

RAPPORT
ANNUEL
DE GESTION
2013
2014



OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nOs forces

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014

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 – 2014

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN 978-2-550-71343-2 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-71344-9 (version PDF)

ISBN 978-2-550-71346-3 (version braille)

ISBN 978-2-550-713476-0 (version gros caractères)

ISBN 978-2-550-71348-7 (version texte électronique)

ISSN 1201-9461

© Gouvernement du Québec, 2014

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

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014).
*Rapport annuel de gestion 2013-2014, Office des personnes
handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 216 p.

.....

TABLE DES MATIÈRES

1	MESSAGE DE LA MINISTRE RESPONSABLE
3	MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM DE L'OFFICE
6	DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM
7	CONTEXTE DE L'ANNÉE 2013-2014
8	FAITS SAILLANTS
16	SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS
23	PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
24	1.1 MISSION ET PARTENAIRES
25	1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION
28	1.3 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE
29	1.4 PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES
31	PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
34	2.1 RESSOURCES HUMAINES AFFECTÉES AUX PROJETS DU PLAN STRATÉGIQUE
35	2.2 BUDGET CONSACRÉ AU PLAN STRATÉGIQUE
35	2.3 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE
79	2.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS
79	2.4.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
86	2.4.2 Bilan du plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées de l'Office

87	PARTIE III – SERVICES DIRECTS À LA POPULATION ET PROGRAMMES DE SUBVENTION
88	3.1 CENTRE DE DOCUMENTATION
88	3.2 INFORMATION STATISTIQUE
90	3.3 SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION
93	3.4 SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION
97	PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES
98	4.1 RESSOURCES HUMAINES
98	4.1.1 Répartition de l'effectif par secteurs d'activités
101	4.1.2 Formation et perfectionnement du personnel
104	4.1.3 Planification de la main-d'œuvre
105	4.1.4 Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier
105	4.1.5 Politiques pour le bien-être au travail
106	4.2 RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES
109	4.2.1 Dépenses par secteurs d'activités
115	4.2.2 Travaux sur les coûts de revient
115	4.3 RESSOURCES INFORMATIONNELLES
115	4.3.1 Investissements et projets
117	4.3.2 Standards sur l'accessibilité du Web
120	4.4 RESSOURCES MATÉRIELLES
121	4.5 RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT
122	4.6 MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES
123	4.7 ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION
125	PARTIE V – EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES
126	5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ
132	5.2 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS
133	5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES
133	5.3.1 Développement durable
134	5.3.2 Changements climatiques
135	5.4 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES
136	5.5 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION
137	5.6 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
138	5.7 OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

.....

142	ANNEXE 1	↪	Liste des membres du conseil d'administration 2013-2014
144	ANNEXE 2	↪	Organigramme au 31 mars 2014
146	ANNEXE 3	↪	Déclaration de valeurs
148	ANNEXE 4	↪	Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens
156	ANNEXE 5	↪	Bilan 2009-2014 de la réalisation des engagements de l'Office au plan global de mise en œuvre de la politique à <i>part entière</i>
175	ANNEXE 6	↪	Bilan du plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées TABLEAU 1 ↪ Actions à l'égard de la mission générale TABLEAU 2 ↪ Actions à l'égard des services à la population TABLEAU 3 ↪ Actions à poser comme gestionnaire d'un organisme public
187	ANNEXE 7	↪	Projets subventionnés par le programme de soutien aux organismes de promotion en 2013-2014
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 2013-2014
209	ANNEXE 10	↪	Coordonnées des bureaux de l'Office des personnes handicapées du Québec

.....

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 2013 au 31 mars 2014. 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 indique, entre autres, qu'au cours de l'année 2013-2014, l'Office a poursuivi la réalisation des travaux de suivi de la mise en œuvre de la politique *À part entière*, dans le cadre desquels un quatrième bilan annuel fut produit. Celui-ci témoigne de l'engagement des ministères, des organismes publics et des municipalités à participer à la mise en œuvre de la politique *À part entière*, notamment par la production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. Les efforts de l'Office en matière de soutien-conseil ne sont certes pas étrangers à cet engagement. Il compte d'ailleurs poursuivre son action au cours des prochaines années afin d'appuyer la mise en œuvre de la politique. D'ailleurs, pour faire suite au mandat qui lui a été confié, l'Office a déposé aux autorités concernées un plan 2014-2019 des engagements gouvernementaux.

Je remercie l'Office des personnes handicapées du Québec et son personnel pour le travail accompli dans le but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Veuillez 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

Québec, septembre 2014

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

MADAME LUCIE CHARLEBOIS

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

Madame la Ministre,

Conformément à l'article 24 de la Loi sur l'administration publique, nous avons le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs que s'était fixés l'Office dans le cadre de son plan stratégique 2009-2014. Ce dernier accordait 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 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la qualité des services et l'amélioration des façons de faire de l'Office.

Au cours de l'année 2013-2014, l'Office a poursuivi son mandat de suivi de la politique *À part entière* par l'élaboration d'un quatrième bilan annuel de sa mise en œuvre. Il a également assumé son rôle de vigie à l'égard de la Loi en produisant un deuxième rapport portant sur la mise en œuvre de ses dispositions à portée inclusive.

L'amélioration de la qualité des services offerts aux personnes handicapées étant l'une des orientations importantes de son plan stratégique, l'Office s'est assuré de maintenir un nombre constant d'effectifs pour son Service de soutien à la personne, de poursuivre le développement de l'expertise de son personnel et d'améliorer ses outils et ses processus de travail.

Le Service de soutien à la personne a effectué près de 20 000 interventions dans le cadre de ses services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement. Le taux de satisfaction des personnes auxquelles ses interventions étaient destinées a été de l'ordre de 86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence, et de 90 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

Par ailleurs, l'Office continue de mettre à la disposition de son personnel, de ses partenaires, ainsi que des personnes handicapées et leurs proches, des outils pour les informer sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Le *Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches*, produit pour la première fois pour l'année fiscale 2011, a été à nouveau mis à jour et diffusé pour l'année fiscale 2013. De plus, l'Office offre toujours aux personnes qui œuvrent auprès du public le site Web *Services accessibles* dédié à l'accueil des personnes handicapées. Ce site contient des renseignements favorisant l'acquisition des connaissances de base permettant d'adapter aux personnes handicapées les services généralement offerts au public.

La lecture du présent rapport vous permettra de prendre connaissance des nombreuses autres réalisations de l'Office pour l'année 2013-2014. Nous avons l'intime conviction que les actions de l'Office inspirent les acteurs publics et contribuent à les convaincre de la nécessité de placer la participation 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, nous vous confirmons la volonté du conseil d'administration et de l'ensemble du personnel de l'Office de poursuivre les efforts visant à accroître la participation sociale des personnes handicapées 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, septembre 2014

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

Anne Hébert

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM

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

Le conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec a approuvé, par voie de résolution, les sections suivantes du *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de l'Office : « Contexte de l'année 2013-2014 », « Faits saillants », « Sommaire des principaux résultats », « Plan stratégique et qualité des services aux citoyens » ainsi que l'annexe « Bilan 2009-2014 de la réalisation des engagements de l'Office au Plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* ».

Ce rapport décrit fidèlement la mission de l'Office, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses mandats. Il expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus et présente des données précises.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, je me suis assurée du maintien des systèmes d'information et des mesures de contrôle permettant le suivi des objectifs du plan stratégique et de l'utilisation des ressources. Je déclare que les données présentées dans le présent rapport annuel de gestion de l'Office ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, les informations qu'il contient correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Anne Hébert
Directrice générale par intérim
Drummondville, septembre 2014

CONTEXTE DE L'ANNÉE 2013-2014

L'année 2013-2014 est marquée par l'accomplissement du plan stratégique 2009-2014 de l'Office et la préparation du plan qui lui succédera pour les années 2014-2019. Un examen minutieux des résultats obtenus, pour l'année et pour l'ensemble du plan, a été réalisé afin d'évaluer l'atteinte des objectifs et des cibles visés. Pour ce faire, un suivi semestriel des projets associés au plan stratégique a été effectué tout au cours de la période d'application du plan. Quant à l'élaboration du prochain plan, plusieurs étapes de validation et d'approbation ont été franchies au cours de l'année.

À l'instar des années précédentes, 2013-2014 aura été pour l'Office fortement influencée par ses engagements relatifs à la mise en œuvre, la promotion et l'évaluation de la politique gouvernementale *À part entière* et la mise en application de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale¹. Comme en témoignent les pages qui suivent, les résultats obtenus sont des plus satisfaisants au regard de l'atteinte des objectifs stratégiques de l'Office, et ce malgré des ressources en décroissance.

L'année 2013-2014 marque en outre la fin de la première période de mise en œuvre de la politique *À part entière*, le *Plan global de mise en œuvre 2008-2013* de cette politique s'étant terminé au cours de l'année. Pour donner une seconde impulsion aux actions à entreprendre en vue d'atteindre les résultats attendus de cette politique, un second mandat a été confié à l'Office. Il vise, par l'élaboration d'un plan 2014-2019 des engagements gouvernementaux, à obtenir des avancées supplémentaires pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Des négociations avec les dirigeants de diverses organisations gouvernementales ont été entreprises à cet effet. Ces négociations ont mené à l'obtention d'engagements de leur part.

1 L.R.Q., c. E-20.1

FAITS SAILLANTS

L'Office a atteint une très forte proportion de ses objectifs, soit 16 objectifs sur les 19 que comptait son plan stratégique, pour un taux de réussite de 84 %. Cette performance a été obtenue dans un contexte de renouvellement important de sa main-d'œuvre et de restrictions budgétaires. Notons qu'un seul des objectifs partiellement atteints dépend directement des orientations et des choix retenus par l'Office. Les deux autres n'ont pas été atteints en raison de facteurs externes ayant trait au partage des responsabilités entre l'Office et ses partenaires ainsi que des décrets gouvernementaux visant des gels de dépenses. Les pages suivantes rapportent les principaux résultats obtenus.

La mise en œuvre de la politique *À part entière*

L'Office joue un rôle central en ce domaine et ce rôle est lié de près aux pouvoirs et aux devoirs que le législateur lui a confiés.

LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE ET DE SES PARTENAIRES INSCRITS AU *PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE*

En 2008-2009, l'Office a coordonné l'élaboration du *Plan global de mise en œuvre* (PGMO) dans lequel plus de 400 engagements ont été pris par 28 ministères et organismes publics (MO), dont 39 par l'Office. Au 31 mars 2014, ce dernier avait obtenu les résultats visés pour la presque totalité de ses engagements (94,7 % d'entre eux, soit 36 sur 38²). L'Office a donc atteint son objectif en effectuant des travaux sur l'ensemble de ses engagements qui couvraient les huit priorités de la politique qu'il avait ciblées. Les travaux sur les deux autres engagements se poursuivent et leur fin est prévue en 2014-2015. L'annexe 5 rend compte du bilan des résultats obtenus de 2009 à 2014 pour chacun d'eux.

2 Un engagement a dû être retiré de la compilation finale, car il s'agissait d'une collaboration aux travaux d'un comité qui n'a jamais été convoqué par l'organisation responsable, ce qui explique la proportion sur 38 engagements plutôt que sur les 39 engagements initiaux.

En ce qui a trait aux engagements de ses partenaires, l'Office a atteint son objectif puisqu'il a fourni annuellement des données fiables et précises sur l'état de leur réalisation. Il s'est servi de ce suivi comme levier pour encourager les MO à mener à bien leurs engagements. Mentionnons à ce sujet que les MO ont mené des travaux sur la très grande majorité de leurs engagements. En effet, 43 % de ces engagements ont été réalisés et 47 % d'entre eux se poursuivent toujours.

[Voir section 2.3, objectifs 1.1.1 et 1.1.2]

LA PROMOTION DE LA POLITIQUE

Depuis son adoption, l'Office veille à l'instauration graduelle de la politique comme cadre de référence pour l'ensemble des MO et des municipalités. Notamment, il s'assure que les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées tiennent compte, dans leur plan d'action, de la politique *À part entière* et des autres politiques et obligations gouvernementales concernant les personnes handicapées. En 2013-2014, des activités de soutien-conseil ont été menées auprès de 92 % des organisations assujetties (soit 151 organismes sur 165) et l'Office a répondu à l'ensemble des demandes d'aide lui ayant été acheminées, soit 329 demandes. Une analyse de chaque plan d'action produit depuis le tout début du présent plan stratégique a permis de constater que ce soutien porte ses fruits et que l'objectif poursuivi par l'Office a été atteint, puisque tous les plans d'action produits contiennent des mesures en concordance avec la politique et qu'une très forte proportion des mesures examinées est en concordance avec les défis et les priorités de la politique.

[Voir section 2.3, objectif 1.2.1]

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

En 2013-2014, les activités d'évaluation de la politique se sont poursuivies, tant sur le plan du suivi annuel des 400 engagements des MO que de l'évaluation de l'efficacité de la politique, qui se mesure entre autres par le degré d'obtention de ses résultats attendus. L'Office a atteint partiellement ses objectifs. Il a effectivement produit, à la date prévue, son cadre d'évaluation et a fourni annuellement des données fiables et précises sur l'état de réalisation des engagements prévus au PGM0. Toutefois, la production des informations sur les résultats attendus de la politique et des rapports d'évaluation a été reportée au cours du prochain plan stratégique.

[Voir section 2.3, objectifs 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 d'action ciblés dans la Loi.

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

L'Office est responsable de trois actions du premier quinquennat de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (ci-après Stratégie en emploi). Il s'est acquitté de tous ses engagements à ce titre.

D'abord, l'Office est responsable de l'action 12 qui consiste à organiser et soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH). En 2013-2014, la journée dédiée à l'emploi a eu lieu le jeudi 6 juin 2013. Onze activités d'information et de sensibilisation spécifiquement liées à l'emploi, tant au niveau national, régional que local, ont aussi été organisées dans le cadre de la SQPH.

L'Office est aussi responsable de l'action 40 qui vise à promouvoir l'adaptation des programmes de formation aux besoins et caractéristiques des personnes handicapées. Il a réalisé, en 2013-2014, 21 activités ciblées auprès des ordres professionnels (rencontres de partenaires, présentations, articles, divers travaux, suivis et démarches). Au terme de son plan stratégique, l'Office a atteint son objectif par la réalisation, auprès des ordres professionnels, de plusieurs activités dont une tournée auprès de 36 d'entre eux de même qu'auprès des établissements d'enseignement, pour un total cumulatif de 361 interventions au 31 mars 2014.

En lien avec l'action 60 dont il est aussi responsable, l'Office a produit et déposé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) en juin 2013 un rapport intitulé *Les interventions du Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec en matière d'emploi, de travail et d'activités productives*, portant sur les interventions de l'année 2012. L'Office produit annuellement un tel rapport. Celui de l'année 2013 est d'ailleurs en cours de rédaction. Il sera déposé au MESS dans les premiers mois de l'année 2014-2015.

[Voir section 2.3, objectifs 2.1.1, 2.1.2 et 2.1.3]

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

Le ministère des Transports du Québec (MTQ) et l'Office collaborent en vue d'assurer l'application de certaines dispositions législatives en matière de transport, lesquels sont sous la responsabilité du MTQ. Le bilan de l'atteinte des objectifs stratégiques de l'Office à cet égard est mitigé.

Encore cette année, des arrimages et de fréquents contacts ont eu lieu à chacune des étapes du soutien destiné aux organismes assujettis à la production d'un plan de développement, c'est-à-dire les autorités organisatrices de transport (AOT). Ainsi, l'Office a effectué 38 activités de soutien auprès de 13 AOT. Au 31 mars 2014, 23 plans de développement sur un total de 35 attendus (66 %) avaient été approuvés par le MTQ. Notons que l'Office a pris part à l'analyse de tous les plans effectuée par le MTQ, et ce, sous l'angle de la conformité à la Loi.

Même si l'Office considère avoir bien exercé son rôle de veille en agissant de façon proactive tout au cours de la période d'application de son plan stratégique, il ne peut considérer avoir atteint son objectif, et ce, en raison d'un trop grand écart entre la cible visée et les résultats obtenus (66 % par rapport à la cible de 100 % des plans de développement approuvés par le ministre des Transports). Mentionnons que les résultats visés n'étaient pas sous la responsabilité de l'Office.

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 et intervient régulièrement auprès de celles-ci depuis l'adoption de la Loi. En 2013-2014, il a répondu à toutes les demandes d'information qui lui ont été adressées. Au 31 mars 2014, 92 % des municipalités visées se conformaient aux dispositions de la Loi (1 027 sur 1 111). Malgré un léger écart à la cible de 100 %, cet objectif peut être considéré atteint, car les municipalités ne s'étant pas encore conformées à la Loi sont peu nombreuses, souvent petites (entre 50 et 3 000 habitants), éloignées des grandes agglomérations et en situation de précarité.

[Voir section 2.3, objectifs 2.2.1 et 2.2.2]

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

L'Office a atteint son objectif de collaborer de près à la détermination des catégories d'immeubles et des normes que les propriétaires d'immeubles construits avant 1976 devront respecter. La mise en œuvre de l'article 69 de la Loi s'est poursuivie en 2013-2014. L'Office a rencontré à plusieurs occasions différents intervenants du ministère du Travail afin que soit élaboré, dans les meilleurs délais, un règlement sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976.

[Voir section 2.3, objectif 2.3.1]

L'APPROVISIONNEMENT

L'article 61.3 de la Loi mentionne que les MO 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. En 2013-2014, l'Office a atteint son objectif en exerçant de façon proactive son rôle de veille. Un sondage réalisé par l'Office lui a permis de constater une augmentation de la proportion d'organisations qui tiennent compte de l'accessibilité dans leur processus d'approvisionnement. L'Office a également poursuivi les interventions de soutien-conseil visant à faire connaître cette obligation législative, à soutenir les organisations qui doivent s'y conformer et à les outiller adéquatement.

[Voir section 2.3, 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. Un sondage est d'ailleurs réalisé annuellement afin d'en mesurer le niveau. Le taux de satisfaction obtenu à l'égard des services d'accueil, d'information et de référence se situe à plus de 80 % depuis 2009 (86 % en 2013-2014, 82 % en 2012-2013, 83 % en 2011-2012, 82 % en 2010-2011 et 85 % en 2009-2010, par rapport à une cible de 86 %). Le taux de satisfaction obtenu à l'égard des services de soutien, de conseil et d'accompagnement s'est maintenu à 90 % ou plus (90 % en 2013-2014, 90 % en 2012-2013, 91 % en 2011-2012, 91 % en 2010-2011, 90 % en 2009-2010, par rapport à une cible de 93 %). Compte tenu des marges d'erreur importantes pour ces sondages, l'Office considère avoir atteint ses objectifs et obtenu les taux de satisfaction souhaités pour ses services de soutien à la personne. Mentionnons qu'en 2013-2014, seulement deux plaintes à l'égard du personnel du Service de soutien à la personne ont été déposées auprès du responsable des plaintes de l'Office.

En matière de planification individuelle des services, l'Office a répondu à toutes les demandes (97) qui lui ont été adressées à ce sujet. Conformément aux dispositions prévues dans la Loi, plus spécifiquement à l'article 45, 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. Cette année encore, l'Office a atteint son objectif qui consiste à répondre à toutes ces demandes.

Soulignons que la collaboration amorcée en 2011-2012 entre l'Office et le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec du MESS s'est poursuivie. Cette collaboration vise une plus grande complémentarité des services offerts par les deux organisations et une meilleure connaissance, par le personnel des deux organismes, des services de chacun afin de répondre adéquatement aux personnes handicapées. L'Office et le Centre de relations avec la clientèle veulent aussi assurer une continuité de services aux personnes qui ont besoin de conseil et d'accompagnement pour avoir accès aux programmes et mesures qui leur sont destinés. Rappelons que 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 2.3, objectifs 3.1.1, 3.2.1 et 3.2.2]

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

L'Office mobilise ses ressources humaines en grande partie autour de la réalisation des projets spécifiquement liés à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. En cette dernière année du plan stratégique 2009-2014, 26,5 % de tous ses effectifs y ont été consacrés de façon exclusive.

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. En 2013-2014, cinq activités de formation ont été organisées. Elles ont rejoint un total de 61 personnes, certaines d'entre elles ayant participé à plus d'une activité. Dans le passé, si l'Office a déjà atteint et même surpassé certaines cibles qu'il s'était données pour mesurer l'atteinte de ses objectifs en matière de formation, il n'a pu maintenir cette performance au cours des deux dernières années, en raison notamment des gels de dépenses dans ce secteur.

Depuis 2009, l'Office utilise un mode d'organisation de ses activités qui 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. Ces façons de faire visent à assurer la cohérence interne des interventions tout en dégageant suffisamment de ressources pour assurer la réalisation des objectifs prioritaires de l'organisation. Durant son plan stratégique 2009-2014, une proportion de projets interdirections, deux fois plus élevée que dans le plan stratégique précédent, a été observée (46 % des projets actifs en 2009-2014 comparativement à 22 % pour 2005-2008). De plus, de nouveaux outils et méthodes de travail ont été implantés pour renforcer, notamment, la gestion par résultats au sein de l'organisation.

