Loi et s'assure que les organisations poursuivent leurs efforts à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées. Il exerce ainsi des responsabilités de promotion, de coordination, de conseil et d'évaluation. De plus, l'Office informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées et leur famille, tant sur une base individuelle que collective.			
<b>Vision</b>	Une organisation qui contribue par son leadership et son expertise à faire du Québec une société plus inclusive, solidaire et respectueuse des besoins des personnes handicapées et leur famille			
<b>Enjeu 1</b>	Un meilleur accès et des services mieux coordonnés pour les personnes handicapées et leur famille			
<b>Orientation 1</b>	<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>
Favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et leur famille	1.1 L'accès et la coordination des services	1.1.1 Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	<p>Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi</p> <p>Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>100 %</p> <p>Écart positif pour chacune des années financières du plan stratégique</p> <p>N. B. La possibilité d'établir une cible plus précise sur des bases fiables sera examinée après un an d'application de l'entente.</p>
		1.1.2 Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services (MESS)	<p>Taux de réalisation des actions imputables à l'Office prévues dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (MESS)</p> <p>Augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (MESS) pour l'obtention de services de soutien personnalisés</p>	<p>100 % des actions devant être réalisées d'ici le 31 mars 2019</p> <p>Cible à déterminer au 31 mars 2019</p>
		1.1.3 Établir des collaborations entre le Service de soutien à la personne de l'Office et des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et leur famille	<p>Taux de réalisation des actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires</p>	<p>100 % des actions devant être réalisées d'ici le 31 mars 2019, pour chacune des collaborations</p>

<b>Enjeu 1</b>	Un meilleur accès et des services mieux coordonnés pour les personnes handicapées et leur famille			
<b>Orientation 1</b>	<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>
Favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et leur famille	1.1 L'accès et la coordination des services	1.1.4 Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées	Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services	Écart positif pour chacune des années financières du plan stratégique N. B. Une cible plus précise pourrait être établie un an après le début des travaux.
	1.2 La qualité des services	1.2.1 Maintenir la qualité des services de soutien à la personne de l'Office en visant l'excellence sur l'ensemble des engagements de la déclaration de services aux citoyens	Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne	86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence au terme du plan stratégique 93 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement au terme du plan stratégique
<b>Enjeu 2</b>	Une action gouvernementale forte et coordonnée en faveur de la participation sociale des personnes handicapées			
<b>Orientation 2</b>	<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>
Agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	2.1 La politique gouvernementale <i>À part entière</i>	2.1.1 Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i>	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i>	100 % des engagements de l'Office réalisés
		2.1.2 Évaluer la politique gouvernementale <i>À part entière</i>	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PEG)	Annuel
	2.2 Les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	2.2.1 Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées  Taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	95 %  Cible à déterminer en 2016

<b>Enjeu 2</b>	Une action gouvernementale forte et coordonnée en faveur de la participation sociale des personnes handicapées			
<b>Orientation 2</b>	<b>Axes d'intervention</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>
Agir sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées (suite)	2.2 Les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées (suite)	2.2.1 Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (suite)	Taux de satisfaction des organisations à l'égard des services de soutien offerts par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	90 % pour chaque type de service  Taux mesurés par l'ÉNAP en 2012 : 90 % pour le service téléphonique; 91 % pour la rencontre individuelle; 89 % pour les documents de référence; 85 % pour la séance annuelle d'information
		2.2.2 Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques	Moyenne de 65 % en 2019 pour la considération des recommandations et des propositions de solution émises par l'Office  Moyenne 85 % en 2019 pour la considération des offres de collaboration émises par l'Office