[Voir section 2.3, objectifs 4.1.1 et 4.2.1]

SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS CUMULATIFS 2009-2010 À 2013-2014
--	------------------------------------	--

OBJECTIF 1.1.1

Réaliser les engagements de l'Office prévus au Plan global de mise en œuvre de la politique (PGMO) p.37

OBJECTIF ATTEINT AVEC UN LÉGER ÉCART À L'UNE DES CIBLES

TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PGMO	100 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (39/39)	<p>31 MARS 2014 : 100 % DES ENGAGEMENTS MIS EN ŒUVRE (38 SUR 38); 95 % RÉALISÉS (36 SUR 38)</p> <p>N. B. UN ENGAGEMENT A ÉTÉ RETIRÉ PUISQU'IL S'AGISSAIT D'UNE COLLABORATION AUX TRAVAUX D'UN COMITÉ QUI N'A JAMAIS ÉTÉ CONVOQUÉ PAR LE MINISTÈRE RESPONSABLE, MALGRÉ LES RELANCES ET L'INTÉRÊT MANIFESTÉ PAR L'OFFICE D'Y PARTICIPER.</p> <p>31 MARS 2013 : 100 % MIS EN ŒUVRE (39 SUR 39) ET 15 % RÉALISÉS (6 SUR 39) 31 MARS 2012 : 97 % MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39) ET 13 % RÉALISÉS (5 SUR 39) 31 MARS 2011 : 97 % MIS EN ŒUVRE (38 SUR 39) ET 10 % RÉALISÉS (4 SUR 39) 31 MARS 2010 : 95 % MIS EN ŒUVRE (37 SUR 39) ET 8 % RÉALISÉS (3 SUR 39)</p>
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	DEPUIS 2010 2011 : 8 PRIORITÉS SUR 8 2009-2010 : 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 p.38

OBJECTIF ATTEINT

TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PUBLICS PRÉVUS AU PGMO DE LA POLITIQUE		<p>31 MARS 2013 : 90 % MIS EN ŒUVRE (369 SUR 408) ET 43 % RÉALISÉS (176 SUR 408) 31 MARS 2012 : 93 % MIS EN ŒUVRE (377 SUR 407) ET 37 % RÉALISÉS (149 SUR 407) 31 MARS 2011 : 92 % MIS EN ŒUVRE (376 SUR 407) ET 31 % RÉALISÉS (127 SUR 407) 31 MARS 2010 : 87 % MIS EN ŒUVRE (354 SUR 407) ET 17 % RÉALISÉS (69 SUR 407)</p>
---	--	--

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 p.40

OBJECTIF ATTEINT

DEGRÉ DE CONCORDANCE ENTRE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE ET LES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES PRODUITS PAR LES MO ET LES MUNICIPALITÉS (ARTICLE 61.1)	100 %	DE 2009-2010 À 2013-2014 : 100 % DES PLANS D'ACTION SONT EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE
--	-------	---

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS CUMULATIFS 2009-2010 À 2013-2014
--	------------------------------------	--

OBJECTIF 1.3.1

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

p.42

OBJECTIF ATTEINT

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

OBJECTIF 1.3.2

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

p.43

OBJECTIF PARTIELLEMENT ATTEINT

DEGRÉ D'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS		À VENIR AU COURS DU PROCHAIN PLAN STRATÉGIQUE
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	ANNUEL	BILANS 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012 ET 2012-2013 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE ADOPTÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE
DÉPÔT DE RAPPORTS D'ÉVALUATION	2011 et 2014	À VENIR AU COURS DU PROCHAIN PLAN STRATÉGIQUE
ACTIVITÉS DE DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE	2014	BILANS 2009-2010; 2010-2011 ET 2011-2012 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE RENDUS PUBLICS TRANSMISSION DES BILANS À DIVERS PARTENAIRES (MINISTÈRES, ORGANISMES PUBLICS, MUNICIPALITÉS, DÉPUTÉS) UN ARTICLE PUBLIÉ AU SUJET DU BILAN 2010-2011 DANS L'EXPRESS-O

OBJECTIF 2.1.1

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

p.47

OBJECTIF ATTEINT

NOMBRE D'ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI DANS LE CADRE DE LA SQPH		2013-2014 : 5 ^e JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 6 JUIN 2013; 11 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI 2012-2013 : 4 ^e JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 7 JUIN 2012; 11 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI 2011-2012 : 3 ^e JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 2 JUIN 2011; 12 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI 2010-2011 : 2 ^e JOURNÉE DÉDIÉE À L'EMPLOI, LE JEUDI 3 JUIN 2010; 20 AUTRES ACTIVITÉS LIÉES À L'EMPLOI 2009-2010 : 1 ^{re} 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 CUMULATIFS 2009-2010 À 2013-2014
--	------------------------------------	--

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

p.49

OBJECTIF ATTEINT

<p>RÉSULTATS DES INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS ET DES ORDRES PROFESSIONNELS</p>		<p>2013-2014 : AU TOTAL, 21 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES, NOTAMMENT DES ACTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL (6), DE SENSIBILISATION, D'INFORMATION ET DE PROMOTION (4) AINSI QUE DES ACTIONS DE REPRÉSENTATION (6). DE PLUS, L'OFFICE A PRODUIT 6 DOCUMENTS EN CETTE MATIÈRE, SEUL OU EN COLLABORATION</p> <p>2012-2013 : LA TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS S'EST ACHEVÉE (37 ORDRES RENCONTRÉS SUR 46). AU TOTAL, 106 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES, NOTAMMENT DES ACTIONS DE CONCERTATION (28), DE SENSIBILISATION, D'INFORMATION ET DE PROMOTION (24) AINSI QUE DES ACTIONS DE REPRÉSENTATION (21). CES INTERVENTIONS ONT MENÉ À 29 ACTIONS DE LA PART DE PARTENAIRES. DE PLUS, L'OFFICE A PRODUIT 40 DOCUMENTS EN CETTE MATIÈRE, SEUL OU EN COLLABORATION</p> <p>2011-2012 : LA TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS S'EST POURSUIVIE EN 2011-2012 AVEC 36 ORDRES RENCONTRÉS SUR UN TOTAL DE 46. 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 (7)</p> <p>2010-2011 : L'OFFICE A EFFECTUÉ UNE TOURNÉE DES ORDRES PROFESSIONNELS, POUR FAIRE SUITE À LA DIFFUSION DE SON RAPPORT ADAPTER SA PRATIQUE PROFESSIONNELLE À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES. 21 ORDRES SUR 46 ONT ÉTÉ RENCONTRÉS AU COURS DE 2010-2011</p> <p>2009-2010 : EN COLLABORATION AVEC LE CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC (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 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

p.51

OBJECTIF ATTEINT

<p>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</p>		<p>2013-2014 : 878 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI</p> <p>2012-2013 : 1 167 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI</p> <p>2011-2012 : 782 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI</p> <p>2010-2011 : 665 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI</p> <p>2009-2010 : 727 INTERVENTIONS MENÉES PAR L'OFFICE EN MATIÈRE D'EMPLOI</p>
--	--	--

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS CUMULATIFS 2009-2010 À 2013-2014
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>2013-2014 : 75 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE (AIR) (N = 41), MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 90 % DE 13,5 % ; 90 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT (SCA) (N = 19), MARGE D'ERREUR DE 14,2 %</p> <p>2012-2013 : 78 % (AIR) (N = 28); MARGE D'ERREUR DE : 12,8 %; 76 % (SCA) (N = 24); MARGE D'ERREUR DE : 13,9 %</p> <p>2011-2012 : 80 % (AIR) (N = 30); MARGE D'ERREUR DE : 9,5 %; 74 % (SCA) (N = 23); MARGE D'ERREUR DE : 12,5 %</p> <p>2010-2011 : 94 % (AIR) (N = 16); 100 % (SCA) (N = 5); MARGES D'ERREUR ÉLEVÉES</p> <p>2009-2010 : 82 % (AIR) (N = 11); 89 % (SCA) (N = 9). MARGES D'ERREUR ÉLEVÉES</p>

OBJECTIF 2.2.1

Veiller à l'approbation des plans de développement sur le transport en commun des personnes handicapées p.54

OBJECTIF NON ATTEINT EN RAISON D'UN TROP GRAND ÉCART AVEC LA CIBLE

TAUX DE PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES APPROUVÉS PAR LE MTQ	100 %	<p>2013-2014 : 66 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ, INCLUANT LE SECOND PLAN DE LA STM (23 SUR 35)</p> <p>2012-2013 : 54 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ, INCLUANT LE SECOND PLAN DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM) (19 SUR 35)</p> <p>2011-2012 : 27 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (9 SUR 34)</p> <p>2010-2011 : 3 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (1 SUR 34)</p> <p>2009-2010 : 0 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MTQ (0 SUR 34)</p>
---	-------	---

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 p.55

OBJECTIF ATTEINT AVEC UN LÉGER ÉCART AVEC LA CIBLE

TAUX DE MUNICIPALITÉS VISÉES PAR LES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AYANT CONCLU UNE ENTENTE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ	100 %	<p>31 MARS 2014 : 92 % (1 027 SUR 1 111)</p> <p>31 MARS 2013 : 92 % (1 024 SUR 1 111)</p> <p>31 MARS 2012 : 92 % (1 022 SUR 1 112)</p> <p>31 MARS 2011 : 91 % (1 009 SUR 1 112)</p> <p>31 MARS 2010 : 90 % (1 027 SUR 1 136)</p> <p>1^{er} AVRIL 2009 : 88 % (1 001 SUR 1 138)</p>
---	-------	--

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS CUMULATIFS 2009-2010 À 2013-2014
--	------------------------------------	--

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 p.58

OBJECTIF ATTEINT

ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE		<p>2013-2014 : ÉCHANGES INTENSIFS ENTRE L'OFFICE ET LE MTRAV POUR ASSURER LA MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 69 DE LA LOI</p> <p>2012-2013 : ÉCHANGES ENTRE L'OFFICE ET LE MTRAV SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 69 DE LA LOI</p> <p>2011-2012 : DÉPÔT DE LA PLANIFICATION DÉCENNALE DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (MSSS) AUPRÈS DU MTRAV À LA SUITE DE 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</p> <p>2010-2011 : TENUE D'UNE RENCONTRE ENTRE L'OFFICE, LA RÉGIE DU BÂTIMENT DU QUÉBEC 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 MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES, DES RÉGIONS ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE (MAMROT) AUPRÈS DU MTRAV À LA SUITE DE DIVERSES INTERVENTIONS DE L'OFFICE</p> <p>2009-2010 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET DE CONSEIL AUPRÈS DU MAMROT DANS LE CADRE DE L'ÉLABORATION DU DOCUMENT DE CONSULTATION ACHÉMINÉ 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</p>
----------------------------------	--	--

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* p.59

OBJECTIF ATTEINT

DÉPÔT DE LA STRATÉGIE DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	2010	2010-2011 : 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
--	------	--

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* p.60

OBJECTIF ATTEINT

ACTIVITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE		<p>2011-2012 : 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></p> <p>2010-2011 : STRATÉGIE DE SUIVI DÉVELOPPÉE PAR L'OFFICE ET ACCEPTÉE PAR LE MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX</p>
--	--	---

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS CUMULATIFS 2009-2010 À 2013-2014
--	------------------------------------	--

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

p.61

OBJECTIF ATTEINT

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		<p>2013-2014 : 96 % DES ORGANISATIONS TIENNENT COMPTE «PARFOIS», «SOUVENT» ET «TOUJOURS» DE L'ACCESSIBILITÉ SELON LES RÉSULTATS DU SONDAGE</p> <p>2010-2011 : 91 % DES ORGANISATIONS TIENNENT COMPTE «PARFOIS», «SOUVENT» ET «TOUJOURS» DE L'ACCESSIBILITÉ SELON LES RÉSULTATS DU SONDAGE</p>
--	--	---

OBJECTIF 3.1.1

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

p.67

OBJECTIF ATTEINT EN TENANT COMPTE DES MARGES D'ERREUR

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	86 %	<p>2013-2014 : 86 % (N = 217); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 5,5 %</p> <p>2012-2013 : 82 % (N = 209); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 5,4 %</p> <p>2011-2012 : 83 % (N = 207); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 4,5 %</p> <p>2010-2011 : 82 % (N = 178); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 4,6 %</p> <p>2009-2010 : 85 % (N = 162); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 5,1 %</p>
--------------------------------------	------	---

OBJECTIF 3.2.1

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

p.68

OBJECTIF ATTEINT EN TENANT COMPTE DES MARGES D'ERREUR

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	93 %	<p>2013-2014 : 90 % (N = 224); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 4,7 %</p> <p>2012-2013 : 90 % (N = 210); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 5,5 %</p> <p>2011-2012 : 91 % (N = 195); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 3,4 %</p> <p>2010-2011 : 91 % (N = 208); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 3,1 %</p> <p>2009-2010 : 90 % (N = 223); MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % DE : 2,9 %</p>
--------------------------------------	------	---

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

p.69

OBJECTIF ATTEINT

TAUX DE RÉPONSE AUX DEMANDES FORMULÉES	100 %	<p>2013-2014 : 100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (97 DEMANDES)</p> <p>2012-2013 : 100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (72 DEMANDES)</p> <p>2011-2012 : 100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (86 DEMANDES)</p> <p>2010-2011 : 100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (64 DEMANDES)</p> <p>2009-2010 : 100 % DES DEMANDES FORMULÉES RÉPONDUES (68 DEMANDES)</p>
--	-------	---

INDICATEURS ASSOCIÉS AUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE	CIBLES PRÉVUES AU PLAN STRATÉGIQUE	RÉSULTATS CUMULATIFS 2009-2010 À 2013-2014
--	------------------------------------	--

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

p.71

OBJECTIF NON ATTEINT

ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES SELON LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	80 % DES ACTIVITÉS DE FORMATION RÉALISÉES EN CONFORMITÉ AVEC LE PLAN	2013-2014 : 50 % 2012-2013 : 73 % 2011-2012 : 94 % 2010-2011 : 100 % 2009-2010 : 100 %
TAUX D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL	100 %	2013-2014 : 82 % 2012-2013 : 90 % 2011-2012 : 94 % 2010-2011 : 95 % 2009-2010 : 95 %

OBJECTIF 4.2.1

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

p.73

OBJECTIF ATTEINT

NOMBRE DE PROJETS INTERDIRECTIONS RÉALISÉS À L'OFFICE		2013-2014 : 21 PROJETS SUR 46 PROJETS ACTIFS EN 2013 2014, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE 2012-2013 : 21 PROJETS SUR 46 PROJETS ACTIFS EN 2012 2013, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2012 : 22 PROJETS SUR 49 PROJETS ACTIFS EN 2011 2012, SOIT 45 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2011 : 22 PROJETS SUR 48 PROJETS ACTIFS EN 2010 2011, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2010 : 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		AU COURS DES CINQ ANNÉES D'APPLICATION DU PLAN STRATÉGIQUE, 9 TYPES D'ACTIVITÉS ONT DONNÉ LIEU AU DÉVELOPPEMENT DE MÉTHODES (1) ET D'OUTILS COMMUNS (8). CES MÉTHODES ET OUTILS COMMUNS ONT TOUS ÉTÉ UTILISÉS EN 2013-2014.

I

PARTIE

L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1

MISSION ET PARTENAIRES

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui a été créé en 1978, à la suite de l'adoption de la Loi. Il est régi par un conseil d'administration composé de seize membres ayant droit de vote.

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.

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

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.

1.2 CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Des seize membres ayant le droit de vote prévus dans la Loi, outre la directrice générale, onze sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées représentatives des diverses régions du Québec et des divers types de déficience, 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 2014, le conseil d'administration de l'Office comptait seize membres ayant le droit de vote dont treize étaient des personnes handicapées ou des parents de personnes handicapées.

Au cours de l'année 2013-2014, on note l'entrée en vigueur du décret 962-2013 qui prévoit une augmentation de l'allocation de présence versée aux membres, passant de 100 \$ à 200 \$ par jour. Également, en cohérence avec les recommandations de l'audit du Vérificateur général du Québec, les membres doivent dorénavant présenter une facture détaillée du restaurateur ou du traiteur pour obtenir un remboursement de ces frais en conformité avec les exigences du module d'enregistrement des ventes de Revenu Québec.

En 2013-2014, le conseil d'administration a tenu quatre séances régulières, au cours desquelles il a notamment :

SÉANCE DES 19 ET 20 JUIN 2013

- adopté le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de l'Office;
- adopté le mémoire « Auditions publiques sur l'augmentation des prestations d'aide sociale pour les personnes handicapées » présenté à la Commission de l'économie et du travail;
- adopté le mémoire « Pétition sur le droit d'être accompagné d'un chien d'assistance dans les lieux d'habitation » présenté à la Commission de la santé et des services sociaux.

SÉANCE DES 26 ET 27 SEPTEMBRE 2013

- adopté l'avis préliminaire de l'Office relativement à la consultation sur la Politique québécoise de mobilité durable et une résolution visant à informer le MTQ de l'intérêt de l'organisation à être consulté lors des prochaines étapes;
- adopté l'avis préliminaire déposé dans le cadre de la consultation sur le livre vert *Le goût et le plaisir de bouger : vers une politique nationale du sport, du loisir et de l'activité physique* initiée par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS);
- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 52 – *Loi concernant les soins de fin de vie* en vue de sa présentation à la Commission de la santé et des services sociaux;
- adopté l'avis de l'Office en lien avec le projet de loi n° 4 – *Loi modifiant la Loi sur la fonction publique principalement en matière de dotation des emplois.*

SÉANCE DES 10 ET 11 DÉCEMBRE 2013

- adopté l'avis préliminaire formulé par l'Office dans le cadre de la consultation concernant la seconde phase de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi;
- adopté le projet de plan stratégique 2014-2019 de l'Office;
- adopté le mémoire de l'Office présenté à la Commission de la santé et des services sociaux au sujet du livre blanc sur la création d'une assurance autonomie.

SÉANCE DES 19 ET 20 MARS 2014

- adopté le *Plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées* de l'Office;
- adopté le *Bilan annuel 2012-2013 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière*;
- adopté le *Rapport de 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 : septembre 2010 à mars 2013* et confié à la directrice générale le mandat de déposer le rapport auprès du ministre responsable de l'application de la Loi;
- adopté le nouveau cadre normatif du Programme de subventions à l'expérimentation;
- adopté le scénario de révision du Programme de soutien aux organismes de promotion;
- adopté le mémoire transmis et présenté à la Commission dans le cadre du mandat d'initiative portant sur les conditions de vie des adultes hébergés en CHSLD;
- adopté l'avis de l'Office présenté à la Commission des institutions dans le cadre du projet de loi n° 60 – *Charte affirmant les valeurs de laïcité et de neutralité religieuse de l'État ainsi que d'égalité entre les femmes et les hommes et encadrant les demandes d'accommodement*.

1.3

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

En 2013-2014, des changements ont été apportés à la structure organisationnelle de l'Office. En effet, la Direction du partenariat et de l'innovation a été abolie et ses effectifs ont été affectés à différentes directions. Les activités de relations publiques et de communications ont été regroupées au sein de la Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles. Cette dernière a été renommée la Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications. La Direction des services administratifs et des relations publiques a été renommée la Direction des services administratifs et est devenue responsable de la gestion des programmes de subventions. Quant au Centre de documentation de l'Office, il a cessé ses activités le 9 mai 2014.

Afin de répondre adéquatement aux différentes responsabilités qui incombent à l'Office, des ajustements ont été faits à la distribution des postes entre les directions. L'organigramme est présenté à l'annexe 2.

1.4

PHILOSOPHIE DE GESTION ET VALEURS ORGANISATIONNELLES

La philosophie de gestion de l'Office s'articule autour de la gestion axée sur les résultats, de la proactivité et de la participation de son personnel. Elle s'actualise notamment à travers des modes d'organisation du travail visant à soutenir l'approche par résultat ainsi qu'un fonctionnement intégré des diverses fonctions de l'organisation.

L'Office désire susciter l'adhésion du personnel à certaines valeurs qui reflètent sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées ainsi que sa vision d'une société inclusive. Ainsi, il possède, à l'intention des membres de son personnel, une déclaration de valeurs lui indiquant les valeurs à privilégier dans l'exercice de leurs fonctions, tant entre eux qu'avec la clientèle et les partenaires. Les valeurs de l'Office, adoptées par sa Direction générale en 2009-2010, sont la compétence, le respect et la solidarité. Elles se veulent complémentaires à celles de l'Administration publique québécoise et sont décrites à l'annexe 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

>>> ORIENTATION 3

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

ENJEU 3

L'AMÉLIORATION DES FAÇONS
DE FAIRE À L'OFFICE

>>> ORIENTATION 4

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

2.1

RESSOURCES HUMAINES AFFECTÉES AUX PROJETS DU PLAN STRATÉGIQUE

En 2013-2014, le gouvernement attribuait à l'Office une cible d'utilisation de ressources humaines correspondant à 126 ETC³. De fait, l'Office en a utilisé 124,8. Ces ressources sont réparties dans quinze régions et couvrent les dix-sept régions administratives du Québec.

L'Office affecte une proportion importante de ses ressources humaines à la réalisation des projets visant l'atteinte de ses objectifs stratégiques. En 2013-2014, 33 ETC⁴, soit 26,4 % de tous les effectifs de l'Office ont été consacrés à la réalisation de ces projets. Il s'agit d'une proportion légèrement moindre que celle de l'année précédente (36 ETC sur un total de 126,8 ETC, soit 28,4 %).

Même s'ils ne sont pas directement impliqués dans les projets du plan stratégique de l'Office, d'autres membres du personnel sont mis à contribution pour l'atteinte de ses objectifs. C'est le cas, par exemple, du personnel du Service de soutien à la personne dont les interventions ont un impact important sur l'atteinte des objectifs d'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 pour les gestionnaires qui encadrent les projets. Ces personnes sont exclues du calcul des 33 ETC précédemment cités.

3 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.

4 Le nombre d'ETC a été calculé à partir des efforts (nombre de jours/personne) consentis à la réalisation des projets associés au plan stratégique, ce nombre de jours ayant été traduits en ETC. Un ETC est considéré équivalent à 180 jours de travail par année.

2.2

BUDGET CONSACRÉ AU PLAN STRATÉGIQUE

Au cours de 2013-2014, des budgets en fonctionnement (autres dépenses) et en transfert ont été alloués à la réalisation de certains projets du plan stratégique. En ce qui concerne les dépenses de fonctionnement, une somme de 154 973 \$ a été investie pour la réalisation des projets spécifiquement associés au plan, excluant les dépenses de rémunération et les frais de déplacement. Parmi ces projets, l'Office a dépensé 45 434 \$ pour la poursuite de la mise en place d'un système pour la gestion stratégique de l'information, 16 696 \$ pour des activités de formation liées au plan stratégique et 15 072 \$ pour l'évaluation de la politique *À part entière*.

En ce qui concerne le budget de transfert, des subventions d'un montant total de 442 572 \$ ont été octroyées par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE), dont 134 000 \$ pour le volet *Études et recherches*. Les subventions octroyées l'ont été en concordance avec les priorités de la politique *À part entière*, tel que prévu dans l'engagement de l'Office à la mise en œuvre de cette dernière (objectif 1.1.1 de son plan stratégique).

2.3

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN STRATÉGIQUE

Les résultats obtenus au terme de la période d'application du plan stratégique 2009-2014 de l'Office sont présentés pour chacun des objectifs et leur degré d'atteinte est précisé et commenté. Une conclusion générale clôt ce bilan.

2.3 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 PGM DE LA POLITIQUE

En 2008, l'Office a déployé d'importants efforts pour coordonner l'élaboration du premier PGM de la proposition de politique *À part entière*. L'Office a lui-même adopté 39 engagements, qu'il s'est engagé à réaliser au cours de son plan stratégique 2009-2014.

Les résultats obtenus pour chacun de ces engagements au terme du plan stratégique sont présentés à l'annexe 5.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PRÉVUS AU PGM CIBLE : 100 % DES ENGAGEMENTS RÉALISÉS (39/39)	AU 31 MARS 2014 : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 100 % DE CES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (39 SUR 39) ➤ 95 % DE CES ENGAGEMENTS ÉTAIENT RÉALISÉS (36 SUR 38, PLUTÔT QUE SUR 39, UN ENGAGEMENT AYANT DÛ ÊTRE RETIRÉ DE LA COMPILATION FINALE)
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	CIBLE ATTEINTE EN 2010-2011
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT AVEC UN LÉGER ÉCART À L'UNE DES CIBLES	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a atteint son objectif, puisqu'il a entrepris des travaux sur l'ensemble de ses engagements et qu'il a également couvert les huit priorités de la politique qu'il s'était engagé à couvrir. Toutefois, on constate un léger écart par rapport à la cible de 100 % de l'un des indicateurs. Cet écart s'explique par le fait que deux engagements accusent un certain retard quant à l'obtention de tous leurs résultats visés (voir annexe 5, engagements M-129 et M-138).

Mentionnons que l'un des engagements a dû être retiré de la compilation finale. En effet, il s'agissait d'une collaboration qui n'a pu être menée à bien, l'organisation responsable n'ayant pas convoqué le comité auquel l'Office s'était engagé à collaborer (voir annexe 5, engagement M-205).

OBJECTIF 1.1.2

SUIVRE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PRÉVUS AU PGM0 DE LA POLITIQUE

En 2008, 28 MO ont participé à l'élaboration du premier PGM0. Ces MO ont pris plus de 400 engagements en lien avec la mise en œuvre de la politique.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DES MO PRÉVUS AU PGM0 DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE	AU 31 MARS 2013 : → 90 % DES ENGAGEMENTS AVAIENT ÉTÉ MIS EN ŒUVRE (369 SUR 408) → 43 % DE CES ENGAGEMENTS ÉTAIENT RÉALISÉS (176 SUR 408)
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a atteint son objectif puisqu'il a fourni annuellement des données fiables et précises sur l'état de réalisation des engagements prévus au PGM0. Il s'est servi de ce suivi comme levier pour encourager les MO à mener à bien leurs engagements.

Puisque les résultats obtenus dépendent des MO responsables de ces engagements, aucune cible n'avait été préalablement établie. Néanmoins, cinq ans après la mise en œuvre de la politique, on constate que les MO ont mené des travaux sur la très grande majorité de leurs engagements. En effet, 43 % de ces engagements ont atteint leurs résultats tandis que 47 % d'entre eux se poursuivent, soit parce qu'ils se réalisent en continu (28 %), sans échéance déterminée, soit parce qu'ils sont en cours de réalisation (19 %). Seuls 10 % de ces engagements ont été abandonnés (7 %) ou n'ont pas encore débuté (2,9 %)⁵.

5 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (publication à venir). *Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : Bilan annuel 2012-2013*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, L'Office, 210 p.

.....

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 MO ET DES MUNICIPALITÉS

La politique *À part entière*, adoptée par le gouvernement du Québec le 4 juin 2009, devait être connue pour devenir un cadre de référence pour l'action. Ainsi, depuis son adoption, diverses activités de promotion et d'appropriation ont été réalisées, dont une tournée de toutes les régions du Québec réalisée en 2009-2010.

L'Office s'est assuré que les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées tiennent compte, dans leur plan d'action, de la politique *À part entière* et des autres politiques et obligations gouvernementales concernant les personnes handicapées. Ainsi, du soutien-conseil est offert par l'Office aux organisations assujetties. Ce soutien comprend des activités 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, suivi tout au long du processus, incluant l'analyse des projets de plan, etc. En 2013-2014, des activités de soutien-conseil ont été menées auprès de 92 % des organisations assujetties (soit 151 organismes sur 165).

De façon plus précise, des activités de soutien-conseil ont été effectuées auprès de tous les MO visés (81 sur 81), de 80 % des Agences de la Santé et des Services sociaux (ASSS) (12 sur 15) et de 84 % des municipalités de plus de 15 000 habitants (58 sur 69). De plus, l'Office a répondu à toutes les demandes d'aide qui lui ont été adressées, soit 329 demandes. Enfin, l'Office a analysé tous les plans d'action qui ont été adoptés et rendus publics au cours de l'année 2013-2014.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

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 MO ET LES MUNICIPALITÉS (ARTICLE 61.1) CIBLE : 100 % DES PLANS D'ACTION EN CONCORDANCE AVEC LA POLITIQUE	100 % DES PLANS D'ACTION 2012-2013 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 ÉGALEMENT EN CONCORDANCE AVEC ELLE
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a atteint son objectif de veiller à ce que la politique agisse comme cadre de référence à l'action, en évaluant à chaque année la concordance entre les objectifs et les mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et les divers éléments de la politique (résultats attendus, défis, priorités et leviers mis de l'avant). Tous les plans d'action examinés depuis 2009 contenaient des mesures concordantes avec la politique. De même, la très grande majorité des mesures inscrites dans ces plans d'action sont concordantes avec l'un ou l'autre des aspects de la politique.

.....

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 la participation 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.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

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 ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a été atteint selon l'échéance prévue.

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 ont été réalisés en concordance avec le cadre d'évaluation adopté à cette fin par le conseil d'administration de l'Office en 2009-2010. Il a été complété par une proposition de méthodologie d'évaluation de l'efficacité de la politique, également adoptée par le conseil d'administration en septembre 2012. La démarche vise à répondre aux questions suivantes :

- 1.** La politique est-elle mise en œuvre? Les engagements de son premier PGM0 ont-ils été réalisés comme prévu?
- 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 selon ces balises méthodologiques depuis 2009-2010.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
DEGRÉ D'ATTEINTE DES RÉSULTATS ATTENDUS	À VENIR AU COURS DU PROCHAIN PLAN STRATÉGIQUE
ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE CIBLE : ANNUELLE	BILANS 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012 ET 2012-2013 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE ADOPTÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE
DÉPÔT DE RAPPORTS D'ÉVALUATION CIBLE : 2011 ET 2014	À VENIR AU COURS DU PROCHAIN PLAN STRATÉGIQUE
ACTIVITÉS DE DIFFUSION DES RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION DE LA POLITIQUE CIBLE : 2014	BILANS 2009-2010, 2010-2011 ET 2011-2012 DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE RENDUS PUBLICS PUBLICATION DU BILAN 2012-2013 À VENIR EN 2014 TRANSMISSION DU BILAN À DIVERS PARTENAIRES (MO, MUNICIPALITÉS, DÉPUTÉS) UN ARTICLE AU SUJET DU BILAN 2010-2011 PUBLIÉ DANS <i>L'EXPRESS-O</i>
DATE DE DÉBUT : JUIN 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF PARTIELLEMENT ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Une partie de l'objectif a été atteinte. En effet, l'Office a publié annuellement des bilans de mise en œuvre de cette politique. Comme prévu, il a aussi mené des activités de diffusion des résultats de ces bilans. Par contre, la publication de données concernant l'atteinte des résultats ainsi que la préparation de deux rapports d'évaluation (un rapport préliminaire en 2011 et un autre rapport en 2014) n'ont pu être menées à bien dans les délais prévus, et ce, pour diverses raisons.

D'une part, produire un rapport préliminaire à peine deux ans après la diffusion de la politique a été jugé prématuré. D'autre part, pour documenter l'efficacité de la politique et l'atteinte de ses résultats, il importe de disposer de données populationnelles fiables. À cet effet, l'Office s'est investi, en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), dans un projet visant à compléter les données disponibles. L'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités et le vieillissement* (EQLAV), réalisée par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ), a permis d'obtenir des informations essentielles aux travaux. Les premiers résultats de cette enquête ont été publiés au cours du printemps 2013.

La préparation d'un rapport d'évaluation fournissant des données sur l'obtention des résultats attendus de la politique est bien amorcée, ce qui permettra d'atteindre pleinement cet objectif stratégique au cours de la prochaine année.

2.3 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 en emploi

.....

OBJECTIF 2.1.1

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

Conformément à l'article 63 de la Loi, le MESS rendait publique la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées*⁶ en mai 2008. Cette stratégie vise à réduire de 50 % l'écart entre le taux d'emploi des personnes handicapées et celui des autres personnes. L'Office était responsable de trois des 61 actions prévues à la Stratégie en emploi devant être mises en œuvre au cours de son premier quinquennat (2008-2013). L'une des actions de l'Office concernait la sensibilisation de la population. L'Office devait organiser et soutenir la tenue d'activités spécifiquement liées à l'emploi dans le cadre de la SQPH (action 12).

6 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 2013-2014

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 6 JUIN 2013, DANS LE CADRE DE LA SQPH ONZE AUTRES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUEMENT LIÉES À L'EMPLOI
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a atteint son objectif en tenant annuellement une journée thématique dédiée à l'emploi dans le cadre de la SQPH. Cette journée a eu lieu tous les jeudis de la SQPH puisque ce jour est traditionnellement le « jour de paie ». Organisées par l'Office ou par ses partenaires (organismes de promotion, MO, municipalités, centres de réadaptation, etc.), des activités thématiques (entre dix et vingt selon les années) se tenaient aussi dans les différentes régions du Québec, au cours des mois de mai et de juin.

De plus, l'Office s'est associé avec le MESS, puis avec le Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA) pour l'organisation d'activités de reconnaissance liées à l'emploi. Ces activités ont été réalisées dans le cadre du Prix À part entière, qui a lieu aux deux ans. C'est ainsi que le Prix national Employeur engagé a été décerné par le MESS le 3 juin 2010 lors de la seconde édition du Prix À part entière, dans le cadre d'activités de reconnaissance conjointes. Pour la troisième édition de cet événement, tenu le 8 juin 2012, l'Office s'est associé au CQEA afin d'honorer, par la remise du Prix Marius Jacques, une personne s'étant distinguée dans le développement des entreprises adaptées au Québec.

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 en emploi qui est sous la responsabilité de l'Office concerne les activités réalisées auprès des établissements d'enseignement et des ordres professionnels. L'Office s'était engagé à présenter les résultats obtenus à ce sujet afin qu'ils soient inclus dans les bilans produits dans le cadre de la Stratégie en emploi (action 40), ce qu'il a fait tout au cours de la période d'application de la Stratégie.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
RÉSULTATS DES INTERVENTIONS EN MATIÈRE DE FORMATION ET D'INFORMATION AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS ET DES ORDRES PROFESSIONNELS	AU TOTAL, 21 INTERVENTIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES, NOTAMMENT DES ACTIONS DE SOUTIEN-CONSEIL (6), DE SENSIBILISATION, D'INFORMATION ET DE PROMOTION (4) AINSI QUE DES ACTIONS DE REPRÉSENTATION (6). DE PLUS, L'OFFICE A PRODUIT SIX DOCUMENTS, SEUL OU EN COLLABORATION AVEC DES PARTENAIRES.
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a atteint son objectif en menant diverses activités auprès des ordres professionnels, de même qu'auprès des établissements d'enseignement, pour un total cumulatif de 361 interventions au 31 mars 2014.

Il a effectué une tournée des ordres professionnels pour faire suite à la diffusion, en 2009, de son rapport *Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées*. Ce rapport identifiait 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. Ainsi, 36 ordres professionnels sur 46 ont été rencontrés lors de cette tournée.

Des interventions spécifiques ont aussi été menées auprès de certains ordres de même que dans les domaines de l'emploi et de l'accessibilité. En voici quelques exemples :

- l'inclusion d'un chapitre consacré aux personnes handicapées au sein de l'ouvrage *La communication professionnelle en santé*, à la suite des interventions du Collège des médecins réalisées auprès des auteurs de l'ouvrage;
- la publication de quatre articles par l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec à l'intérieur de leur publication;
- l'élaboration d'un projet pilote de formation continue avec l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (OCRHA) en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) et la tenue d'une première formation;
- des commentaires émis sur la version préliminaire du guide de pratiques des conseillers et conseillères en orientation en milieu scolaire;
- une contribution à la publication d'un dossier thématique « milieux accessibles » dans la revue *Urbanité* de l'Ordre des urbanistes du Québec (OUQ) et une allocution lors du Congrès de cet ordre;
- la collaboration au prix d'excellence en architecture de l'Ordre des architectes du Québec, en ce qui a trait notamment à la mention « accessibilité universelle »;
- des recommandations transmises à l'Office des professions en vue de la réforme du Code des professions du Québec.

À cela s'ajoutent diverses présentations et conférences, par exemple, sur les enjeux liés à l'accès aux soins médicaux pour les personnes handicapées auprès du Comité des études médicales et de l'agrément (CEMA) du Collège des médecins du Québec et sur la question de l'emploi des personnes handicapées lors du colloque annuel de l'Ordre des ergothérapeutes du Québec.

Parmi les actions menées auprès des établissements d'enseignement, l'Office a procédé à l'analyse du certificat en déficience intellectuelle de l'Université de Montréal et siège dorénavant au conseil de ce programme. L'Office a aussi offert un cours sur l'adaptation de la pratique professionnelle dans le cadre de la formation initiale de premier cycle des physiothérapeutes à l'Université du Québec à Chicoutimi.

Bénéficiant de l'expertise acquise au cours de ces cinq dernières années, l'Office peut, au terme de ce plan stratégique, agir de façon plus ciblée auprès des organismes professionnels cadres, de certaines professions de la santé et des relations humaines ainsi que des secteurs de l'emploi et de l'accessibilité et ce, afin d'obtenir des résultats probants sur la formation dispensée aux intervenants. Les établissements d'enseignement sont également ciblés.

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 en emploi visait 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 2012, intitulé *Les interventions du Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec en matière d'emploi, de travail et d'activités productives*, a été produit et déposé au MESS en juin 2013.

Le rapport de l'année 2013 est en cours de rédaction et sera déposé dans les premiers mois de l'année 2014-2015 au MESS. Les données sur le nombre d'interventions menées par l'Office sont tirées de ce rapport et couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

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	878 INTERVENTIONS 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 75 % POUR LES SERVICES D'ACCUEIL, D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'EMPLOI (n^{bre} = 41)</p> <p>N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 13,5 %</p> <p>TAUX DE SATISFACTION DE 90 % POUR LES SERVICES DE SOUTIEN, DE CONSEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT EN MATIÈRE D'EMPLOI (n^{bre} = 19)</p> <p>N. B : MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 14,2 %</p>
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

PRÉCISION 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. Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013, l'Office a reçu 325 demandes de services dans le domaine d'intervention « travail et activités productives ».

De ce nombre, 211 demandes provenaient de personnes handicapées et 114 de partenaires. Ces demandes ont généré un total de 878 interventions. Règle générale, les interventions du service d'accueil sont rapides et n'impliquent bien souvent qu'une seule action. Cela dit, certaines demandes sont plus complexes et nécessitent une recherche documentaire. La plupart des demandes sont effectuées par contact téléphonique, certaines faisant l'objet d'envois électroniques ou postaux. Certaines demandes impliquent davantage d'expertise 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 des échanges téléphoniques, des entrevues avec la personne handicapée, des 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 Service de soutien à la personne ayant fait l'objet d'intervention en matière d'emploi, pour la période s'échelonnant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013. Ce sondage a été réalisé auprès de 60 personnes, dont 41 avaient reçu des services d'accueil, d'information et de référence et 19 des services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

Le taux de satisfaction général obtenu en matière d'emploi est de 75 % en ce qui a trait aux services d'accueil, d'information et de référence et de 90 % en ce qui concerne les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Les marges d'erreur sont cependant très élevées (13,5 % à un niveau de confiance de 95 % pour les données concernant les services d'accueil, d'information et de référence et 14,2 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement). Les données présentées au sujet de la satisfaction de la clientèle 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 ministre des Transports 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 2013-2014, le personnel de l'Office a effectué 38 activités de soutien auprès des treize organismes visés par ce soutien et a répondu à la totalité des demandes qui lui ont été adressées, soit dix-sept.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE PLANS DE DÉVELOPPEMENT VISANT À ASSURER LE TRANSPORT EN COMMUN DES PERSONNES HANDICAPÉES APPROUVÉS PAR LE MINISTRE DES TRANSPORTS CIBLE : 100 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS	66 % DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT APPROUVÉS PAR LE MINISTRE DES TRANSPORTS, INCLUANT LE SECOND PLAN DE LA STM (23 SUR 35)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014

OBJECTIF NON ATTEINT EN RAISON D'UN TROP GRAND ÉCART AVEC LA CIBLE

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a mené à bien son objectif de veille, en agissant de façon proactive auprès du MTQ et des AOT tout au cours de la période d'application du plan stratégique. Il a notamment mené une diversité d'interventions de soutien-conseil personnalisées, a collaboré à la préparation d'un guide et d'une formation et a émis des commentaires à la suite d'une analyse des plans pour soutenir l'exercice.

La cible établie pour le pourcentage de plans de développement approuvés par le ministre des Transports n'a cependant pas été atteinte, malgré le soutien et la collaboration offerts par l'Office. Le taux d'approbation est passé de 0 % à 66 % en cinq ans, une progression notable, mais insuffisante si on tient compte qu'il s'agit d'une obligation législative qui devait être respectée l'année suivant l'adoption de la Loi, soit décembre 2005.

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 prennent 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 le plan stratégique 2009-2014, 137 municipalités visées par cette disposition n'étaient pas en mesure d'offrir un tel accès. En concordance avec son rôle de veille, l'Office s'est donné comme objectif d'accentuer, au cours de ce plan stratégique, ses activités de soutien et de conseil auprès des municipalités visées par cette disposition législative, en concertation avec le MTQ.

Par conséquent, l'Office répond à toutes les demandes d'information et de soutien qu'il reçoit. Les quelques demandes d'information et de soutien qui lui ont été adressées en 2013-2014 à ce sujet ont donc obtenu réponse (8). 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 les 137 qui n'étaient pas desservies au 1^{er} avril 2009 (71 %) ont reçu une offre de soutien. En 2010-2011, ce sont 25 municipalités sur les 109 (23 %) qui n'étaient pas encore desservies au 1^{er} avril 2010 qui ont reçu une telle offre. En 2011-2012, ce nombre est passé à 5 sur un total de 103, soit 5 % de celles-ci. En 2012-2013, il s'est maintenu à 6 sur un total de 90, soit près de 7 % de ces municipalités. En 2013-2014, ce nombre était toujours de 6 offres de soutien personnalisées sur les 87 municipalités visées par ce soutien au 1^{er} avril 2013, soit 7 %. Au total, depuis le début du plan stratégique 2009-2014, les municipalités non desservies ont fait l'objet de 138 offres de soutien individualisées.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

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 2013 : 92 % (1 024 SUR 1 111) AU 31 MARS 2014 : 92 % (1 027 SUR 1 111)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT AVEC UN LÉGER ÉCART AVEC LA CIBLE	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a pris tous les moyens à sa disposition pour atteindre son objectif de veille, en agissant de façon proactive auprès du MTQ et des municipalités tout au cours de la période d'application du plan stratégique. Il a offert du soutien-conseil aux municipalités et a travaillé étroitement avec le MTQ.

Au 1^{er} avril 2013, 92 % des municipalités s'étaient conformées aux dispositions sur la Loi sur les transports, soit 1 024 municipalités sur 1 111. Au 31 mars 2014, 84 municipalités n'offraient toujours pas de services de transport adapté sur leur territoire et n'avaient pas adopté de résolution conforme à la Loi sur les transports. Le Québec comptait à cette même date 1 111 municipalités locales. Ainsi, le taux de municipalités s'étant conformé à la Loi sur les transports s'est maintenu à 92 % (1 027 municipalités sur 1 111). De ces 84 municipalités, 42 étaient sans service et n'avaient pas fait de démarches en ce sens, 30 avaient adopté une résolution non conforme à l'article 48.39 de la Loi sur les transports⁷, spécifiant qu'elles offriraient des services lorsqu'elles auraient une demande de la part d'une personne handicapée, huit avaient déclaré qu'aucun besoin n'avait été identifié sur leur territoire, sans avoir adopté de résolution conforme aux objectifs de la Loi, et quatre étaient en processus d'offrir des services.

Même si la cible de 100 % n'a pas été atteinte, on peut considérer l'objectif atteint compte tenu du faible nombre de municipalités n'ayant pris aucun engagement ni effectué aucune démarche en ce sens, soit 42 sur 1 111 (3,8 %).

⁷ L'article 48.39 mentionne que toute municipalité locale dont le territoire n'est pas desservi par une société de transport en commun ou par un autre organisme public de transport en commun qui assure un service de transport adapté aux personnes handicapées doit, par résolution, contracter avec une personne afin d'assurer aux personnes handicapées l'accès, sur son territoire, à des moyens de transport adaptés à leurs besoins. La résolution doit décrire la nature des mesures qui seront mises en place aux fins du présent article.

.....

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 juin 2007, le ministère du Travail (MTRAV) a déposé 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 visant à déterminer les catégories d'immeubles qui devraient être rendus accessibles ainsi que les normes que les propriétaires devraient respecter devait être préparé l'année suivant l'élaboration de ce rapport. Celui-ci n'avait toujours pas été édicté en 2009, au moment de la première année d'application du plan stratégique 2009-2014 de l'Office. 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 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS RÉALISÉES PAR L'OFFICE	ÉCHANGES ENTRE L'OFFICE ET LE MTRAV SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN ŒUVRE DE L'ARTICLE 69 DE LA LOI
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a atteint son objectif de collaboration puisqu'il a été proactif tout au cours des cinq années d'application du plan stratégique en vue d'assurer la mise en œuvre de l'article 69 de la Loi. Il a interpellé à plusieurs reprises les autorités du ministère sur l'état d'avancement des travaux réglementaires, échangé avec celui-ci sur les solutions possibles pour répondre aux exigences législatives et offert sa collaboration sur différents moyens d'améliorer l'accessibilité des bâtiments à caractère public, par le biais notamment de planifications décennales des ministères et organismes concernés, tels que le MAMROT, le MSSS, le MELS, la Société d'habitation du Québec et la Société québécoise des infrastructures (SQI). Malgré tous ces échanges, aucun projet de règlement n'a toutefois encore été déposé par le MTRAV, près de sept ans après le dépôt du *Rapport du ministre du Travail sur l'accessibilité aux personnes handicapées de bâtiments à caractère public construits avant décembre 1976*.

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 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*

La politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*⁸ a été adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2006, en concordance avec l'article 26.5 de la Loi. À la suite de cette adoption, le gouvernement confiait

8 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.

au MSG (maintenant intégré au Secrétariat du Conseil du trésor) 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.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

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
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'objectif a été atteint à la suite du dépôt de la stratégie de mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public* qui a été approuvée par l'ensemble des partenaires concernés en 2010-2011.

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 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
ACTIVITÉS DE SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	RÉALISÉ EN 2011-2012
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cet objectif s'est réalisé par l'adoption, en 2011-2012, 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 MO 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 MO et les municipalités doivent tenir compte de l'accessibilité des biens et des services dans leur processus d'approvisionnement. Au moment de l'adoption de la Loi, il existait peu d'expertise en matière d'approvisionnement « accessible ». L'Office a travaillé à faire connaître cette disposition et à soutenir son application par différents moyens.

Des présentations ont été effectuées auprès de différents publics concernés par la question tout au cours des cinq années du plan stratégique, par exemple lors des « Journées annuelles des acquisitions », auprès du Forum des gestionnaires en ressources matérielles ou encore auprès des membres de la Corporation des approvisionneurs du Québec.

Des collaborations ont aussi été établies avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) et le Centre de leadership et de développement des compétences (CLDC), instance qui relève du CSPQ. Ces collaborations visaient à fournir les outils et à diffuser l'information auprès des personnes impliquées dans le processus d'élaboration de contrat et d'acquisition dans le secteur public.

Un bulletin traitant spécifiquement de cette question, intitulé *L'approvisionnement accessible*, est produit régulièrement par l'Office et distribué notamment par le CSPQ auprès de différents interlocuteurs. De plus, le guide « L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées, Guide d'accompagnement – Volet équipements de bureau » a été produit grâce à la collaboration de plusieurs organisations, dont la Direction générale des acquisitions du CSPQ, l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPO) ainsi que les trois regroupements nationaux d'organismes de personnes handicapées : l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS), l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH) et la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). Ce nouvel outil sera largement diffusé auprès des intervenants concernés.

Enfin, des activités de soutien-conseil sont aussi menées annuellement par l'Office auprès de toutes les organisations assujetties à l'obligation de produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées (MO, ASSS et municipalités de plus de 15 000 habitants). 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.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE MO 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	<p>SELON LE SONDRAGE MENÉ EN 2013-2014, 96 % DES ORGANISATIONS TIENNENT COMPTE « PARFOIS », « SOUVENT » ET « TOUJOURS » DE L'ACCESSIBILITÉ</p> <p>SELON LE SONDRAGE MENÉ EN 2010-2011, 91 % DES ORGANISATIONS TIENNENT COMPTE « PARFOIS », « SOUVENT » ET « TOUJOURS » DE L'ACCESSIBILITÉ</p>
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'Office a atteint son objectif en exerçant de façon proactive son rôle de veille. Il a réalisé à deux reprises un sondage pour connaître la proportion d'organisations qui tiennent compte de l'accessibilité dans leur processus d'approvisionnement, tout en menant plusieurs interventions de soutien-conseil pour faire connaître cette obligation législative, soutenir les organisations qui doivent s'y conformer et les outiller adéquatement.

Ces interventions ont porté fruit puisque, chez les organisations qui doivent aussi produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, organisations ayant été sondées à deux reprises, on remarque une augmentation, de 91 % à 96 %, du taux de celles qui affirment tenir compte « parfois », « souvent » ou « toujours », de l'accessibilité dans leur processus d'achat ou de location de biens et de services (ou approvisionnement).

Pour obtenir ces données, deux sondages ont été réalisés. Un premier a été fait au printemps 2010 auprès des 215 organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi, soit les organismes devant produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Le taux de réponse au sondage se chiffrait alors à 45 %. Le second a été effectué en mai 2013, auprès de 209 organisations assujetties (124 MO, 15 ASSS et 70 municipalités de plus de 15 000 habitants) et également auprès des 1038 municipalités non assujetties à l'article 61.1, mais qui devaient tenir compte de l'accessibilité dans leur processus d'approvisionnement, en vertu de l'article 61.3. Les résultats obtenus pour ces municipalités de plus petite taille sont plus faibles, soit 56 % pour celles qui tiennent compte « souvent » ou « toujours » de l'accessibilité dans leur processus d'approvisionnement.

2.3 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

L'Office offre différents services de soutien à la personne afin d'aider les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans leurs démarches pour accéder à l'information et aux services qui leur sont destinés. Toute personne, que ce soit à titre individuel ou pour le compte d'un organisme, peut s'adresser au Service de soutien à la personne. Les types de services offerts sont les suivants :

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

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

Les services de soutien, de conseil et d'accompagnement

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées offre du soutien dans la résolution de problèmes complexes nécessitant de l'expertise et de l'accompagnement. Les principales fonctions des conseillères et des conseillers à l'intégration consistent à soutenir, conseiller, accompagner et représenter la personne handicapée dans le cadre de ses démarches d'obtention d'une réponse à ses besoins. Les interventions portent généralement sur des actions auprès de divers organismes pour favoriser la participation sociale. Elles prennent souvent la forme d'un accompagnement de la personne à une rencontre de plan d'intervention ou de plan de services.

Du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, 5 243 personnes ont fait appel à l'Office. La majorité d'entre elles, soit 3 503, étaient des personnes handicapées ou leurs proches, alors que 1 740 étaient des partenaires. Au final, c'est 19 833 interventions qui furent effectuées par le personnel du SSP.

En 2013-2014, les cinq domaines dans lesquels le plus grand nombre d'interventions ont été réalisées sont :

- l'éducation (33 %);
- l'habitation (12 %);
- les conditions de vie (8 %);
- les déplacements et le transport (7 %);
- les droits (7 %).

Dès 2001-2002, l'Office a mandaté des firmes externes 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 qualité de ses services, 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 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.

Dans l'objectif de faciliter l'accès à l'information et aux services gouvernementaux offerts aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches, l'Office poursuit les collaborations entreprises avec Services Québec, qui est maintenant intégré au MESS. Soulignons la mise en place en avril 2013 d'une interconnexion qui permet aux personnes handicapées et à leurs proches s'adressant à Services Québec d'être référées directement au personnel du Service de soutien à la personne de l'Office pour obtenir de l'aide, des conseils et de l'accompagnement dans leurs démarches.

.....

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 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE CIBLE : AUGMENTER À 86 % LE TAUX DE SATISFACTION	86 % (n ^{bre} = 217) MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 5,5 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Un sondage a été mené en 2013-2014 auprès de 217 personnes ayant utilisé les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office. En tenant compte de la marge d'erreur, les résultats indiquent un taux de satisfaction atteignant la cible de 86 %. Mentionnons que le taux des années précédentes a été relativement stable (84 % en 2013-2014; 82 % en 2012-2013; 83 % en 2011-2012; 82 % en 2010-2011 et 85 % en 2009-2010). On observe aussi que les écarts avec la cible se situent, chaque année, dans la marge d'erreur.

De nouvelles questions ont été ajoutées au sondage dans les dernières années afin d'obtenir des informations supplémentaires sur les services obtenus. Le traitement de ces informations qualitatives mène au constat que certaines questions du sondage sont incomprises par bon nombre de personnes et qu'une mise à jour du questionnaire serait appropriée. Par ailleurs, notons que sur les 5 243 personnes ayant reçu des services durant l'année, deux ont déposé une plainte auprès du responsable des plaintes de l'Office à l'égard du personnel de son Service de soutien à la personne. Aucune ne concernait les services d'accueil, d'information et de 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 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE CIBLE : AUGMENTER À 93 % LE TAUX DE SATISFACTION	90 % (n ^{bre} = 224) MARGE D'ERREUR À UN NIVEAU DE CONFIANCE DE 95 % : 4,7 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Un sondage a été mené en 2013-2014 auprès de 224 personnes ayant utilisé les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office. Le taux global de satisfaction obtenu à l'endroit de ces services est de 90 %, un taux stable depuis le début du plan stratégique (90 % en 2009-2010 et 2012-2013 et 91 % en 2010-2011 et 2011-2012). L'écart avec la cible se situe, depuis la première année du plan stratégique, à l'intérieur de la marge d'erreur. Notons que les deux plaintes déposées à l'égard du personnel du Service de soutien à la personne concernaient les services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

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, plus spécifiquement à l'article 45, l'Office est déterminé à faire en sorte que toutes les demandes qui lui sont adressées obtiennent le suivi requis en matière de planification individualisée et coordonnée des services.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

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 (97 DEMANDES REÇUES ET RÉPONDUES)
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Au cours de l'année 2013-2014, l'Office a reçu un total de 97 demandes visant l'élaboration d'un plan de services. Depuis le début du plan stratégique, le nombre de demandes a varié annuellement, entre un minimum de 64 demandes en 2010-2011 et un maximum de 97 demandes en 2013-2014. Globalement, la tendance est cependant à la hausse. L'Office a atteint chaque année son objectif en répondant à l'ensemble des demandes. Précisons qu'il a été principalement sollicité pour agir en soutien ou à titre d'intervenant afin d'accompagner la personne handicapée.

2.3 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
INTERNE

.....

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

Les investissements en ressources humaines font partie des conditions essentielles à l'amélioration de la performance de l'Office dans la réalisation des devoirs et pouvoirs que lui confie la Loi, ainsi que des engagements découlant des politiques et priorités gouvernementales adoptées au cours des dernières années. Au cours de la période 2009-2014, l'Office s'est engagé à mobiliser ses ressources et à améliorer ses processus de coordination interne. Il s'agissait de défis importants quant au développement de ses ressources humaines et la rétention du personnel, particulièrement en région.

Pour ce faire, l'Office a misé sur la formation du personnel et le transfert d'expertise. Il s'est donné une vision claire des stratégies qu'il doit développer pour assurer la mobilisation de ses ressources, le renouvellement de ses effectifs et leur rétention. En 2011-2012, l'Office a d'ailleurs procédé à une analyse stratégique portant notamment sur les conditions à respecter pour assurer la réussite de son plan stratégique et la réalisation de ses priorités organisationnelles.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

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	50 %
TAUX D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL CIBLE : 100 % D'APPROPRIATION DE L'EXPERTISE TRANSFÉRÉE AU NOUVEAU PERSONNEL	82 %
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF NON ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

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. Cinq activités de formation ont été tenues sur les dix prévues en 2013-2014, dont deux s'adressant uniquement aux nouveaux employés. Ces formations ont rejoint un total de 61 personnes, certaines d'entre elles ayant participé à plus d'une activité. La cible a été atteinte lors des trois premières années de mise en œuvre du plan stratégique, mais pas en 2012-2013 ni en 2013-2014. Cette situation s'explique entre autres par les gels de dépenses décrétés au dernier trimestre des deux dernières années financières, la disponibilité restreinte des formateurs internes ainsi que par des facteurs organisationnels.

Le second indicateur mesure la proportion des connaissances et des habiletés acquises par le nouveau personnel au cours des activités de transfert d'expertise applicables à ses fonctions. Le nouveau personnel comprend toutes les personnes entrées en fonction en 2013-2014 et toujours en poste au 31 mars 2014. Les activités considérées ici sont celles inscrites à la liste des activités de formation de base pour le nouveau personnel. Le taux d'appropriation a été calculé à partir du nombre total de réponses positives obtenues aux échelles de satisfaction associées aux trois questions sur l'applicabilité des connaissances et habiletés, sur le nombre total de personnes ayant répondu à ces questions.

Le taux obtenu pour 2013-2014 est de 82 %. On constate une tendance à la baisse depuis 2009-2010, où le taux d'appropriation était de 95 %. Ces résultats sont inférieurs à la cible ambitieuse de 100 % du plan stratégique. Certaines hypothèses ont été avancées pour expliquer cette diminution. Toutefois, l'Office n'a pu en identifier les raisons avec certitude.

.....

AXE D'INTERVENTION 4.2

Processus de coordination interne

.....

OBJECTIF 4.2.1

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

Les ressources humaines de l'Office sont localisées dans quinze régions et doivent couvrir les dix-sept régions administratives du Québec. Ces ressources humaines étant appelées à diminuer au cours des prochaines années, une organisation du travail optimale constitue une autre condition essentielle à la performance et à la cohérence interne des interventions de l'Office.

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. 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 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. Dès 2009, un comité composé de personnes issues de l'ensemble des directions et services de l'Office a aussi été mis sur pied. Il était chargé de proposer des outils et des méthodes de travail communs. La mesure de l'atteinte de l'objectif y était associée. Le comité était également chargé 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 agissaient également comme personnes-ressources dans les directions et services concernés.

RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014

INDICATEURS / CIBLES	RÉSULTATS OBTENUS
NOMBRE DE PROJETS INTERDIRECTIONS RÉALISÉS À L'OFFICE	21 PROJETS SUR 46 PROJETS ACTIFS EN 2013-2014, SOIT 46 % DES PROJETS ASSOCIÉS AU PLAN STRATÉGIQUE
NOMBRE D'ACTIVITÉS AYANT UTILISÉ DES OUTILS ET DES MÉTHODES DE TRAVAIL COMMUNS	9 ACTIVITÉS ONT ÉTÉ RÉALISÉES À L'AIDE D'OUTILS (8) ET DE MÉTHODE DE TRAVAIL (1) COMMUNS
DATE DE DÉBUT : AVRIL 2009	DATE DE FIN PRÉVUE : MARS 2014
OBJECTIF ATTEINT	

DEGRÉ D'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Un projet interdirections 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 d'au moins deux directions et participent activement à toutes les étapes des travaux, de l'élaboration du projet 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.).

La proportion des projets interdirections mis en place pour réaliser le plan stratégique 2009-2014 a été comparée à celle du précédent. En se basant sur les trois critères qui étaient applicables au cours de la période 2005-2008, 11 projets sur 51 (22 %) pouvaient être considérés comme des projets interdirections au cours de cette période. Dès la première année d'implantation du plan stratégique 2009-2014, la proportion des projets de ce type a doublé pour atteindre 46 %, preuve d'un changement important dans l'organisation. D'ailleurs, elle s'est maintenue au même niveau les années suivantes (46 % en 2010-2011, 45 % en 2011-2012, 46 % en 2012-2013 et 2013-2014).

Les activités considérées 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. Quant à elles, 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.

Au cours des cinq années d'application du plan stratégique, 9 types d'activités ont donné lieu au développement de méthodes (1) et d'outils communs (8). Ces méthodes et outils communs ont tous été utilisés en 2013-2014, soit :

- la classification commune des actions en faveur de la participation sociale des personnes handicapées. Cette méthode de classification est utilisée pour la gestion documentaire, l'organisation du contenu de répertoires d'information, le partage des projets et des mandats entre certains membres du personnel, le classement des informations associées aux activités de veille et d'analyse stratégique, etc.;
- les rencontres hebdomadaires de breffage du comité de direction: un outil est utilisé pour faciliter les échanges et la diffusion des informations transmises lors de ces rencontres;
- la planification de la direction ou du service : un outil est utilisé pour planifier les activités de la direction ou du service à partir de catégories communes d'activités;
- la planification de projet : un outil est utilisé pour planifier les étapes d'un projet et les contributions attendues des différentes personnes impliquées. Cette planification est établie sur la base d'une analyse stratégique sommaire du contexte influençant la réalisation du projet, incluant les risques et les éléments favorables;
- la planification individuelle : un outil est utilisé par la majorité des employés pour planifier les efforts qu'ils devront consacrer aux projets et aux activités auxquels ils participeront au cours de l'année;
- le suivi de projet : un rapport d'avancement de projet est complété au 30 septembre de chaque année, pour faire le point sur l'avancement du projet, rendre compte des résultats obtenus à ce jour et proposer, au besoin, des ajustements;
- la reddition de comptes individuelle : un rapport individuel d'activités est produit deux fois par année et rend compte des efforts consentis aux projets et activités, ainsi que des résultats obtenus aux activités individuelles et communes. Les données inscrites dans ce rapport peuvent être compilées à l'aide d'un outil développé expressément à cette fin;

- la reddition de comptes du gestionnaire : un rapport intégré d'activités du gestionnaire est produit deux fois par année. Ce rapport permet au gestionnaire de faire le point sur l'état d'avancement des projets et activités sous sa responsabilité, les principaux résultats obtenus aux activités de sa direction ou de son service, les principales représentations effectuées au cours de la période ainsi que les avis, commentaires et suggestions pour assurer l'atteinte des résultats visés ;
- le suivi et le bilan périodique des activités, des résultats obtenus et des efforts consentis : une base de données commune, sur logiciel Excel, permet de consigner l'ensemble des informations recueillies et d'en tirer différents rapports.

EN CONCLUSION

L'Office a atteint une très forte proportion de ses objectifs, soit seize objectifs sur dix-neuf (84 %), dans un contexte de renouvellement important de sa main-d'œuvre et de restrictions budgétaires. La réalisation du plan stratégique de l'Office a exigé la mise à contribution de tous et des transformations importantes dans la gestion des activités. L'Office a choisi de miser sur la gestion par projet et sur le fonctionnement intégré pour atteindre ses objectifs et mobiliser l'ensemble de son organisation, dans un souci de cohérence et d'intégration de ses interventions.

Des trois objectifs qui n'ont pas été atteints, un l'a tout de même été partiellement et les deux autres ne l'ont pas été. Dans le premier cas, l'écart à la cible peut s'expliquer par des attentes trop ambitieuses. En effet, il était difficile pour l'Office d'évaluer les résultats d'une politique gouvernementale de cette envergure et de cette portée, si rapidement après sa mise en œuvre. L'ampleur des ressources requises pour le suivi de cette mise en œuvre et la production annuelle d'un rapport a aussi été sous-estimée. Néanmoins, ces rapports ont été produits selon une démarche d'évaluation rigoureuse permettant d'obtenir des données annuelles sur les 400 engagements pris par 28 organisations gouvernementales et d'analyser annuellement au-delà de 150 plans d'action comportant des milliers de mesures. Des travaux d'évaluation des résultats ont été entrepris au cours de la dernière année du plan stratégique en vue du dépôt d'un rapport en 2015. Ce rapport permettra à l'Office d'atteindre, avec un certain retard cependant, tous les résultats prévus à cet objectif.

Dans le second cas, qui concerne la formation offerte au personnel et l'appropriation de l'expertise, l'écart s'explique principalement par des éléments de contexte ayant perturbé la planification des activités au cours des deux dernières années du plan stratégique. En effet, les gels de dépenses en fin d'année financière ont provoqué le report d'une partie importante des activités prévues. Cette situation a entravé l'atteinte, au cours d'une même année financière, des cibles que l'Office s'était fixées. Si la période d'observation pour la mesure des résultats n'avait pas été annuelle, les résultats auraient été différents car l'organisation aurait pu s'ajuster aux contraintes budgétaires non prévisibles.

Enfin, un objectif lié à l'application de la Loi n'a pas été atteint. Il s'agit de l'approbation des plans de développement sur le transport en commun des personnes handicapées. L'approbation de ces plans relevant du MTQ, l'indicateur associé à cet objectif n'était pas sous la responsabilité de l'Office. Ainsi, les résultats visés s'en trouvaient d'autant plus difficiles à obtenir. Des progrès notables ont néanmoins été observés et la collaboration entre l'Office et le MTQ a toujours été au rendez-vous. Toutefois, puisqu'il s'agit d'une obligation qui devait être remplie dès 2007, un écart résiduel à la cible de près de 35 % est trop élevé pour considérer l'objectif atteint.

2.4 QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

2.4.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office comprend un certain nombre d'engagements. Il s'agit d'engagements liés à :

- l'accessibilité ;
- la courtoisie et au respect ;
- la fiabilité ;
- la rapidité des services.

Dans le cadre du processus continu d'amélioration des services de soutien à la personne, un sondage sur la satisfaction de sa clientèle à l'égard des services octroyés est effectué annuellement depuis 2001.

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				
2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014

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

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	94 %	93 %	92 %	94 %	91 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	93 %	97 %	93 %	94 %	95 %

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

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	96 %	96 %	97 %	98 %	95 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	99 %	99 %	97 %	96 %

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

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	88 %	82 %	89 %	91 %	90 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	96 %	93 %	85 %	81 %	93 %

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				
2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014

Courtoisie du personnel

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

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

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	92 %	92 %	90 %	94 %	92 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	95 %	95 %	97 %	95 %	95 %

Respect de la confidentialité

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

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				
2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014

Niveau de connaissance du personnel sur les incapacités des personnes handicapées

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	89 %	82 %	88 %	83 %	88 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	97 %	95 %	94 %	93 %	95 %

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

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	80 %	77 %	74 %	76 %	82 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	85 %	89 %	91 %	88 %	91 %

Capacité du personnel à référer la personne aux bonnes ressources

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	85 %	86 %	81 %	83 %	82 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	90 %	92 %	89 %	91 %	88 %

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				
2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014

Aide offerte par le personnel dès le premier contact

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	87 %	84 %	83 %	90 %	86 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	93 %	93 %	91 %	91 %	93 %

Rapidité à traiter la demande

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	87 %	87 %	83 %	87 %	87 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	90 %	94 %	94 %	92 %	93 %

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

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	90 %	91 %	92 %	92 %	90 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	92 %	97 %	94 %	94 %	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				
2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014

Satisfaction globale envers les services reçus

Cibles du plan stratégique 2009-2014 : services d'accueil, d'information et de référence = 86 % et services de soutien, de conseil et d'accompagnement = 93 %

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	85 %	82 %	83 %	82 %	86 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	90 %	91 %	91 %	90 %	90 %

Intention de recommander les services de l'Office

ACCUEIL, INFORMATION, RÉFÉRENCE	96 %	95 %	92 %	90 %	95 %
SOUTIEN, CONSEIL, ACCOMPAGNEMENT	95 %	97 %	95 %	96 %	95 %

>>> ANALYSE SOMMAIRE DES RÉSULTATS :

Le taux de satisfaction de la clientèle utilisant les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que celle utilisant les services de soutien, de conseil et d'accompagnement a été évalué pour sept des engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office. 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 pour la durée du plan stratégique 2009-2014 démontre une stabilité du taux de satisfaction global. En effet, de légères variations, de l'ordre de 4 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et de l'ordre de 1 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement, sont observées. Pour l'année 2013-2014, les marges d'erreur se situent dans les mêmes portions que par le passé : 5,5 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et 4,7 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Les taux observés sont jugés très satisfaisants, se situant pour la plupart au-delà de la barre des 90 %, sauf pour un élément nécessitant toujours une attention particulière, soit la capacité du personnel à l'accueil, à l'information et à la référence à proposer des solutions adaptées aux besoins de la personne (82 %). Cet aspect connaît toutefois une nette amélioration avec un gain de 6 % sur le taux observé l'an dernier (76 %) et un gain de 8 % sur le taux de l'année 2011-2012 (74 %).

Du côté des services d'accueil, d'information et de référence, on observe également une hausse en ce qui concerne le niveau de connaissance du personnel sur les incapacités des personnes handicapées, avec un taux de 88 % comparativement à 83 % l'an dernier. Il fut toutefois plus difficile de joindre le personnel des services d'accueil, d'information et de référence en 2013-2014, avec un résultat de 91 % comparativement à 94 % en 2012-2013, ce qui représente une baisse de 3 %. Le taux de satisfaction globale relatif à ces services s'est tout de même élevé de 4 %, soit 86 % comparativement à 82 % en 2012-2013, atteignant ainsi la cible du plan stratégique 2009-2014.

En ce qui a trait aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement, les résultats demeurent dans les niveaux d'excellence. La capacité de tenir compte des incapacités de la personne lorsque celle-ci communique avec le personnel des services de soutien, de conseil et d'accompagnement, qui nécessitait une attention particulière l'an dernier, présente une hausse importante de 12 % (93 % comparativement à 81 % en 2012-2013), ramenant ainsi le taux à un niveau d'excellence. Par contre, on constate que le taux de satisfaction à l'égard de la capacité du personnel à diriger la personne vers les bonnes ressources démontre une diminution non négligeable de 3 % (88 % comparativement à 91 % l'an dernier).

Au regard de l'ensemble des services reçus, les taux de satisfaction face à la courtoisie et au respect de la confidentialité obtiennent toujours d'excellents scores, variant entre 97 % et 98 %. Somme toute, c'est 95 % des répondants du sondage 2013-2014 qui recommanderaient les services d'accueil, d'information et de référence à quelqu'un d'autre. On constate le même résultat pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office.

2.4.2 Bilan du plan d'action 2013-2014 à l'égard des personnes handicapées de l'Office

L'analyse des objectifs établis par le plan d'action 2013-2014 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. Entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, la mise en œuvre de toutes les mesures du plan d'action a été amorcée ou encore complétée. En effet, 76 % (16/21) des mesures étaient déjà réalisées tandis que 24 % (5/21) étaient toujours en cours de réalisation. Mentionnons que certaines mesures du plan d'action de l'Office peuvent se réaliser sur plus d'une année ou encore s'effectuer en continu. Ainsi, ces mesures sont de nouveau inscrites au prochain plan d'action. C'est le cas des cinq mesures qui, au 31 mars 2014, étaient toujours en cours de réalisation. Le tableau présenté à l'annexe 6 résume les principaux éléments relatifs aux objectifs, aux résultats et aux recommandations.

III

PARTIE

SERVICES DIRECTS À LA POPULATION ET PROGRAMMES DE SUBVENTION

Les informations concernant les services de soutien à la personne de l'Office sont présentées à la section 2.3, orientation 3, « Améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille ».

3.1 CENTRE DE DOCUMENTATION

L'Office a annoncé, le 9 mai 2014, la fermeture de son Centre de documentation. Cette fermeture s'explique par une baisse progressive de son achalandage au cours des dernières années ainsi que par le contexte de restrictions budgétaires et de diminution d'effectifs que connaît l'Office. Ce dernier a réalisé des démarches visant à se départir graduellement de sa collection en enrichissant celles de partenaires.

3.2 INFORMATION STATISTIQUE

L'Office répond aux demandes d'information statistique sur les personnes handicapées. Pour ce faire, il utilise des données administratives des MO du gouvernement du Québec, des données d'enquêtes populationnelles réalisées par l'ISQ et Statistique Canada ou des données en provenance du recensement de la population canadienne.

En 2013-2014, l'Office a répondu à 120 demandes d'information statistique, soit en moyenne dix demandes par mois, ce qui représente une augmentation d'environ 25 % par rapport à 2012-2013 où la moyenne mensuelle était de huit demandes. 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, 2011-2012 À 2013-2014**

PROVENANCE DES DEMANDES	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%	n ^{bre}	%
MINISTÈRES ET ORGANISMES	38	22,6	14	14,0	28	23,3
CHERCHEURS ET ÉTUDIANTS	23	13,7	14	14,0	14	11,7
ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES	24	14,3	19	19,0	20	16,7
ENTREPRISES PRIVÉES, CONSULTANTS ET MÉDIAS	16	9,5	10	10,0	9	7,5
AUTRES (PARTICULIERS, AUTRES ORGANISMES)	67	39,9	43	43,0	49	40,8
TOTAL	168	100,0	100	100,0	120	100,0

Parmi l'ensemble des demandes, 43 % 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 incapacité précise (13 %), à la participation des personnes handicapées au marché du travail (8 %) ou aux caractéristiques démographiques et/ou socioéconomiques des personnes handicapées (7 %).

3.3

SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION

L'Office, par ce programme, soutient l'expérimentation de projets novateurs susceptibles d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. Un montant de 442 572 \$ a été octroyé en 2013-2014 (206 204 \$ pour le volet *Expérimentation*, 134 000 \$ pour le volet *Études et recherches* et 102 368 \$ pour le volet *Innovation communautaire*). L'Office a soutenu six projets en cours de réalisation et dix nouveaux projets. Voici la répartition des différentes subventions attribuées :

PROJETS AMORCÉS EN 2010-2011, EN COURS DE RÉALISATION EN 2013-2014

VOLET PROJETS D'EXPÉRIMENTATION

- Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal – *L'évaluation et le traitement de l'auto-stimulation chez les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme* – 24 335 \$

PROJETS AMORCÉS EN 2011-2012, EN COURS DE RÉALISATION EN 2013-2014

VOLET ÉTUDES ET RECHERCHES

- Luc Laberge (Université du Québec à Chicoutimi), François Leblanc, Danielle Maltais, Marie-José Durand, Cynthia Gagnon, Maud-Christine Chouinard – *Préciser le rôle des facteurs environnementaux dans les trajectoires d'emploi des personnes atteintes d'ataxie récessive spastique autosomique de Charlevoix-Saguenay (ARSACS)* – 7 000 \$
- Hélène Pigot (Université de Sherbrooke), Pierre-Richard Gaudreault, Mélanie Levasseur, Nathalie Bier, Sylvain Giroux, Bonnie Swaine, Pierre-Yves Therriault – *Milieu d'hébergement domotisé pour la clientèle ayant une déficience physique avec prédominance cognitive : étude préliminaire des attentes et des besoins des acteurs impliqués* – 7 000 \$

- 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* – 20 000 \$
- Normand Boucher (IRDPO/CIRRIIS), Louise Lavergne, Patrick Fougeyrollas, Line Beauregard, Yves Lachapelle, Hubert Gascon, Jacques Caillouette – *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* – 7 000 \$

PROJETS AMORCÉS EN 2012-2013, EN COURS DE RÉALISATION EN 2013-2014

VOLET ÉTUDES ET RECHERCHES

- Catherine Des Rivières-Pigeon (Université du Québec à Montréal), Nathalie Poirier, Elsa Galerand – *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* – 30 000 \$

NOUVEAUX PROJETS AMORCÉS EN 2013-2014

VOLET PROJETS D'EXPÉRIMENTATION

- Institut de réadaptation en déficience physique de Québec – *Évaluation de la mise à l'essai de la plateforme PIALÉF (Programme interdisciplinaire d'accompagnement en ligne et d'entraide famille)* – 42 729 \$
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de l'Estrie – *Programme communautaire régional de dépistage populationnel précoce des troubles du spectre autistique en Estrie* – 41 000 \$
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Institut universitaire – *Évaluation de l'implantation et des effets d'une adaptation québécoise d'un programme de formation destiné aux parents d'enfants ayant un TSA recevant une intervention comportementale précoce* – 48 140 \$

- Centre de réadaptation Lucie-Bruneau – *Expérimentation d'un modèle novateur de thérapie par la danse, une nouvelle modalité d'intervention favorisant l'intégration et la participation sociale des personnes adultes atteintes de déficiences motrices* – 50 000 \$

VOLET SOUTIEN À L'INNOVATION COMMUNAUTAIRE

- Autisme sans limites – *Studio sans limites* – 75 348 \$
- Jouka – Programme Jouka – *Unité mobile de communication et de stimulation pour les personnes en perte d'autonomie : phase II – Expérimentation du Programme Jouka et évaluation de ses impacts sur la qualité de vie des résidents de l'IUGM (Institut universitaire de gériatrie de Montréal) et de leurs proches* – 27 020 \$

VOLET ÉTUDES ET RECHERCHES

- Manon Guay (Université de Sherbrooke), Johanne Desrosiers, Thomas Alik, Damien Contandriopoulos – *Est-ce que le modèle PARI^{SH} peut soutenir le processus de transfert de connaissances pour l'adoption de l'Algo par les intervenants des CSSS ?* – 10 500 \$
- Bernadette Kassi (Université du Québec en Outaouais), Julie Ruel, André Moreau – *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle : validation d'une démarche rédactionnelle inclusive* – 12 000 \$
- Diane Morin (Université du Québec à Montréal), Julie Méryneau-Côté, Isabelle Picard – *Évaluation d'un programme de soutien offert aux parents d'adolescents présentant une déficience intellectuelle en attente de services en CRDITÉD* – 10 500 \$
- Action concertée « Programme thématique » : *Le vieillissement de la population au Québec et ses enjeux socioéconomiques et de santé* – 30 000 \$

3.4

SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION

Le Programme de soutien aux organismes de promotion 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. Jusqu'en 2013-2014, le programme a comporté trois volets distincts :

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

En 2013-2014, les subventions accordées totalisent 506 878 \$. L'Office a effectué une révision du programme qui a été adoptée par son conseil d'administration le 20 mars 2014 pour une mise en application en 2014-2015. Le tableau 2 dresse un portrait des subventions accordées en 2011-2012, 2012-2013 et 2013-2014 et présente le nombre d'organismes soutenus par catégorie ainsi que le total des subventions accordées.

TABLEAU 2

.....
NOMBRE D'ORGANISMES SUBVENTIONNÉS ET SOMMES ACCORDÉES, DE 2011-2012 À 2013-2014

TYPE D'ORGANISME	2011-2012		2012-2013		2013-2014	
	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$	n ^{bre}	\$
MISSION GLOBALE (ORGANISME NATIONAL)	1	88 520	0	0	1	75 000
SOUS-TOTAL	1	88 520	0	0	1	75 000
ORGANISMES NATIONAUX	14	156 554	5	88 042	6	124 412
REGROUPEMENTS D'ORGANISMES DE BASE	4	80 580	3	12 260	2	28 723
ORGANISMES DE BASE	20	213 663	8	84 644	20	268 347
SOUS-TOTAL	38	450 797	16	184 946	28	421 482
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	15	146 322	14	132 613	7	10 396
SOUS-TOTAL	15	146 322	14	132 613	7	10 396
TOTAL	54	685 639	30	317 559	36	506 878

L'annexe 7 présente la liste des projets soutenus, la subvention accordée pour chacun ainsi que le nom des organismes qui en ont bénéficié.

Voici comment se répartissent les subventions versées pour chacun des volets.

VOLET – MISSION GLOBALE : 75 000 \$

L'Office ne subventionne qu'un seul organisme en appui à la mission globale, soit le Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH). Une entente d'une année a été signée avec le RIPPH lui accordant un soutien financier maximal de 75 000 \$.

VOLET – PROJETS PONCTUELS : 421 482 \$

Le volet *Projets ponctuels* 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*. Les projets sont évalués à partir des paramètres d'évaluation suivants : la qualité, l'impact et la faisabilité.

VOLET – SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES : 10 396 \$

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 Semaine québécoise des personnes handicapées.

Le total des subventions accordées en 2013-2014 est de 10 396 \$ et correspond à la révision de certaines demandes de soutien financier déposées et acceptées en 2012-2013. En raison de la révision du programme, aucune subvention n'a été accordée pour l'édition 2014 de la SQPH.

IV

PARTIE

UTILISATION DES RESSOURCES

4.1 RESSOURCES HUMAINES

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2013-2014, le total de l'effectif autorisé est de 131 ETC. Une masse salariale initiale de 8 639 500 \$ a été réservée à cette fin en début d'année. La cible d'utilisation de l'Office est de 126 ETC. Au 31 mars 2014, les 134 personnes en place ont utilisé 124,8 ETC. De ces personnes, 100 travaillent dans les régions (incluant Drummondville, emplacement du siège social) et 34 à Montréal et à Québec.

4.1.1 Répartition de l'effectif par secteurs d'activités

En 2013-2014, l'Office a connu une réorganisation administrative qui a pris effet le 1^{er} août 2013 et au cours de laquelle la Direction du partenariat et de l'innovation a été abolie. Parmi les secteurs d'activités de cette direction, on comptait le Centre de documentation, le module formation et information ainsi que les programmes de subventions.

En 2013-2014, la Direction des services administratifs et des relations publiques a également été renommée Direction des services administratifs en raison du transfert des activités de relations publiques à la Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications.

Les tableaux 3 et 4 présentent la situation de l'effectif utilisé et en poste de l'Office au 31 mars 2014. La notion de secteur d'activités se rapporte ici à la fonction occupée par les effectifs de l'Office et non à la direction ou au service auquel ils appartiennent.

TABLEAU 3**EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2014**

SECTEURS D'ACTIVITÉS ¹	2013-2014	2012-2013	ÉCART
DIRECTION GÉNÉRALE	12	15	- 3
ADMINISTRATION	19	17	+ 2
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	9	10	- 1
CENTRE DE DOCUMENTATION	0	1	- 1
INTERVENTION COLLECTIVE	50	53	- 3
INTERVENTION INDIVIDUELLE	25	24	+ 1
FORMATION ET INFORMATION	6	6	0
ÉVALUATION ET RECHERCHE	11	10	+ 1
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	2	2	0
TOTAL	134	138	- 4

1 La notion de secteur d'activités se rapporte à la fonction occupée par les effectifs et non à la direction ou au service auquel ils appartiennent.

TABLEAU 4.....
EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2014

SECTEURS D'ACTIVITÉS	2013-2014	2012-2013	ÉCART
DIRECTION GÉNÉRALE	11,5	11,4	+ 0,1
ADMINISTRATION	16,6	15,3	+ 1,3
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	7,8	8,5	- 0,7
CENTRE DE DOCUMENTATION	0,3	1,4	- 1,1
INTERVENTION COLLECTIVE	46,8	49,5	- 2,7
INTERVENTION INDIVIDUELLE	23,5	21,3	+ 2,2
FORMATION ET INFORMATION	6,9	7,8	- 0,9
ÉVALUATION ET RECHERCHE	9,5	9,7	- 0,2
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	1,9	1,9	0
TOTAL	124,8	126,8	- 2

Entre 2012-2013 et 2013-2014, on constate une diminution de quatre personnes en poste. On observe un certain écart entre l'effectif en poste et l'effectif utilisé au 31 mars 2014, ce qui a d'ailleurs permis à l'Office de respecter sa cible d'utilisation de 126 ETC. Cela s'explique d'abord par le fait que sept personnes en préretraite en 2013-2014 n'utilisaient pas d'ETC. L'Office a pu également récupérer l'utilisation de certains ETC liés aux absences du personnel (congés sans solde, congés de maternité, etc.), au recours au Programme d'aménagement de temps de travail et à certains postes demeurés vacants. En effet, en décembre 2013, le Conseil du trésor a adopté des mesures concernant un gel de recrutement sur des emplois réguliers ou occasionnels dans la fonction publique. Ces mesures ont fait en sorte qu'aucun emploi régulier ni occasionnel n'a été doté par recrutement à l'Office du 9 décembre 2013 au 31 mars 2014. Enfin, mentionnons qu'au 31 mars 2014, deux stagiaires et un étudiant qui n'utilisaient pas d'ETC faisaient partie des personnes en poste.

4.1.2

Formation et perfectionnement du personnel

La Politique de développement des ressources humaines de l'Office offre l'opportunité au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Ainsi, 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 2013, soit du 1^{er} janvier au 31 décembre, une somme globale de 114 473 \$ y a été consacrée (salaires et autres dépenses incluses), représentant 1,5 % de la masse salariale. Ainsi, 115 personnes ont participé à des sessions de formation totalisant 350 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne est de trois.

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	2013	2012
	\$	\$
FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	100 186	134 034
SOUTENIR L'ACQUISITION DES HABILITÉS DE GESTION	5 053	10 763
ACQUÉRIR DE NOUVELLES CONNAISSANCES TECHNOLOGIQUES	3 639	9 039
FAVORISER L'INTÉGRATION DU PERSONNEL ET LE CHEMINEMENT DE CARRIÈRE	3 371	6 250
AMÉLIORER LES CAPACITÉS DE COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	2 224	2 072
TOTAL	114 473	162 158

TABLEAU 6

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

ANNÉE CIVILE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE (%)	NOMBRE MOYEN DE JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	MONTANTS ALLOUÉS PAR PERSONNE
2013	1,5	3,0	995 \$
2012	2,1	3,4	1 184 \$

TABLEAU 7

.....

JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOIS

ANNÉE CIVILE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2013	22,0	238,0	90,0
2012	28,2	312,7	129,4

Toujours dans le cadre de la Politique de développement des ressources humaines de l'Office, deux plans distincts de développement des ressources humaines ont été élaborés. Le premier regroupe les activités de formation récurrentes et incontournables et le second, les activités de formation reliées au plan stratégique.

TABLEAU 8

.....

PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

ACTIVITÉS DE FORMATION RÉCURRENTES ET INCONTOURNABLES	ACTIVITÉS DE FORMATION RELIÉES AU PLAN STRATÉGIQUE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ WORD ACCESSIBLE ➤ SAGIR, DOCUTHÈQUE ➤ HABILITÉS DE GESTION ➤ PRÉPARATION À LA RETRAITE ➤ CODÉVELOPPEMENT ➤ SANTÉ ET SÉCURITÉ ➤ SOUTIEN AUX ÉTUDES 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ SENSIBILISATION À L'OUTIL D'ÉVALUATION MULTICLIENÈLE ET AUX PROFILS ISO-SMAF ➤ PRIORITÉS D'INTERVENTION COLLECTIVE : SERVICES DE GARDE ET TRANSITION DE L'ÉCOLE À LA VIE ACTIVE ➤ FONCTIONNEMENT DE L'APPAREIL GOUVERNEMENTAL ET LA PRISE DE DÉCISION ➤ À PART ENTIÈRE : POUR UN VÉRITABLE EXERCICE DU DROIT À L'ÉGALITÉ ➤ PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP (PPH)

L'Office a investi un total de 41 968 \$ (dépenses directes seulement) pour la réalisation de l'ensemble de ces activités de formation au cours de l'année financière 2013-2014. De ce montant, une somme de 16 696 \$ a été consacrée aux formations reliées au plan stratégique de l'Office, ce qui représente 40 % de l'investissement global.

4.1.3 Planification de la main-d'oeuvre

Dans une perspective d'utilisation judicieuse de sa main-d'oeuvre, 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 2013-2014, sept 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 2013-2014, une réduction de ses effectifs de trois ETC en 2014-2015.

TABLEAU 9

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

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2013-2014	0	3	4
2012-2013	1	4	2

4.1.4

Indicateur du taux de départ volontaire du personnel régulier

Le taux de départ volontaire du personnel est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers, c'est-à-dire le nombre de personnes engagées sur une base permanente (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation durant l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette période.

TABLEAU 10

.....
TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE DU PERSONNEL RÉGULIER

ANNÉE FINANCIÈRE	TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE
2013-2014	6,5 %
2012-2013	10,9 %

Note : Ces données ministérielles sont rendues disponibles par le Secrétariat du Conseil du trésor au moyen du progiciel Média. Taux de départ volontaire ministériel = (retraite + mutation sortie + démission) x 100 ÷ moyenne de population. Moyenne de population = moyenne du nombre de personnes à l'emploi aux payes 6 ou 7, 12 ou 13, 20 ou 21, 26 ou 27 et au 1er avril de l'année budgétaire visée.

4.1.5

Politiques pour le bien-être au travail

Dans le cadre de l'application de sa politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et aux employés. À cet effet, un contrat de service, déjà conclu 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 adoptée à l'Office est toujours en vigueur. À cet égard, aucune plainte n'a été déposée en 2013-2014.

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, puis révisée en 2010. 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 2013-2014, huit personnes handicapées ont demandé et bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail.

Le Programme d'aménagement du temps de travail, en vigueur à l'Office, vise à répondre aux besoins du personnel en cette matière. Les ETC et la portion de la masse salariale libérée par l'application du programme ont été récupérés et utilisés pour l'embauche de personnel occasionnel. Pour l'année 2013-2014, une somme de 131 339 \$, équivalant à 2,2 ETC, a servi à cette fin.

Depuis 2004, l'Office dispose d'un cadre de gestion relatif au travail à distance ayant pour objectif d'encadrer cette pratique et faciliter la conciliation travail-famille. Qu'il soit circonstanciel, périodique ou par projet, l'aménagement convenu selon le cadre de gestion relatif au travail à distance s'applique à tous les effectifs réguliers et occasionnels. Il permet, de ce fait, à l'employé qui en fait la demande de pouvoir travailler à partir de son domicile, d'un différent port d'attache ou tout autre lieu spécifié à l'entente. Pour l'année 2013-2014, plus de 50 employés ont profité des avantages du travail à distance, sous l'une ou l'autre de ses formes.

4.2

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Les crédits votés en 2013-2014 ont été de 13 030 200 \$. Ce montant inclut le budget d'investissement de 100 000 \$ et exclut le budget d'amortissement de 137 000 \$ (dépense ne nécessitant pas de crédits). Les dépenses de 2013-2014, incluant les dépenses en investissement, ont totalisé 12 201 816 \$ (tableau 11).

TABLEAU 11
BUDGET DE DÉPENSES

PROGRAMME 03	2013-2014 CRÉDITS PLUS BUDGET D'AMORTISSE- MENT	2013-2014 DÉPENSES PROBABLES 31 MARS 2014	PRÉVISION DES MONTANTS PÉRIMÉS DE L'ANNÉE 2013-2014 (EN DATE DU 22 AVRIL 2014)	2012-2013 DÉPENSE FINALE
	\$	\$	\$	\$
• TRANSFERT				
ORGANISMES DE PROMOTION				
- Organismes de promotion	496 482	496 482	0	184 946
- Semaine québécoise des personnes handicapées	10 396	10 396	0	132 613
SOUS-TOTAL	506 878	506 878		317 559
EXPÉRIMENTATION	442 572	442 572	0	184 335
SUBVENTIONS NON NORMÉES	75 450	75 449	1	59 808
TOTAL TRANSFERT	1 024 900	1 024 899	1	561 702
• FONCTIONNEMENT				
RÉMUNÉRATION BUDGET SUPPLÉMENTAIRE (placement étudiant)	8 639 500	8 502 218	137 282	8 529 541
SOUS-TOTAL RÉMUNÉRATION	8 639 500	8 502 218	137 282	8 529 541
AUTRES DÉPENSES (incluant l'amortissement)	3 402 800	2 619 740	783 060	2 823 729
SOUS-TOTAL AUTRES DÉPENSES	3 402 800	2 619 740	783 060	2 823 729
TOTAL RÉMUNÉRATION, AUTRES DÉPENSES ET TRANSFERTS (budget de dépenses)	13 067 200	12 146 857	920 343	11 914 972
BUDGET D'INVESTISSEMENT NÉCESSITANT DES CRÉDITS	100 000	54 959	45 041	95 868
TOTAUX BUDGET DE DÉPENSES + BUDGET D'INVESTISSEMENT	13 167 200	12 201 816	965 384	12 010 840
MOINS : AMORTISSEMENT (ne nécessitant pas de crédit)	- 137 000	- 90 055	- 46 945	- 135 318
TOTAL DES CRÉDITS (Budget de dépenses + budget d'investissement - l'amortissement)	13 030 200	12 111 761	918 439	11 875 522
TOTAL DES CRÉDITS (excluant les crédits supplémentaires de 25 000 \$)	13 030 200	12 111 761	918 439	11 875 522
	2013-2014			
	ETC AUTORISÉS	CIBLE D'UTILISATION		
	131	126		

TABLEAU 11 (suite)

BUDGET DE DÉPENSES

Globalement, les dépenses de 2013-2014 ont augmenté de 1,6 % par rapport à 2012-2013, pour un montant de 190 976 \$ (budget de dépenses et budget d'investissement). Cette faible augmentation est principalement due aux restrictions budgétaires similaires des deux dernières années financières. La décision du 3 décembre 2013 du Conseil du trésor demandait aux ministères et organismes publics de surseoir à l'octroi de contrats de services professionnels, de reporter tout achat jugé non essentiel et de limiter les versements de toute aide financière aux cas jugés inévitables. Les mêmes restrictions budgétaires avaient été imposées en 2012-2013.

Une comparaison de 2013-2014 avec l'année financière précédente indique :

- une diminution de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 27 323 \$ par rapport à l'année dernière, soit 0,3 % ;
- une diminution de 203 989 \$ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses ». Cette somme inclut une diminution de 45 263 \$ attribuable à l'amortissement ;
- une augmentation des dépenses de transfert de 463 197 \$;
- une diminution de l'ordre de 40 909 \$ reliée aux investissements.

Le montant total que l'Office a pu libérer en 2013-2014 a été de 965 384 \$. Il faut noter que les crédits périmés sont de 918 439 \$ et qu'un surplus de 46 945 \$ dans le budget d'amortissement doit y être ajouté. Le montant libéré de 965 384 \$ est composé de crédits périmés de :

- 137 282 \$ en rémunération ;
- 783 061 \$ en fonctionnement « Autres dépenses » ;
- 45 041 \$ en budget d'investissements.

TABLEAU 11 (suite)

BUDGET DE DÉPENSES

Concernant les crédits pour 2013-2014, voici les points importants à retenir :

BUDGET DE TRANSFERT

Le budget de transfert a été dépensé au complet.

BUDGET DE FONCTIONNEMENT

On constate un surplus de 965 384 \$ en fonctionnement, soit un surplus réel de 918 439 \$ et un surplus d'amortissement de 46 945 \$.

BUDGET DE RÉMUNÉRATION

Le montant de crédits périmés s'est chiffré à 137 282 \$.

BUDGET D'INVESTISSEMENT

Montant périmé de 45 041 \$.

4.2.1

Dépenses par secteurs d'activités

Les tableaux 12 à 20 présentent des données sur l'évolution des dépenses des dernières années, par secteurs d'activités. Ici encore, la notion de secteur d'activités se rapporte à la fonction occupée par les effectifs de l'Office plutôt qu'à la direction ou au service auquel ils appartiennent. Dans le contexte d'un mode de fonctionnement intégré, qui mobilise des ressources pouvant provenir de l'une ou l'autre des directions de l'Office, cette méthode permet de dresser un portrait représentatif des dépenses selon les secteurs d'activités identifiés. Toutefois, elle amène l'Office à devoir estimer les données présentées au sujet de sa masse salariale.

TABLEAU 12**DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVITÉS****A – FONCTIONNEMENT**

FONCTIONNEMENT – 2013-2014				
SECTEURS D'ACTIVITÉS	AUTRES DÉPENSES	LOYER	AMORTISSEMENT	TOTAL
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	140 031			140 031
ADMINISTRATION ^(1,2)	846 796	1 014 071	90 055	1 950 922
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	235 301			235 301
CENTRE DE DOCUMENTATION	15 171			15 171
INTERVENTION COLLECTIVE	120 602			120 602
INTERVENTION INDIVIDUELLE	78 613			78 613
FORMATION ET INFORMATION	20 243			20 243
ÉVALUATION ET RECHERCHE	57 921			57 921
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	936			936
TOTAL	1 515 614	1 014 071	90 055	2 619 740

B – INVESTISSEMENT

INVESTISSEMENTS – 2013-2014	
\$	
BIENS CAPITALISABLES	54 959

- 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 12 (suite)

DÉPENSES PAR GRANDS SECTEURS D'ACTIVÉS

C – RÉMUNÉRATION

RÉMUNÉRATION – 2013-2014	
SECTEURS D'ACTIVÉS	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	887 276
ADMINISTRATION	996 176
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	437 520
INTERVENTION COLLECTIVE	3 231 740
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 471 855
FORMATION ET INFORMATION	534 869
CENTRE DE DOCUMENTATION	21 567
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	135 903
ÉVALUATION ET RECHERCHE	785 312
TOTAL	8 502 218

D – TRANSFERT

TRANSFERTS – 2013-2014	
PROGRAMMES DE TRANSFERT	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	496 482
SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES	10 396
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	442 572
SUBVENTIONS NON NORMÉES	75 449
TOTAL	1 024 899

TABLEAU 13

.....

DÉPENSES PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS (FONCTIONNEMENT) DE 2011-2012 À 2013-2014

SECTEURS D'ACTIVITÉS	BUDGET DE DÉPENSES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	3 402 800	140 031	155 614	184 761
ADMINISTRATION		1 950 922	2 037 604	2 272 336
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		235 301	255 560	260 281
CENTRE DE DOCUMENTATION		15 171	47 018	51 235
INTERVENTION COLLECTIVE		120 602	138 690	206 611
INTERVENTION INDIVIDUELLE		78 613	131 038	183 544
FORMATION ET INFORMATION		20 243	33 981	43 476
ÉVALUATION ET RECHERCHE		57 921	23 146	66 586
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		936	1 078	826
TOTAL		3 402 800	2 619 740	2 823 729

TABLEAU 14

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (FONCTIONNEMENT)

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2013-2014 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	140 031	155 614	- 15 583	- 10,01
ADMINISTRATION	1 950 922	2 037 604	- 86 682	- 4,25
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	235 301	255 560	- 20 259	- 7,93
CENTRE DE DOCUMENTATION	15 171	47 018	- 31 847	- 67,73
INTERVENTION COLLECTIVE	120 602	138 690	- 18 088	- 13,04
INTERVENTION INDIVIDUELLE	78 613	131 038	- 52 425	- 40,01
FORMATION ET INFORMATION	20 243	33 981	- 13 738	- 40,43
ÉVALUATION ET RECHERCHE	57 921	23 146	34 775	150,24
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	936	1 078	- 142	- 13,17
TOTAL	2 619 740	2 823 729	- 203 989	- 7,22

TABLEAU 15

DÉPENSES PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS (RÉMUNÉRATION)

SECTEURS D'ACTIVITÉS	BUDGET DE DÉPENSES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012
	\$	\$	\$	\$
DIRECTION GÉNÉRALE	8 639 500	887 276	1 126 468	1 076 529
ADMINISTRATION		996 176	1 001 971	862 330
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES		437 520	460 449	493 644
INTERVENTION COLLECTIVE		3 231 740	3 187 464	3 280 237
INTERVENTION INDIVIDUELLE		1 471 855	1 301 915	1 189 676
FORMATION ET INFORMATION		534 869	578 700	591 945
CENTRE DE DOCUMENTATION		21 567	113 330	151 949
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS		135 903	98 849	80 222
ÉVALUATION ET RECHERCHE		785 312	660 395	733 101
TOTAL		8 639 500	8 502 218	8 529 541

TABLEAU 16

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (RÉMUNÉRATION)

SECTEURS D'ACTIVITÉS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2013-2014 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
DIRECTION GÉNÉRALE	887 276	1 126 468	- 239 192	- 21,23
ADMINISTRATION	996 176	1 001 971	- 5 795	- 0,58
COMMUNICATIONS ET RELATIONS PUBLIQUES	437 520	460 449	- 22 929	- 4,98
INTERVENTION COLLECTIVE	3 231 741	3 187 464	44 277	1,39
INTERVENTION INDIVIDUELLE	1 471 855	1 301 915	169 940	13,05
FORMATION ET INFORMATION	534 869	578 700	- 43 831	- 7,57
CENTRE DE DOCUMENTATION	21 567	113 330	- 91 763	- 80,97
PROGRAMMES DE SUBVENTIONS	135 903	98 849	37 054	37,49
ÉVALUATION ET RECHERCHE	785 312	660 395	124 917	18,92
TOTAL	8 502 218	8 529 541	- 27 323	- 0,32

TABLEAU 17

.....

SUBVENTIONS VERSÉES

PROGRAMMES DE TRANSFERT	BUDGET DE DÉPENSES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2013-2014	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013	DÉPENSES RÉELLES 2011-2012
	\$	\$	\$	\$
ORGANISMES DE PROMOTION	1 024 900	496 482	184 946	539 317
SQPH		10 396	132 613	146 322
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION		442 572	184 335	230 426
SUBVENTIONS NON NORMÉES		75 449	59 808	69 135
TOTAL	1 024 900	1 024 899	561 702	985 200

TABLEAU 18

.....

ÉVOLUTION DES DÉPENSES (SUBVENTIONS)

PROGRAMMES DE TRANSFERT	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2013-2014 [A]	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013 [B]	ÉCART (C) = [A - B]	VARIATION [C] / [B]
	\$	\$	\$	%
ORGANISMES DE PROMOTION	496 482	184 946	311 536	168,45
SQPH	10 396	132 613	- 122 217	- 92,16
SUBVENTIONS À L'EXPÉRIMENTATION	442 572	184 335	258 237	140,09
SUBVENTIONS NON NORMÉES	75 449	59 808	15 641	26,15
TOTAL	1 024 899	561 702	463 197	82,46

TABLEAU 19

.....

INVESTISSEMENTS

INVESTISSEMENTS	BUDGET D'INVESTISSEMENTS 2013-2014	INVESTISSEMENTS 2013-2014	INVESTISSEMENTS 2012-2013	INVESTISSEMENTS 2011-2012
	\$	\$	\$	\$
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	100 000	54 959	95 868	87 041
TOTAL	100 000	54 959	95 868	87 041

TABLEAU 20**ÉVOLUTION DES INVESTISSEMENTS**

INVESTISSEMENTS	DÉPENSES RÉELLES OU PROBABLES 2013-2014 (A)	DÉPENSES RÉELLES 2012-2013 (B)	ÉCART (C) = (A - B)	VARIATION (C) / (B)
	\$	\$	\$	%
MONTANT DES INVESTISSEMENTS	54 959	95 868	- 40 909	- 42,67
TOTAL	54 959	95 868	- 40 909	- 42,67

4.2.2**Travaux sur les coûts de revient**

Des travaux visant le développement d'une méthode de détermination du coût de revient des produits, des activités et des services adaptée aux particularités et aux besoins de l'organisme ont été réalisés au cours de l'exercice financier 2013-2014. L'Office travaille actuellement à peaufiner sa méthodologie. Il doit notamment préciser les unités de mesure pour certaines activités de mission afin d'obtenir des coûts de revient unitaire représentatifs de la réalité.

4.3**RESSOURCES INFORMATIONNELLES****4.3.1****Investissements et projets**

L'Office s'est consacré principalement au maintien et au renouvellement d'actifs informationnels présents au sein de l'organisation. Les travaux relatifs au projet d'implantation et d'ajustement des processus de la gestion intégrée documentaire ont été finalisés en septembre 2013. Par ailleurs, l'Office a également produit un état de situation portant sur ses technologies de l'information et des communications. Ce document indique les options et éléments à considérer afin de répondre à ses objectifs organisationnels, aux différents aspects de son plan de développement durable et aux plans de réduction des coûts de fonctionnement de l'État.

TABLEAU 21

.....
**DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES
 POUR 2013-2014**

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	\$	\$	
ACTIVITÉS D'ENCADREMENT	35 500	35 500	AUCUN ÉCART
ACTIVITÉS DE CONTINUITÉ	533 000	533 500	TRÈS FAIBLE ÉCART
PROJETS	32 000	32 000	CE MONTANT REPRÉSENTE LES DÉPENSES RELATIVES À LA FINALISATION DU PROJET DE GESTION INTÉGRÉE DES DOCUMENTS D'AVRIL 2013 À SEPTEMBRE 2013
TOTAL DES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES	600 500	601 000	TRÈS FAIBLE ÉCART

TABLEAU 22

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

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT %	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
P58A GESTION STRATÉGIQUE DE L'INFORMATION - VOLET GESTION INTÉGRÉE DES DOCUMENTS (GID)	100	PROJET COMPLÉTÉ EN SEPTEMBRE 2013
P58B GESTION STRATÉGIQUE DE L'INFORMATION - VOLET MISE À NIVEAU DE L'OUTILLAGE ENTOURANT LES SERVICES DE SOUTIEN, D'ACCUEIL ET DE RÉFÉRENCE	29	PROJET SUSPENDU. LES ÉTAPES D'ANALYSE ET D'ÉTAT DE SITUATION AVAIENT ÉTÉ RÉALISÉES EN 2010

TABLEAU 23**LISTE ET RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES ¹	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES ¹	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES ²	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES ²	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
	\$	\$	\$	\$	
P-58A GESTION STRATÉGIQUE DE L'INFORMATION – VOLET GESTION INTÉGRÉE DES DOCUMENTS (GID)	10 800	3 500	32 000	32 000	UN NOMBRE MOINS IMPORTANT DE PERSONNES ONT ÉTÉ IMPLIQUÉES DANS LE PROJET. DE PLUS, UN CERTAIN NOMBRE D'ACTIVITÉS ONT ÉTÉ IMPUTÉES AU MAINTIEN DES ACTIFS INFORMATIONNELS

1 Les coûts en ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

2 Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et location de biens et les frais connexes.

4.3.2 Standards sur l'accessibilité du Web

L'Office répond à l'ensemble des exigences des trois standards sur l'accessibilité du Web. Le tableau suivant présente le suivi de leur mise en œuvre.

TABLEAU 24

.....
SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2013-2014

	OUI	NON	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB PAS ENCORE CONFORMES			DANS LE SITE WEB DE L'OFFICE, LES MÉTADONNÉES DE CERTAINES PAGES ET DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES DOIVENT ÊTRE AMÉLIORÉES. IL S'AGIT DE RENSEIGNEMENTS REQUIS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET PARTICULIÈREMENT UTILES POUR LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS VISUELLES CAR ELLES SONT LUES PAR LES LECTEURS D'ÉCRAN. DANS L'INTRANET, CERTAINS DOCUMENTS DÉPOSÉS DEPUIS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU STANDARD SUR L'ACCESSIBILITÉ D'UN DOCUMENT TÉLÉCHARGEABLE (SGQRI 008-02) NE SONT PAS CONFORMES
PRÉVISION D'UNE REFORTE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
RÉSUMÉ DES RÉALISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS			EN SA QUALITÉ DE PIONNIER EN ACCESSIBILITÉ DU WEB, L'OFFICE A TRAVAILLÉ EN 2013-2014 À AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SES VIDÉOS EN LANGUE DES SIGNES QUÉBÉCOISE (LSQ). EN COLLABORATION AVEC UNE INTERPRÈTE EN LSQ, L'OFFICE A ÉLABORÉ UN DEVIS POUR LA PRODUCTION DE SES VIDÉOS EN LSQ. LES RÉSULTATS DE CETTE NOUVEAUTÉ DEVRAIENT SE VOIR DÈS 2014-2015. DE PLUS, L'OFFICE FAVORISE LA PRODUCTION DE DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES EN TEXTE ÉLECTRONIQUE (E-TEXT) OU EN HTML PLUTÔT QU'EN PDF
LISTE DES OBSTACLES ET DES SITUATIONS PARTICULIÈRES			L'OFFICE ŒUVRE CONSTAMMENT À METTRE SUR PIED DES SOLUTIONS WEB ACCESSIBLES. IL DOIT APPRENDRE À CONJUGUER LES STANDARDS ET LES BESOINS DES INTERNAUTES À PLUSIEURS CONTRAINTES TECHNOLOGIQUES, COMME LA DIFFICULTÉ DE CERTAINS LOGICIELS DE LECTURE D'ÉCRAN À LIRE LES PDF ACCESSIBLES, MÊME SI CEUX-CI RÉPONDENT AU SGQRI 008-02
ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DANS SON PLAN D'ACTION 2013-2014 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES, L'OFFICE S'EST DONNÉ COMME OBJECTIF D'ASSURER UNE AMÉLIORATION CONSTANTE DE L'ACCESSIBILITÉ DE SES DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES. POUR CE FAIRE, L'OFFICE IDENTIFIE ET APPLIQUE DES PISTES DE SOLUTION, COMME RENDRE ACCESSIBLES DES DOCUMENTS DÉPOSÉS DANS SON SITE WEB AVANT L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU SGQRI 008-02, ET CE, MÊME S'IL N'EST PAS TENU DE LE FAIRE

TABLEAU 24 (suite)

SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB POUR L'EXERCICE FINANCIER 2013-2014

	OUI	NON	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
DÉMARCHE DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>EN 2013-2014, L'OFFICE A PARTICULIÈREMENT ÉTÉ ACTIF DANS SES DÉMARCHES DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION AUPRÈS DE SON PERSONNEL. PLUSIEURS EMPLOYÉS DE L'OFFICE ONT REÇU UNE FORMATION EN PRODUCTION DE DOCUMENTS ACCESSIBLES AVEC WORD 2010. L'ÉQUIPE D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE A REÇU UNE FORMATION INTERNE POUR RENDRE RAPIDEMENT SES TABLEAUX ACCESSIBLES. AFIN DE PERFECTIONNER LEUR CONNAISSANCE DES STANDARDS, LES DEUX ÉDIMESTRES ONT SUIVI UN COURS UNIVERSITAIRE DE 2^e CYCLE EN ACCESSIBILITÉ DU WEB ET DU MULTIMÉDIA, ET UN PROFESSIONNEL DE L'OFFICE A ASSISTÉ À A11YQC, UN ÉVÉNEMENT ANNUEL PORTANT SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB. FINALEMENT, L'INTÉGRATRICE WEB A DONNÉ PLUSIEURS PETITES FORMATIONS INDIVIDUALISÉES EN ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES AFIN D'AUGMENTER LE NOMBRE DE DOCUMENTS ACCESSIBLES DÉPOSÉS DANS L'INTRANET</p>
RESSOURCES MISES À CONTRIBUTION			<p>POUR L'APPLICATION DES STANDARDS DANS LE SITE WEB, L'OFFICE A UTILISÉ LES SERVICES DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC. EN CE QUI CONCERNE L'ACCESSIBILITÉ DE L'INTRANET, L'OFFICE A EMPLOYÉ LES SERVICES DE VERTISOFT</p> <p>POUR RÉPONDRE À SES QUESTIONS POINTUES EN ACCESSIBILITÉ, L'OFFICE A FAIT APPEL AUX SERVICES DE L'INSTITUT NAZARETH-ET-LOUIS-BRAILLE (INLB) ET À LA RESSOURCE RESPONSABLE DU DOSSIER DES STANDARDS D'ACCESSIBILITÉ AU SEIN DU SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR</p> <p>AFIN DE RENDRE SES DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES ACCESSIBLES, L'OFFICE A EU RECOURS AUX SERVICES DE SON INTÉGRATRICE WEB ET A FAIT AFFAIRE AVEC L'INSTITUT NAZARETH-ET-LOUIS-BRAILLE ET LE CSPQ</p> <p>POUR LA PRODUCTION DE DOCUMENTS OU DE VIDÉOS TRADUITS EN LSQ, L'OFFICE A EMPLOYÉ LES SERVICES DE GLOSE COMMUNICATION INC. ET DE CINÉALL PRODUCTION INC. POUR DES CONSEILS PROFESSIONNELS LORS DE LA PRÉPARATION DE SON DEVIS DE PRODUCTION DE VIDÉOS EN LSQ, L'OFFICE A UTILISÉ LES SERVICES D'UN INTERPRÈTE</p> <p>AFIN DE PRODUIRE DES DOCUMENTS ACCESSIBLES, LES LOGICIELS ADOBE ACROBAT X PRO ET XI PRO FURENT INSTALLÉS SUR LES POSTES DE TRAVAIL DU PERSONNEL DE L'OFFICE ET TOUTE L'ÉQUIPE WEB A REÇU LA SUITE MASTER COLLECTION D'ADOBE. L'INTÉGRATRICE WEB A REÇU LA DERNIÈRE VERSION DU LECTEUR D'ÉCRAN JAWS AFIN DE VÉRIFIER LA LISIBILITÉ DES SITES ET DES DOCUMENTS TÉLÉCHARGEABLES</p>
EXISTENCE D'UN CADRE DE GOUVERNANCE	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

4.4

RESSOURCES MATÉRIELLES

Au 31 mars 2014, les dépenses totales en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 157 352 \$. Comparativement à l'année 2012-2013, on constate une légère augmentation du coût des loyers occupés par l'Office. Une ristourne reçue de la Société québécoise des infrastructures en juillet 2012, appliquée au coût des loyers de 2012-2013, explique l'écart entre les deux années financières. Les coûts de téléphonie ont diminué de 33,6 % (26 765 \$) comparativement à l'année 2012-2013. La gestion de la téléphonie IP est maintenant sous la responsabilité du Service des ressources informatiques.

Par ailleurs, les coûts d'affranchissement ont diminué de 25 %. Les photocopieurs ont été remplacés par des imprimantes multifonctions, dont les coûts d'acquisition et d'exploitation sont assurés par le Service des ressources informatiques. Les autres dépenses en ressources matérielles ont diminué de 57,4 % (– 43 162 \$). Les trois principaux postes budgétaires inclus dans cette rubrique sont les suivants :

- achats de fournitures (– 18 284 \$);
- contrats de services professionnels et de nature technique (– 1 880 \$);
- réparation de l'édifice, rénovations, etc. (– 1 763 \$).

TABLEAU 25

.....
DONNÉES SUR LA RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE DE RESSOURCES MATÉRIELLES,
2011-2012 À 2013-2014

DÉPENSES	2013-2014		2012-2013		2011-2012	
	\$	%	\$	%	\$	%
LOYER	1 014 552	87,7	989 168	82,2	1 006 810	70,3
TÉLÉPHONIE	79 452	6,9	106 217	8,8	210 614	14,7
AFFRANCHISSEMENT	5 251	0,4	6 986	0,6	31 087	2,2
AUTRES DÉPENSES (fournitures, approvisionnement, équipements, aménagements, etc.)	58 097	5,0	101 259	8,4	183 527	12,8
TOTAL	1 157 352	100,0	1 203 630	100,0	1 432 038	100,0

On constate que les mesures de restriction budgétaire demandées par le Conseil du trésor le 3 décembre 2013 (C.T. 213418 et C.T. 213419) ont été appliquées, entraînant ainsi des économies importantes.

4.5 RÈGLES POUR LES BONIS AU RENDEMENT

Conformément aux directives gouvernementales en vigueur, aucun boni fondé sur le rendement n'a été accordé au personnel-cadre par l'Office en 2013-2014.

4.6

MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

Selon le Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014 *Dépenses publiques : des choix responsables*⁹, l'Office devait atteindre une cible totale de réduction des dépenses de fonctionnement de 10 %, soit 175 900 \$ en 2013-2014, incluant une cible spécifique de réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacements. Puisque 9 % des dépenses de fonctionnement avaient déjà été réduites dans les trois exercices précédents, un solde de 19 500 \$ devait être retiré des budgets afin d'atteindre la cible de 175 900 \$. Le montant de 19 500 \$ a été déduit du budget initial octroyé à l'Office pour 2013-2014.

TABLEAU 26

.....
MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES POUR L'EXERCICE FINANCIER 2013-2014

	CIBLE DE RÉDUCTION	RÉDUCTION RÉALISÉE
	\$	\$
DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DE NATURE ADMINISTRATIVE	175 900	175 900
DÉPENSES DE PUBLICITÉ, FORMATION ET DÉPLACEMENT	153 100	305 952

Dans sa décision du 3 décembre 2013 (C.T. 213418 et C.T. 213419), le Conseil du trésor demandait aux organismes de surseoir au renouvellement ou à l'octroi de tout contrat de services professionnels, de reporter tout achat non essentiel d'ici la fin de l'exercice financier et de limiter le versement de toute aide financière aux cas jugés inévitables permettant ainsi des économies importantes au niveau du budget de fonctionnement. L'ensemble de ces mesures de restriction a fait en sorte que l'Office a retourné au gouvernement 965 384 \$ pour le soutenir dans l'atteinte de ses objectifs budgétaires.

9 CONSEIL DU TRÉSOR (2010), *Dépenses publiques : des choix responsables : plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014*, Québec, Conseil du trésor, 48 p.

4.7

ACTIVITÉS DE CONTRÔLE ET DE VÉRIFICATION

L'Office est doté d'un comité de vérification composé de cinq membres dont trois sont également membres de son conseil d'administration. 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.

En 2013-2014, l'Office a mis en place des mesures visant à tenir compte des observations émises à son endroit en 2012-2013 par le Vérificateur général du Québec (VGQ). Ces observations font suite à un audit de l'évaluation des risques que représentent les dépenses des dirigeants et l'octroi de contrats à l'Office. Plus précisément, cet audit du VGQ a porté sur :

- la rémunération des dirigeants et les avantages qui y sont reliés (salaire, prime, bonis au rendement, allocation de séjour, etc.);
- les dépenses de fonction et autres frais (frais de déplacement, billets d'avion, hébergement, réceptions et frais d'accueil, réunions ministérielles et interministérielles, etc.);
- l'octroi de contrats supérieurs aux différents seuils sans appel d'offres ou avec un seul soumissionnaire ou l'octroi de contrats inférieurs aux différents seuils à un même fournisseur pour des travaux similaires.

L'Office a réalisé différentes actions en réponse à ces observations. Deux notes d'information ont été transmises aux gestionnaires et au personnel concerné, dont l'une sur les frais d'accueil et de réception. Des modifications ont été apportées aux lignes directrices de l'Office sur les frais de déplacement et les autres frais inhérents. Les processus d'approbation internes ont été révisés. La gestion documentaire des engagements financiers, des contrats octroyés et des achats a été améliorée pour faciliter la reddition de compte. De plus, l'Office a fait les démarches nécessaires pour identifier un plus grand nombre de fournisseurs dans le domaine de la production de médias adaptés, de façon à établir une saine concurrence entre ses fournisseurs et ses prestataires de services. La mise en place des mesures conséquentes aux observations du VGQ se poursuivra en 2014-2015.

V

PARTIE

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

5.1 ACCÈS À L'ÉGALITÉ

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 œuvre des mesures favorisant l'embauche de ces groupes cibles.

TABLEAU 27

.....
EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2013-2014

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	2	5	4	4

NOMBRE	PERSONNEL RÉGULIER
EMPLOYÉS EN PLACE AU 31 MARS 2014	103

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne considèrent que les embauches par recrutement et non les embauches par mutation ou promotion. De même, les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les prolongations de contrat.

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 28

.....
TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2013-2014

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 2013-2014	NOMBRE D'EMBAUCHES DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2013-2014					TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES			
RÉGULIER	2	0	0	0	1	0	50 %	
OCCASIONNEL	5	1	0	0	1	2	40 %	
ÉTUDIANT	4	0	0	0	0	0	0 %	
STAGIAIRE	4	2	0	0	0	2	50 %	

TABLEAU 29

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

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.

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

ANNÉE FINANCIÈRE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE
2013-2014	50 % {1/2}	40 % {2/5}	0 % {0/4}	50 % {2/4}
2012-2013	13 % {2/15}	32 % {7/22}	0 % {0/8}	0 % {0/3}
2011-2012	0 % {0/2}	7 % {1/14}	0 % {0/6}	0 % {0/2}

TABLEAU 30

.....
**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 2013-2014 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	2014		2013		2012	
	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 % [4/108]	4	4 % [4/103]
AUTOCHTONES	0	0 % [0/103]	0	0 % [0/108]	0	0 % [0/103]
ANGLOPHONES	0	0 % [0/103]	0	0 % [0/108]	0	0 % [0/103]
PERSONNES HANDICAPÉES	11	11 % [11/103]	9	8 % [9/108]	8	8 % [8/103]

Avec un taux de représentativité de 11 % de personnes handicapées par rapport à l'effectif régulier total, l'Office a atteint l'objectif visé dans son plan d'action 2013-2014, à l'égard des personnes handicapées, lui-même fixé à 11 %. La cible ministérielle de 2 % est donc dépassée. Par contre, la cible gouvernementale concernant le taux de représentativité des membres de communautés culturelles, fixée à 9 %, n'a pas été atteinte. Ce taux s'est maintenu à 4 % depuis 2012 pour l'effectif régulier. Notons que des embauches de personnel occasionnel membre de communautés culturelles ont toutefois été faites.

TABLEAU 31

.....
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2014

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	1/17	6	0/14	0	–	–	–	–	4/103	4
AUTOCHTONES	0/8	0	0/64	0	0/17	0	0/14	0	–	–	–	–	0/103	0
ANGLOPHONES	0/8	0	0/64	0	0/17	0	0/14	0	–	–	–	–	0/103	0
PERSONNES HANDICAPÉES	0/8	0	7/64	11	2/17	12	2/14	14	–	–	–	–	11/103	11

* 7 cadres + 1 hors cadre

Femmes

TABLEAU 32

.....
TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2013-2014 PAR STATUT D'EMPLOI

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
NOMBRE DE FEMMES EMBAUCHÉES	1	4	4	4	13
POURCENTAGE PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES EN 2013-2014	50 % [1/2]	80 % [4/5]	100 % [4/4]	100 % [4/4]	87 % [13/15]

TABLEAU 33

.....
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2014

	PERSONNEL D'ENCADREMENT *	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS	8	64	17	14	–	–	103
NOMBRE DE FEMMES AYANT LE STATUT D'EMPLOYÉE RÉGULIÈRE	6	38	13	13	–	–	70
TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL DE LA CATÉGORIE [%]	75 %	59 %	76 %	93 %	–	–	68 %

* 7 cadres + 1 hors cadre

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

TABLEAU 34

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

	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)	AUTOMNE 2011 (COHORTE 2012)
NOMBRE DE PROJETS SOUMIS AU CSPQ DANS LE CADRE DU PDEIPH	2	0	3

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
NOMBRE DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ACCUEILLIS AU PDEIPH DU 1 ^{er} AVRIL AU 31 MARS DE L'ANNÉE	0	2	2

TABLEAU 35

.....
AUTRES MESURES OU ACTIONS EN LIEN AVEC LE PDEIPH

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
TRANSMISSION AUX GESTIONNAIRES DU MESSAGE D'INFORMATION DU CSPQ CONCERNANT LE PDEIPH	GESTIONNAIRES DE L'OFFICE	7

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, adopté à sa séance des 5 et 6 mars 2009 et révisé à sa séance des 5 et 6 mai 2009. Ce code est venu remplacer le code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office qui datait de 1999. Il 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'Office¹⁰ et est reproduit intégralement à l'annexe 8 du présent rapport.

Au cours de 2013-2014, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

¹⁰ Le code est disponible à l'adresse : www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/structure-administrative/conseil-dadministration/code-dethique-et-de-deontologie-des-membres-du-conseil-dadministration.html.

5.3 DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

5.3.1 Développement durable

Au cours de la cinquième année de mise en œuvre de son *Plan d'action de développement durable*, l'Office a procédé à sa mise à jour. En lien avec la reconduction de la Stratégie gouvernementale, la mise en œuvre du plan se poursuivra jusqu'en 2015. De plus, l'Office a introduit une nouvelle action afin de se conformer aux exigences du nouvel objectif gouvernemental associé à l'Agenda 21 de la culture. Ce dernier consiste en un cadre de référence ayant comme objectif de donner l'impulsion à une vision renouvelée du développement de la culture. Voici le libellé de cette nouvelle action :

- **ACTION 6**
Diffuser une œuvre d'un artiste handicapé sur tout le territoire à l'occasion de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Parmi les gestes réalisés dans le cadre des actions prévues à son *Plan d'action en développement durable*, l'Office a notamment :

- mis à jour les informations et outils de sensibilisation destinés au personnel qui se trouvent sur l'intranet de l'Office;
- rédigé des lignes directrices sur les frais de déplacement incluant des mesures incitant le personnel à utiliser des moyens de transport ayant le plus faible impact environnemental;
- réduit de façon importante le nombre de copies papier des documents qu'il publie;

- mis en œuvre son plan de gestion des unités d'impression qui a substantiellement réduit le nombre d'impressions réalisées par le personnel;
- examiné quatre politiques internes qui se déclinent en dizaine de mesures offertes au personnel de l'Office sur la conciliation du travail et des responsabilités familiales, afin d'en harmoniser la gestion.

L'annexe 9 présente la reddition de comptes détaillée en matière de développement durable des actions inscrites dans le plan d'action pour 2013-2014.

5.3.2 Changements climatiques

L'Office a contribué à la lutte aux changements climatiques par le biais de son *Plan d'action en développement durable* et par son *Plan de gestion environnementale*. La réalisation des mesures qui y sont prévues se poursuit. À cet égard, l'Office estime avoir évité plus de 350 000 km en déplacement grâce à une utilisation intensive de ses appareils de visioconférence.

L'Office poursuit également ses efforts pour favoriser l'emploi du transport en commun urbain puisqu'il a adhéré cette année au programme « OPUS & Cie » de la Société de transport de Montréal. Ce programme, en offrant un rabais mensuel, incite le personnel de l'Office œuvrant à Montréal à considérer un abonnement annuel au transport en commun (métro et autobus).

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*, l'Office a pris l'engagement (action 57) 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 son 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.

À la suite d'un appel de proposition, une étude a été choisie et financée dans le cadre du volet Études et recherches du PSE. Il s'agit d'un projet réalisé par l'équipe de la professeure Catherine Des Rivières-Pigeon de l'UQAM qui s'intitule *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*. En 2013-2014, un montant de 30 000 \$ a été accordé à l'équipe de recherche par l'Office. La subvention totale offerte est de 100 000 \$ et le rapport final du projet doit être déposé à la fin de l'année financière 2014-2015. Un premier rapport d'étape a déjà été produit par le groupe de recherche.

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 ce type d'analyse dans le contexte des travaux d'évaluation de la politique *À part entière*. Un cadre méthodologique a été élaboré dans le but d'évaluer la contribution de la politique à la réduction des principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Les indicateurs de suivi relatifs aux obstacles seront analysés en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes, en fonction des statistiques disponibles pour chacun des résultats attendus. Le rapport d'évaluation est prévu pour 2015.

L'Office utilise deux principales sources de données pour documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées. Ces deux sources permettent d'obtenir des données différenciées selon les sexes. La première est la nouvelle *Enquête canadienne sur l'incapacité 2012* (ECI) qui aborde plusieurs aspects de la participation sociale des personnes handicapées. En mars 2014, l'Office a conclu un contrat de services avec l'Institut de la statistique du Québec afin d'obtenir un compendium de tableaux à partir des données de l'ECI 2012. Ce compendium de tableaux doit être réalisé au cours de l'année 2014-2015.

Enfin, l'Office a participé aux travaux de l'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités* (EQLAV) réalisée par l'ISQ et concernant les données liées à la santé des personnes handicapées et à leur expérience en matière de soins de santé. En 2013-2014, les deux premiers volumes présentant les résultats de l'EQLAV ont été publiés par l'ISQ. L'Office a aussi produit deux numéros de *Passerelle*, son bulletin de transfert de connaissances, pour présenter les nouvelles données sur la prévalence de l'incapacité au Québec ainsi que sur la participation sociale des personnes handicapées. Ces deux publications incluent des données différenciées selon le sexe.

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 maintient en force une politique linguistique gouvernant les pratiques de l'ensemble de son personnel. L'application de celle-ci se fait 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

Au cours de l'année 2013-2014, la section « Accès à l'information » du site Web de l'Office a été tenue à jour. Rappelons que depuis avril 2012, chaque nouveau document déposé dans le site respecte le standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable. Toutefois, certains documents versés dans le site Web de l'Office avant cette date ne respectent pas les normes d'accessibilité (voir section 4.3 Ressources informationnelles). Néanmoins, conformément à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux 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 2013-2014, l'Office a reçu trois demandes d'accès à l'information, dont une portait sur des renseignements personnels et deux sur des documents administratifs. Toutes les demandes ont été traitées à l'intérieur du délai de vingt jours prévu par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). Aucune demande d'accès n'a dû faire l'objet de mesure d'accommodement raisonnable. Une demande de révision à la Commission d'accès à l'information du Québec, qui avait été faite à la suite d'une demande d'accès partiellement refusée en 2012-2013, a fait l'objet d'un règlement.

5.7

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

Même si l'Office n'est pas tenu de produire de planification pluriannuelle faisant état de sa contribution à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*, différentes interventions ont concouru à l'atteinte de ceux-ci. Par l'entremise du rôle de soutien et de conseil que lui confère la Loi, l'Office a poursuivi sa contribution aux efforts gouvernementaux en matière d'occupation et de vitalité des territoires, tout en favorisant la cohérence des actions gouvernementales ayant une incidence sur les personnes handicapées et leur famille. L'Office a ainsi travaillé de concert avec ses partenaires afin d'agir contre les préjugés et la discrimination, de maintenir et développer des services de proximité, de favoriser des ressources résidentielles adaptées, d'appuyer le développement de la main-d'œuvre ainsi que de soutenir la mobilité durable, notamment en milieu rural.

À ce titre, lors des consultations publiques sur la *Stratégie nationale de mobilité durable*, l'Office a fait connaître ses recommandations concernant la mobilité durable et l'aménagement du territoire par le biais d'un avis transmis au ministère des Transports du Québec en juin 2013. L'avis produit par l'Office rappelle, entre autres, l'importance que les orientations concernant l'aménagement du territoire contiennent obligatoirement des critères spécifiques sur l'accessibilité. Ces critères, s'ils étaient enchâssés dans la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, les programmes, les projets et les initiatives soutenant le transport actif et le partage de la rue, devraient favoriser les déplacements sécuritaires et sans obstacles des personnes handicapées.

Dans cette lignée, l'Office a poursuivi, au cours de l'année 2013, les travaux de rédaction du Guide pour l'aménagement d'un parcours sans obstacles des espaces publics extérieurs, en coresponsabilité avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Ce document vise à outiller les gestionnaires du réseau des municipalités et les sociétés de transport en matière de conception d'aménagements extérieurs universellement accessibles tout en favorisant des déplacements actifs et alternatifs.

D'autres actions relatives à l'occupation et la vitalité des territoires ont été menées. Il s'agit de la participation de l'Office à treize conférences administratives régionales et aux travaux de la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR), notamment aux groupes de travail sur le transport actif et alternatif ainsi que celui sur la vitesse en milieu municipal. Dans le cadre des activités de ces groupes, l'Office a d'ailleurs fait plusieurs interventions et commentaires. Certaines des suggestions de l'Office ont été intégrées aux recommandations contenues dans le troisième rapport de la TQSR, déposé en novembre 2013, notamment concernant le milieu municipal, la mobilité et l'aménagement.

À travers sa participation aux projets de recherche sur le « Code de la rue » et la « Mobilité et accès : La voirie urbaine au service des déplacements sécuritaires des personnes à mobilité réduite », l'Office a également pu transmettre des commentaires favorables au transport actif pour l'ensemble de la population. L'Office s'est investi dans l'organisation du colloque Réseau québécois des villes et villages en santé – Municipalités accessibles, démontrant sa volonté d'agir en synergie avec les différents partenaires gouvernementaux et municipaux. Plusieurs présentations sur l'accessibilité universelle y ont été effectuées, sensibilisant ainsi les partenaires à l'importance d'adopter une approche inclusive dans les mécanismes d'aménagement et d'urbanisme.

ANNEXES

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2013-2014

MEMBRES NOMMÉS

Selon l'article 6 de la Loi, le conseil d'administration de l'Office est composé de seize membres ayant le droit de vote, dont un directeur général, tous nommés par le gouvernement :

- 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
- Guy Dumas, représentant les ordres professionnels
- Sylvie Godbout, région de l'Estrie
- Louise Grenier, représentant les salariés
- Richard Lavigne, représentant les organismes de promotion
- Pauline Lemieux, région Chaudière-Appalaches
- Rémy Mailloux (vice-président), région de l'Abitibi-Témiscamingue
- Brigitte Prévots, région de Laval
- Maude Richard, région des Laurentides
- Luciana Soave, région de Laval
- Gabriel Tremblay, représentant les employeurs
- Sylvie Tremblay (directrice générale)
- Martin Trépanier (président depuis le 2 mai 2012), région de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

MEMBRES D'OFFICE

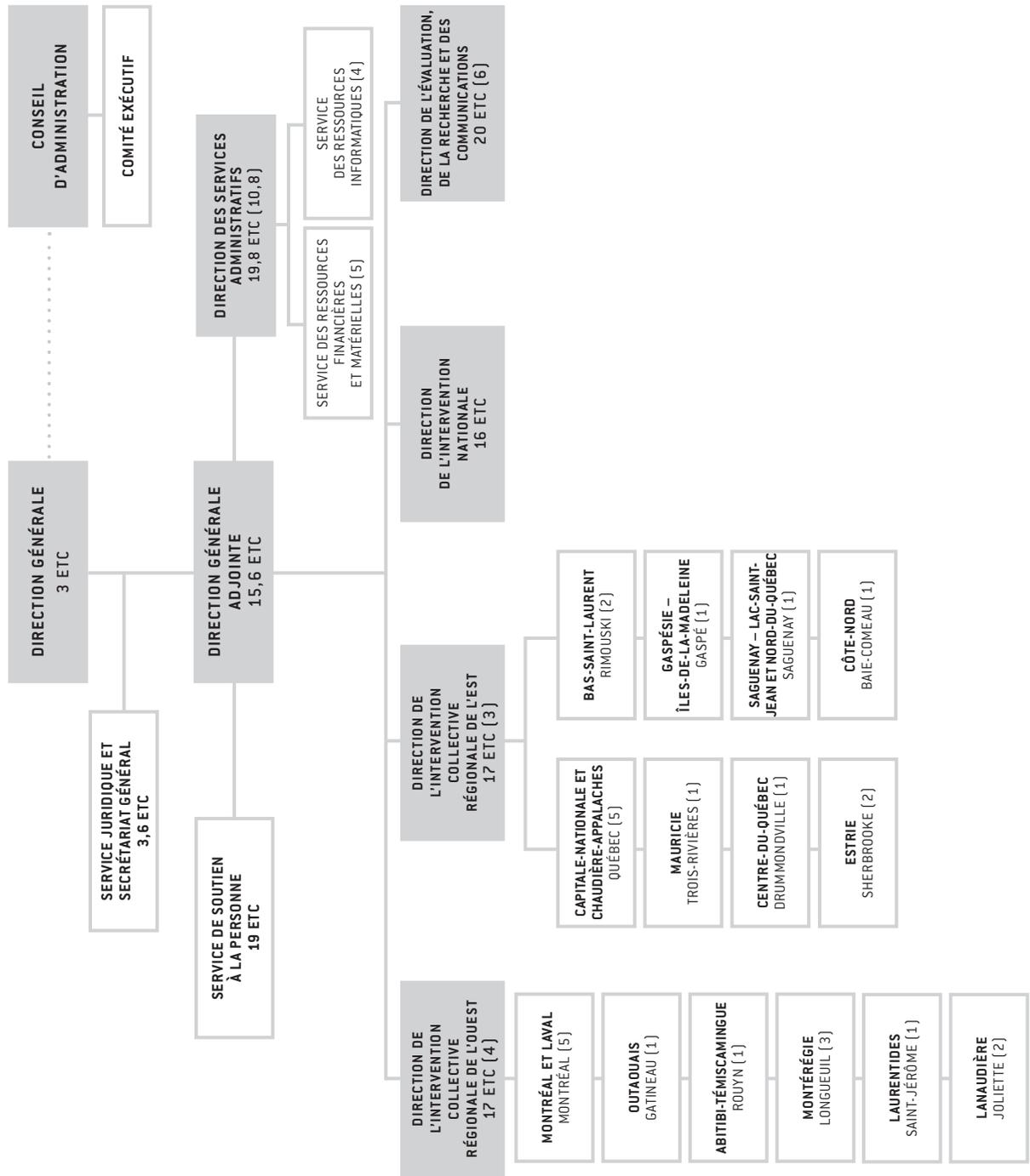
Selon l'article 6.1, les sous-ministres des ministères suivants, ou leurs délégués sont aussi, d'office, membres du conseil d'administration de l'Office, mais n'ont pas le droit de vote :

- **Ministère de la Culture et des Communications**
- **Ministère de la Famille**
- **Ministère de la Santé et des Services sociaux**
- **Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport**
- **Ministère de l'Enseignement supérieur,
de la Recherche, de la Science et de la Technologie**
- **Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**
- **Ministère des Affaires municipales,
des Régions et de l'Occupation du territoire**
- **Ministère des Transports du Québec**
- **Ministère du Travail**
- **Secrétariat du Conseil du Trésor**

.....

ANNEXE 2
ORGANIGRAMME
AU 31 MARS 2014 – 131 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 MO du gouvernement du Québec, et ce, pour assurer la poursuite de l'intérêt public et ainsi garantir la qualité des services.

Dans une démarche éthique, l'Office souhaite, en plus d'appliquer la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, susciter l'adhésion du personnel à certaines valeurs qui reflètent davantage sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées 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

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, les personnes handicapées ou leur 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'activités 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 documentation¹¹

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.

¹¹ Le Centre de documentation a cessé ses activités en 2013-2014. La Déclaration de services aux citoyens de l'Office sera révisée en 2014-2015.

- 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 téléscripteur 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 par écrit :

Chef du Service de 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 n'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. Il 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 vingt 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 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 ou des services de soutien, de conseil et d'accompagnement :

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

Par télécopieur : 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

ANNEXE 5

BILAN 2009-2014 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PLAN GLOBAL DE MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À *PART ENTIÈRE*

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-001</p> <p>Réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés</p>	<p>Réalisé En 2010-2011</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'engagement a été réalisé par une tournée de toutes les régions organisée en 2009-2010. Les présentations ciblées offertes en 2010-2011 ont permis, pour leur part, de rejoindre les organismes visés par cette démarche de sensibilisation</p>	
<p>M-002</p> <p>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</p>	<p>Réalisé En 2012-2013</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'engagement a été considéré réalisé en 2012-2013, après avoir atteint tous ses résultats. Des interventions visant à soutenir l'appropriation de la politique ont été réalisées dès 2009-2010, auprès du personnel de l'Office de même qu'auprès d'intervenants provenant de divers milieux, dont le milieu communautaire autonome, lequel a aussi été subventionné pour des activités d'appropriation organisées auprès de ses membres. Les années ultérieures, les interventions pouvaient se formaliser par de la correspondance ou des avis qui établissaient 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 étaient fournies dans le but de soutenir l'utilisation de la politique comme cadre de référence aux différentes actions pouvant avoir des conséquences sur les personnes handicapées</p>	
<p>M-003</p> <p>Réaliser les activités prévues au cadre d'évaluation de la politique</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'engagement a été réalisé puisque diverses activités ont été menées en lien avec le cadre d'évaluation de la politique adopté en 2009-2010, dont la production de bilans annuels de mise en œuvre de la politique. Une nouvelle méthodologie de l'évaluation de l'efficacité de la politique <i>À part entière</i> a été adoptée par le conseil d'administration de l'Office lors de la séance des 27 et 28 septembre 2012. Les travaux d'évaluation ont débuté à l'automne 2012 et se sont poursuivis en 2013-2014. Un premier rapport portant sur l'atteinte des quatre résultats attendus de la politique visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées est en cours de préparation, pour un dépôt prévu en 2014-2015</p> <p>Le mandat d'évaluation de la politique concerne l'ensemble de la période d'application de la politique. Il se poursuivra donc au cours des cinq prochaines années</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-004</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'engagement a été réalisé puisque le comité d'évaluation de la politique s'est réuni régulièrement tout au cours de la période d'application du PGMO et son mandat se poursuivra au cours des prochaines années. À l'exception de la dernière année, le comité a tenu deux rencontres par année, portant sur les divers aspects de l'évaluation. Il a été appelé à commenter les bilans annuels de mise en œuvre préparés par l'Office, les méthodologies à privilégier, tout en étant informé sur certaines démarches intersectorielles animées par l'Office</p>	
<p>M-005</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en participant à des partenariats de recherche avec d'autres organismes gouvernementaux et de recherche. Avec ses partenaires, il suscite le développement de la recherche sur des sujets qui s'inscrivent dans les priorités de la politique <i>À part entière</i> qui ont été établies en 2009 dans le cadre d'évaluation de la politique. Les partenaires avec lesquels l'Office a travaillé au cours des cinq dernières années sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Réseau provincial de recherche en adaptation réadaptation (REPAR). Les projets financés, qui doivent s'inscrire dans les priorités de la politique <i>À part entière</i>, visent à développer les connaissances sur la participation sociale des personnes ayant une incapacité physique ➤ Réseau international sur le processus de production du handicap, pour la promotion d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap ➤ Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FQRSC), pour l'action concertée sur la déficience intellectuelle et sur les troubles envahissants du développement ➤ FQRSC, pour l'action concertée sur le vieillissement de la population au Québec et ses enjeux socio-économiques et de santé ➤ MSSS, pour le développement de <i>l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement</i>. Le financement a été octroyé à l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) ➤ Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd, pour la programmation de recherche intitulée <i>Perspectives linguistiques et didactiques de l'approche bilingue LSQ/français : un retour vers les fondements</i> (2007-2011). L'équipe est financée par le FQRSC ➤ Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales de l'Université du Québec à Montréal, équipe de recherche en partenariat Économie sociale, santé et bien-être, financée par le FQRSC ➤ Consortium national de recherche sur l'intégration sociale. Les projets financés visent à développer le savoir en lien avec la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du développement tout en ayant un impact sur les pratiques. Les chercheurs doivent s'adjoindre, pour ce faire, un ou plusieurs centres de réadaptation œuvrant dans ce domaine ➤ ISQ, pour la réalisation d'enquêtes populationnelles ou le traitement des données sur les personnes ayant des incapacités 	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-006</p> <p>Tenir compte de ces domaines et sujets prioritaires de recherche dans le choix des priorités du <i>Programme de subventions à l'expérimentation</i> de l'Office</p>	Réalisé
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en subventionnant 21 projets en lien avec les priorités de recherche associées à la politique <i>À part entière</i>, dont deux sont identifiés aux engagements M-147 et M-370. Les 19 autres projets qui ont bénéficié du soutien de l'Office sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Claude Vincent (Université Laval, CIRRIIS), Louise Lavergne (IRDPO), Line Beauregard (Université Laval, IRDPO), François Routhier (CIRRIIS), Brad McFadyen (Université Laval, CIRRIIS) et Daphney St-Germain (Université Laval, CIRRIIS) – <i>Développement d'indicateurs de mesure de l'accessibilité aux infrastructures urbaines</i> – (REPAR) - Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal – <i>L'évaluation et le traitement de l'autostimulation chez les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme</i> - 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) – <i>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 facilitateurs</i> – (REPAR) - Helene Pigot (U. de Sherbrooke), Pierre-Richard Gaudreault (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) – <i>Milieu d'hébergement domotisé pour la clientèle ayant une déficience physique avec prédominance cognitive : étude préliminaire des attentes et des besoins des acteurs impliqués</i> – (REPAR) - Louise Lavergne (IRDPO), Normand Boucher (IRDPO/CIRRIIS), Patrick Fougeyrollas (IRDPO/CIRRIIS), Line Beauregard (IRDPO/CIRRIIS), Yves Lachapelle (UQTR), Hubert Gascon (UQAR/CIRRIIS), Jacques Caillouette (U. de Sherbrooke) – <i>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</i> – (REPAR) - Luc Laberge (UQAC), François Leblanc (CÉGEP de Jonquière), Danielle Maltais (UQAC), Marie-José Durand (U. de Sherbrooke), Cynthia Gagnon (U. de Sherbrooke), Maud-Christine Chouinard (UQAC) – <i>Préciser le rôle des facteurs environnementaux dans les trajectoires d'emploi des personnes atteintes d'ataxie récessive spastique autosomique de Charlevoix-Saguenay (ARSACS)</i> – (REPAR) - Ernesto Morales (Université Laval, CIRRIIS), Jacqueline Rousseau, François Routhier, Luc Dorval – <i>Senior's and young adults anthropometrics for the Bathroom: a pilot study</i> – (REPAR) - Debbie Feldman, Louise Demers – <i>La priorisation des références en ergothérapie dans les centres de santé et de services sociaux du Québec</i> – (REPAR) - Lucie Dumais (UQAM) – <i>Identification et évaluation des coûts supplémentaires généraux liés aux déficiences, incapacités et situations de handicap assumés par les personnes handicapées et leur famille</i> - Parisot et autres (Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd) – <i>L'écart entre l'offre de service actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle</i> - Institut de réadaptation en déficience physique de Québec – <i>Évaluation de la mise à l'essai de la plateforme PIALEF (Programme interdisciplinaire d'accompagnement en ligne et d'entraide famille)</i> - Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de l'Estrie – <i>Programme communautaire régional de dépistage populationnel précoce des troubles du spectre autistique en Estrie</i> 	

RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE (SUITE)

- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement de la Mauricie et du Centre-du-Québec, Institut universitaire – *Évaluation de l'implantation et des effets d'une adaptation québécoise d'un programme de formation destiné aux parents d'enfants ayant un TSA recevant une intervention comportementale précoce*
- Centre de réadaptation Lucie-Bruneau – *Expérimentation d'un modèle novateur de thérapie par la danse, une nouvelle modalité d'intervention favorisant l'intégration et la participation sociale des personnes adultes atteintes de déficiences motrices*
- Autisme sans limites – *Studio sans limites*
- Jouka – Programme Jouka – Unité mobile de communication et de stimulation pour les personnes en perte d'autonomie : Phase II – *Expérimentation du Programme Jouka et évaluation de ses impacts sur la qualité de vie des résidents de l'IUGM (Institut universitaire de gériatrie de Montréal) et de leurs proches*
- Manon Guay (Université de Sherbrooke), Johanne Desrosiers, Thomas Aliko, Damien Contandriopoulos – *Est-ce que le modèle PARIISH peut soutenir le processus de transfert de connaissances pour l'adoption de l'Algo par les intervenants des CSSS ?*
- Bernadette Kassi (Université du Québec en Outaouais), Julie Ruel, André Moreau – *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle : validation d'une démarche rédactionnelle inclusive*
- Diane Morin (Université du Québec à Montréal), Julie Méryneau-Côté, Isabelle Picard – *Évaluation d'un programme de soutien offert aux parents d'adolescents présentant une déficience intellectuelle en attente de services en CRDITÉD*

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

Réalisé

RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE

L'Office a réalisé son engagement en exploitant des données issues d'enquêtes populationnelles de même que des données administratives produites par différents ministères et organismes gouvernementaux (MO). En 2010-2011, il a collaboré avec l'ISQ à la production du portrait statistique *Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*. Ce rapport a été publié par cet organisme

Il a également travaillé avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) au développement de nouvelles données d'enquête permettant de documenter les différents aspects de la participation sociale des personnes handicapées et de leurs déterminants. La collecte des données de *l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités et le vieillissement (EQLAV)*, rendue possible grâce au partenariat établi avec le MSSS, a été réalisée par l'ISQ et s'est terminée en décembre 2011. Quatre volumes ont été produits et diffusés par l'ISQ à partir des données de l'EQLAV au cours de l'année 2013-2014, dont le volume 2 consacré aux résultats pour les personnes avec incapacité. L'Office a rédigé deux bulletins Passerelle afin de faire connaître les principaux résultats de l'Enquête (volume 5, numéros 1 et 2). L'Office a aussi collaboré 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 données de l'EQLAV seront notamment traitées à cette fin. Un nouveau contrat a été signé avec l'ISQ pour l'élaboration d'un compendium de tableaux supplémentaires, produits à partir des données de *l'Enquête canadienne sur l'incapacité 2012*. Cette enquête, qui remplace l'Enquête sur la participation et les limitations

RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE (SUITE)

d'activités (EPLA), couvre tous les résultats attendus de la politique à l'exception de celui sur la participation des enfants handicapés dans les services de garde éducatifs à la petite enfance et en milieu scolaire puisqu'il s'agit d'une enquête visant les 15 ans et plus. Ce compendium de tableaux, qui sera produit au cours de l'année 2014-2015, s'avère nécessaire pour mener à bien l'évaluation de la politique *À part entière* ainsi que suivre l'évolution de la participation sociale des personnes handicapées. Les principales données obtenues seront par la suite déposées sur le site Web de la banque de données des statistiques officielles (BDSO) qui est coordonnée par l'ISQ

L'Office exploite aussi diverses données administratives. Il recueille régulièrement des données du ministère de la Famille (MFA) sur les services de garde éducatifs à la petite enfance, des données du MELS sur les services de garde en milieu scolaire et des données de la Régie des rentes du Québec (RRQ) sur le programme d'allocation pour enfants handicapés

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

Réalisé avec
modification

RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE

L'Office a réalisé son engagement en s'ajustant au fait qu'il devait détenir une connaissance plus précise des actions sur ce sujet qui ont déjà été réalisées ou qui sont en cours. Un bilan de l'action gouvernementale en cette matière a donc été produit dans le but de soutenir la mise en œuvre d'actions sectorielles et intersectorielles en matière de lutte contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées. Des échanges ont été menés auprès de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) pour qu'elle mène, au cours des cinq prochaines années de mise en œuvre de la politique *À part entière*, des actions sur ce thème, ce à quoi elle s'est engagée

M-015

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

Réalisé

RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE

L'Office a réalisé son engagement en menant des activités de sensibilisation sur deux sujets : l'emploi et l'éducation. L'Office et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) ont mis en ligne en 2009-2010 le site conjoint intitulé ensembleatravail.gouv.qc.ca dédié à l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail. De multiples exemples d'intégration réussie de même qu'une liste des programmes et services offerts pour favoriser l'intégration des personnes handicapées sur le marché du travail sont offerts. Le site s'adresse autant aux candidats qu'aux employeurs. En éducation, une trousse d'activités visant la sensibilisation des élèves et du personnel enseignant a été produite et diffusée en 2013. Par des activités simples, celle-ci vise à sensibiliser les jeunes à la différence. La trousse se veut un outil efficace pour agir contre les préjugés envers les personnes handicapées. La promotion de la trousse a été effectuée et l'Office a pu compter sur la collaboration de la Fédération des Commissions scolaires du Québec à cet effet

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-045</p> <p>Fournir aux MO 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</p>	Réalisé
<p>M-046</p> <p>Fournir aux MO 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</p>	Réalisé
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>Les engagements M-045, M-046 et M-221 de l'Office ont été réalisés par la conception et le développement du site <i>Web Services accessibles</i>, mis en ligne le 8 février 2013. La promotion du site a été effectuée par différents moyens : encart, bandeau et bouton Web, articles dans divers cyberbulletins, kiosques d'information lors d'événements grand public et présentations à diverses instances dont, par exemple, les Conférences administratives régionales (CAR), les directeurs généraux d'établissements de santé et de services sociaux, les responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec, les Musées de la civilisation, le Groupe TVA, etc.</p>	
<p>M-096</p> <p>Développer des études portant sur les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones pour mieux documenter leur situation</p>	Réalisé
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'engagement a été réalisé par des travaux ayant mené à la production d'un rapport de recherche sur cette question, incluant une revue de la littérature ainsi qu'un portrait statistique. Le rapport a été soumis à un comité de lecture externe composé du Secrétariat aux affaires autochtones, de la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL) et de la direction des affaires autochtones et régions nordiques du ministère de la Santé et des Services sociaux. La version finale du rapport sera produite au cours des premiers mois de l'année 2014-2015, après réception des derniers commentaires</p>	
<p>M-098</p> <p>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 ER)</p>	Réalisé
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'engagement de l'Office a été réalisé, car ce sujet a été retenu dans les priorités du volet « études et recherches » du programme de subventions à l'expérimentation de l'Office. Ainsi, un appel de proposition a été lancé et les chercheurs, les centres de recherche et les départements d'université susceptibles d'être intéressés par le sujet ont été sélectionnés. Toutefois, aucune proposition n'a été soumise par des chercheurs, de sorte qu'aucun projet n'a pu être subventionné</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
M-104 Participer aux démarches concertées concernant l'exploitation, la violence et la maltraitance, initiées par les partenaires gouvernementaux	Réalisé
RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE L'engagement a été réalisé puisque l'Office a participé tout au cours de la période d'application du PGM0, aux démarches concertées concernant l'exploitation, la violence et la maltraitance initiées par ses partenaires gouvernementaux. Il a collaboré à l'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 et assume la responsabilité de deux mesures de ce plan; 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. Une étude est en préparation en vue de répondre à la première mesure et un outil d'information a été produit pour répondre à la seconde. De plus, l'Office a participé aux rencontres du comité de suivi du Plan d'action organisée par le Secrétariat des aînés, de même qu'à une rencontre du comité interministériel du <i>Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015</i> tenue le 1 ^{er} avril 2013	
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	Réalisé
RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE L'engagement a été réalisé puisque l'Office a collaboré aux travaux des comités-conseil tout au cours de la période d'application du PGM0. Il a mené à bien son engagement inscrit au Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale (mesure n° 50), en publiant et en diffusant le rapport <i>Évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale</i> . Il a par la suite collaboré aux travaux qui ont mené au dévoilement, en décembre 2012, du <i>Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale</i> . Il contribue à la réalisation de certaines mesures de ce plan. L'Office siège aussi, depuis l'automne 2013, au Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle et a assisté à deux rencontres de ce comité à l'hiver 2014. Il a aussi collaboré à la réalisation du <i>Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle</i> et joue son rôle de soutien-conseil en émettant divers avis sur diverses problématiques liées à la violence conjugale, familiale et sexuelle (homicides intrafamiliaux, réforme des services d'aide et d'indemnisation des victimes d'actes criminels)	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-119</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'engagement a été réalisé, l'Office ayant mené des activités de concertation en cette matière autour de deux axes principaux : le soutien aux actions sectorielles des MO et le soutien aux actions intersectorielles</p> <p>Dans le premier cas, l'Office soutient les MO pour qu'ils intègrent, dans leurs plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, des solutions relevant de leurs secteurs d'activités qui réduisent les obstacles que rencontrent les personnes handicapées au sein de l'appareil judiciaire. Il conseille les MO en cette matière et peut être amené à collaborer à certaines mesures sectorielles, à l'exemple de son soutien offert à la rédaction d'un guide de référence sur les réalités des personnes handicapées à l'intention des procureurs, une mesure retenue par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) dans son plan d'action 2013-2014 et reconduite dans celui de 2014-2015</p> <p>Dans le second cas, les interventions de l'Office favorisent la concertation intersectorielle. L'Office participe à ce titre au Forum Justice et Santé mentale (FJSM) qui regroupe des partenaires tels que le ministère de la Justice (MJQ), le ministère de la Sécurité publique (MSP), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et le Curateur public. Il a ainsi participé aux consultations concernant la stratégie visant « l'adaptation du système de justice québécois aux personnes présentant un trouble de santé mentale ou d'autres réalités particulières (déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme) ». Il participe aussi aux initiatives intersectorielles régionales menées dans les régions de la Capitale-Nationale, de la Mauricie – Centre-du-Québec, de l'Estrie, de l'Outaouais, de Lanaudière, des Laurentides et de Montréal</p> <p>L'Office exerce aussi un rôle de vigie en s'assurant que les initiatives de ses partenaires gouvernementaux respectent les principes et les règles contenues dans la Loi et la politique gouvernementale <i>À part entière</i>. En ce sens, il suit de près la mise en œuvre des recommandations du rapport déposé par le Comité interministériel MSP-MSSS sur les interventions policières en situation d'urgence auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle</p>	
<p>M-128</p> <p>Mettre en œuvre un cadre de référence sur le recours prévu à l'article 26 a.1 de la Loi</p>	<p>Réalisé En 2009-2010</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en préparant un document visant à définir et à encadrer son nouveau pouvoir de faire des représentations en faveur d'une personne handicapée lorsque sa sécurité est menacée, qu'elle subit une exploitation quelconque ou que ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits. Ce document est intitulé <i>Interprétation et mise en œuvre du pouvoir de représentation de l'Office en cas d'exploitation, de violence ou de maltraitance</i> (paragraphe a.1 de l'article 26 de la Loi)</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-129</p> <p>Informers les personnes handicapées et leur famille sur l'existence de mécanismes de plaintes et de recours en cas d'exploitation, de violence et de maltraitance</p>	<p>En cours de réalisation</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a recensé les outils d'information existants en matière d'exploitation, de violence et de maltraitance et a préparé un outil d'information destiné aux personnes handicapées et à leur famille. Cet outil vise trois objectifs : sensibiliser la personne handicapée sur ce qu'est l'exploitation, la violence et la maltraitance, l'informer de ses droits et l'inciter à porter plainte auprès de l'organisme approprié et l'informer des services que l'Office peut lui offrir pour lui fournir de l'information, lui donner des conseils, l'aider à porter plainte ou l'accompagner dans ses démarches. La promotion et la diffusion de cet outil seront réalisées au cours de la prochaine année, ce qui permettra d'atteindre les résultats visés par cet engagement</p>	
<p>M-130, M-145 et M-148</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en établissant une collaboration avec le comité Municipalités accessibles, dans le cadre de ses rencontres annuelles et de la production d'outils de sensibilisation destinés aux acteurs municipaux. Des mécanismes de liaison ont aussi été établis avec le Réseau québécois de Villes et Villages en santé, ainsi qu'avec les municipalités de quatre régions (convergences régionales). Ces groupes de convergence régionale visent le partage des initiatives municipales en matière d'accessibilité afin de favoriser des milieux inclusifs. Des liens ont aussi été établis auprès de divers organismes (Union des municipalités du Québec, Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées, Secrétariat aux aînés, Carrefour action municipale et famille et Centre de recherche sur le vieillissement). L'Office a également offert sa collaboration au ministère de la Famille concernant le développement de politiques familiales municipales et de démarches municipalités amies des aînées (MADA) inclusives. L'Office offre aussi un soutien direct aux municipalités engagées dans l'élaboration de politiques familiales et de démarches MADA pour que celles-ci soient inclusives.</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-131</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en menant diverses activités auprès des ordres professionnels. Il a effectué une tournée des ordres professionnels pour faire suite à la diffusion, en 2009, de son rapport <i>Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées</i>. Ce rapport identifiait 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. Sur 46 ordres professionnels, 37 ont été rencontrés lors de cette tournée. Des interventions spécifiques ont aussi été menées auprès de certains ordres, de même que dans les domaines de l'emploi et de l'accessibilité, dont voici quelques exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'inclusion d'un chapitre consacré aux personnes handicapées au sein de l'ouvrage <i>La communication professionnelle en santé</i>, à la suite des interventions du Collège des médecins réalisées auprès des auteurs de l'ouvrage ➤ la publication de quatre articles par l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec ➤ l'élaboration d'un projet pilote de formation continue avec l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (OCRHA), en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) et la tenue d'une première formation ➤ des commentaires émis sur la version préliminaire du guide de pratiques des conseillers et conseillères en orientation en milieu scolaire ➤ des recommandations transmises à l'Office des professions en vue de la réforme du Code des professions du Québec 	
<p>M-133</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en publiant deux rapports portant sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi, l'un en mars 2010 et le second en 2013</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-134</p> <p>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></p>	<p>Réalisé En 2011-2012</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en produisant un rapport de suivi de la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>, après en avoir fait adopter, au cours des années précédentes, la stratégie de mise en œuvre et la stratégie de suivi de cette politique par les partenaires concernés, soit le ministère des Services gouvernementaux, Services Québec et le Centre de services partagés du Québec. Ce rapport, intitulé <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 par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2011 et acheminé à la ministre responsable de la Loi, à l'hiver 2012</p>	
<p>M-138</p> <p>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</p>	<p>En cours de réalisation et modifié</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'engagement n'a pu être réalisé tel que prévu en raison des difficultés rencontrées dans l'arrimage des travaux associés à la mise en œuvre des obligations législatives encadrant les deux «clauses d'impact» (article 61.2 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et l'article 54 de la Loi sur la santé publique). Les modalités de collaboration ont dû être modifiées, entraînant des retards. L'Office produira un guide spécifique pour l'application de l'article 61.2. Les activités de promotion et d'information sur les modalités d'application de cet article se feront toutefois en collaboration avec le MSSS</p>	
<p>M-147</p> <p>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</i> de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en finançant, par le biais du volet études et recherches de son programme de subventions à l'expérimentation, le projet suivant :</p> <p>Sylvie Tétreault (Université Laval, CIRRIIS), Pauline Beaupré (UQAR, CIRRIIS), Normand Boucher (Université Laval, CIRRIIS, IRDPQ), Monique Carrière (Université Laval, GRIOSE – santé mentale) et Hubert Gascon (UQAR) – <i>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</i>. Le projet a été réalisé et le rapport final déposé à l'Office. Un séminaire de présentation des résultats a eu lieu au mois de juin 2012</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-151</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en créant, avec la collaboration du MAMROT, un groupe de travail ayant pour objectif de soutenir la production d'un guide visant à présenter la notion de parcours sans obstacles pour les municipalités et les sociétés de transport. Les autres organisations ayant participé au groupe de travail sont le MTQ, la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), le MFA, la RBQ, la Fédération québécoise des municipalités (FQM), la Ville de Montréal, la Ville de Québec, la Ville de Victoriaville, la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec et l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées</p> <p>Les travaux ont donc permis de clarifier cette notion de parcours sans obstacles et de voir à son application pour les municipalités et les sociétés de transports. Le guide, dont le contenu a été élaboré en étroite collaboration avec le groupe de travail, a aussi été transmis à 21 partenaires ayant une expertise relative aux besoins des personnes handicapées, au milieu municipal ainsi qu'au transport et à l'aménagement. Cela permettra d'obtenir leur avis sur le contenu présenté afin, si nécessaire, de le bonifier pour s'assurer de bien répondre aux besoins des utilisateurs éventuels</p>	
<p>M-171</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en menant diverses activités auprès des ordres professionnels, dont quatre d'entre eux peuvent avoir un impact sur le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité universelle, soit l'Ordre des architectes du Québec, l'Ordre des urbanistes du Québec, l'Ordre des technologues professionnels du Québec et l'Ordre des ingénieurs du Québec. Les interventions menées auprès de ces ordres ou en collaboration avec ceux-ci sont diversifiées. Il s'agit principalement d'interventions de sensibilisation, d'information, de promotion, de concertation et de représentation. L'Office a ainsi collaboré à la publication d'un dossier thématique « milieux accessibles » dans la revue <i>Urbanité</i> de l'Ordre des urbanistes du Québec (OUQ) et a présenté une allocution lors du Congrès de cet ordre. Il a aussi contribué à la remise de prix d'excellence en architecture de l'Ordre des architectes du Québec, en ce qui a trait notamment à la mention « accessibilité universelle » (novembre 2013)</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-172</p> <p>Coanimer un comité directeur OPHQ-RBQ ayant comme mandat d'améliorer les normes de conception sans obstacles aux bâtiments et lieux publics</p>	Réalisé
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en rencontrant régulièrement la RBQ pour collaborer à diverses actions portant sur l'adaptabilité des logements (soutien-conseil et collaboration à l'élaboration de nouvelles exigences réglementaires faisant suite notamment à une consultation et à une étude d'impact réalisée en 2009 et actualisée en 2013 sur cette question; travaux visant à inclure des mesures sur l'adaptabilité des logements au sein de la politique gouvernementale <i>Viellir et vivre ensemble</i> et de son plan d'action 2012-2017) et sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments (accessibilité des condos-hôtels, alarmes visuelles, sécurité des ascenseurs et autres appareils élévateurs, etc.)</p>	
<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>	Retiré
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>Ce comité ne s'est pas réuni depuis 2009-2010, malgré l'intérêt manifesté à son sujet par l'Office et les relances effectuées auprès du MTQ. Sans convocation de ce comité par le MTQ, l'Office ne pouvait y collaborer et exercer son rôle de soutien-conseil</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>	Réalisé En 2009-2010
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en contribuant à la mise sur pied du Groupe de travail et en participant activement à l'ensemble des travaux. Le président du Groupe de travail a déposé un rapport portant sur l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé au terme des travaux en 2010</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-221</p> <p>Fournir aux MO 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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013</p> <p>L'engagement de l'Office a été réalisé par la conception et le développement du site Web <i>Services accessibles</i>, mis en ligne le 8 février 2013. La promotion du site a été effectuée par différents moyens : encart, bandeau et bouton Web, articles dans divers cyberbulletins, kiosques d'information lors d'événements grand public et présentations à diverses instances dont, par exemple, les Conférences administratives régionales (CAR), les directeurs généraux d'établissements de santé et de services sociaux, les responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec, les Musées de la civilisation, le Groupe TVA, etc.</p>	
<p>M-226</p> <p>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</p>	<p>Réalisé En 2009-2010</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>Le groupe de travail a déposé un rapport incluant des mesures concertées visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale des personnes handicapées et leur famille au Comité interministériel de lutte à la pauvreté en octobre 2008. L'Office a participé les années suivantes au réseau des répondants mis en place pour effectuer le suivi du <i>Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 : Le Québec mobilisé contre la pauvreté</i></p>	
<p>M-242 et M-248</p> <p>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</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en mettant sur pied un comité interministériel sur cette question en 2010-2011, lequel est appuyé par un groupe de travail qui est chargé de documenter les divers aspects de la question. Les mandats du comité et du groupe de travail ont été approuvés en 2011-2012 et divers documents ont aussi été préparés pour soutenir les travaux : un document sur les concepts et les orientations devant soutenir l'ensemble des travaux, un plan de travail, une vue d'ensemble des programmes et mesures ainsi qu'un document sur la stratégie d'identification des disparités. Les principales organisations du milieu communautaire autonome des personnes handicapées ont aussi été régulièrement informées de ces travaux</p>	

RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE (SUITE)

Les travaux se poursuivront dans le cadre des cinq prochaines années de mise en œuvre de la politique *À part entière*. Pour ce faire, l'Office a rencontré ses partenaires du Comité interministériel (MSSS, MESS, MFEQ) et ceux-ci se sont entendus sur la formulation de trois engagements à mener à terme d'ici 2019. Ceux-ci portent sur les coûts supplémentaires généraux et spécifiques et sur les disparités au sein de programmes qui contribuent à l'atteinte de certains résultats attendus de la politique (ceux visant une réponse complète aux besoins essentiels des personnes handicapées : vivre à domicile, se loger, s'exprimer et communiquer avec autrui, se déplacer)

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

Réalisé

RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE

L'Office a mené à bien son engagement en publiant trois guides :

- Le *Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches*, un guide produit et diffusé au cours de l'année 2010-2011 et mis à jour annuellement
- Le *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille – Aide financière, équipements et fournitures* produit et diffusé en décembre 2011
- Le *Guide des besoins en soutien à la famille* produit et diffusé en décembre 2011

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*

Réalisé

RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE

L'Office a respecté son engagement en réalisant divers travaux de concertation qui ont mené à la publication du *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile*. L'Office a également financé le groupe de recherche sur la LSQ et le bilinguisme sourd de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) (voir engagement M-006) pour qu'il produise une étude visant à analyser les besoins et les services en interprétation visuelle. Le rapport intitulé *Les besoins et les services en interprétation visuelle. Perceptions des utilisateurs, des interprètes et des employeurs* est accessible en ligne

Pour donner suite à ces travaux, l'Office a travaillé avec le MSSS et ses autres partenaires à la mise en œuvre des recommandations du rapport sur l'organisation et la gestion des SRI et il poursuivra sa collaboration avec le MSSS afin d'identifier des moyens pour optimiser l'offre de ces services. À plus court terme, l'Office, les SRI et les organismes représentant les personnes ayant une incapacité auditive ont convenu de réaliser des actions pouvant améliorer l'offre actuelle de services des SRI. Ainsi, il a été décidé d'harmoniser les codes de déontologie et d'analyser les ententes de services en vigueur. De plus, l'étude réalisée par l'UQAM, qui contient des suggestions visant à améliorer l'organisation et la gestion des SRI, fera l'objet d'un suivi

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<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 → à l'harmonisation des concepts et de la terminologie du plan de services → au respect de la confidentialité → à l'implantation d'un modèle mixte de coordination du plan de services → à l'établissement de règles consensuelles permettant la désignation du responsable de la coordination du plan de services 	Réalisé
<p>RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013</p> <p>L'Office a mené à bien son engagement en animant, tout au cours de la période d'application du PGM0, une démarche interministérielle sur la planification individualisée et coordonnée des services et ses divers leviers. Il a aussi mené une étude sur les pratiques actuelles de planification individualisée et coordonnée des services en fonction des six leviers identifiés dans la politique <i>À part entière</i>. Ces travaux permettront d'établir et de déployer, au cours des prochaines années, les balises communes sur la planification individualisée et coordonnée des services au sein des réseaux. L'Office a également effectué plusieurs représentations visant à sensibiliser les partenaires à l'importance de la planification individualisée et coordonnée des services et à les informer quant à la démarche intersectorielle en cours, notamment auprès du Protecteur du citoyen, de la Fédération québécoise des CRDI-TED et de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec</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>	Réalisé
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en soutenant annuellement la mise en œuvre des 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 2013-2014, vingt-huit organismes offrant des services de surveillance ont été subventionnés par le MFA et 76 % des régions administratives (13 régions sur 17) comptaient au moins un service de surveillance subventionné par le MFA. Des activités de soutien aux promoteurs ou aux gestionnaires de services de surveillance ont été effectuées par l'Office dans 95 % des régions du Québec (16 régions sur 17). Le nombre d'organismes subventionnés par le MFA est en hausse, passant de 13 en 2011-2012 à 19 en 2012-2013 et à 28 en 2013-2014, tout comme le nombre de régions couvertes (de 9 à 13, selon les années). À la fin du plan stratégique, la quasi-totalité des régions recevait du soutien de l'Office pour le développement de ces services (95 %), alors que ce soutien était offert à 59 % d'entre elles au début du plan stratégique</p>	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
<p>M-370</p> <p>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 <i>Programme de subventions à l'expérimentation</i> de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)</p>	<p>Réalisé</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a respecté son engagement en rédigeant un appel d'offres qui a mené au financement, par le biais du volet Études et recherches du programme de subventions à l'expérimentation, de l'étude suivante :</p> <p>Catherine Des Rivières-Pigeon (Département de sociologie, UQAM), Nathalie Poirier (Département de psychologie, UQAM), Elsa Galerand (Département de sociologie, UQAM) – <i>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</i></p>	
<p>M-371</p> <p>Animer des démarches intersectorielles visant à proposer des pistes de solution pour :</p> <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 	<p>Réalisé avec modification</p>
<p>RÉSULTATS OBTENUS AU TERME DU PLAN STRATÉGIQUE</p> <p>L'Office a réalisé son engagement en utilisant, pour soutenir le développement des services structurés d'accompagnement, l'harmonisation des pratiques en ce domaine, la reconnaissance des besoins et la formation, tous les leviers que la Loi et la politique <i>À part entière</i> lui offrent pour proposer des solutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> – la préparation d'avis et de recommandations, comme ceux émis dans le cadre des consultations sur le livre blanc sur l'assurance autonomie, le livre vert <i>Le goût et le plaisir de bouger : vers une politique nationale du sport, du loisir et de l'activité physique</i> ou encore ceux préparés dans le cadre des bilans entrepris par le MSSS sur les plans d'action et orientations ministérielles en déficience physique et en déficience intellectuelle – le financement de projets par le biais du Programme de soutien aux organismes de promotion de l'Office ou le Programme de subventions à l'expérimentation, à l'exemple du financement accordé au projet « Programme de formation pour accompagnateurs » déposé par la Table accompagnement élargie de Montréal, dans le cadre du Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) – la collaboration à certains projets, dont celui piloté par Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO) et la Table accompagnement élargie de Montréal, visant la mise en place et l'évaluation d'un modèle régional d'offre de services en accompagnement – la collaboration à des comités de travail, tels que le Comité loisir pour les personnes handicapées (CLPH) qui a travaillé à la révision du Programme d'accompagnement en loisir pour les personnes handicapées (PALC, organismes et municipalités) et du Programme d'aide en loisir pour les personnes vivant avec un handicap du MELS 	

MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉTAT DE RÉALISATION
M-373 Animer et soutenir les travaux du Comité sur l'accompagnement pour les personnes handicapées au Québec	Réalisé
RÉSULTATS OBTENUS EN 2012-2013 L'Office s'est acquitté de son engagement en animant et en coordonnant les travaux du comité, tout au cours de la période d'application du PGMO	

ANNEXE 6

BILAN DU PLAN D'ACTION 2013-2014 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
I – ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE					
<p>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 <i>À part entière</i> et des priorités qu'elle met de l'avant</p>	<p>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 <i>À part entière</i> et les priorités qu'elle met de l'avant</p>	<p>Diffusion de communications à propos des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de la réalisation de leurs habitudes de vie et faisant le lien avec les défis et les priorités de la politique</p>	<p>Nombre de communications diffusées dans les différents médias</p>	<p>MESURE RÉALISÉE Plus de 75 activités de sensibilisation et 20 interventions médiatiques impliquant le porte-parole durant la SQPH 2013</p> <p>Lancement de la trousse d'activités de sensibilisation <i>On s'éleve!</i></p> <p>14 <i>Express-O</i>, pour un total de 137 articles</p> <p>104 brèves publiées dans le site Web</p> <p>20 communiqués de presse</p>	<p>Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015 en révisant les mesures prévues</p>
<p>2. Méconnaissance à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés de la part de la population</p>	<p>Informers la population à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés</p>	<p>Réalisation d'activités ciblées auprès des ordres professionnels</p> <p>Présence assidue sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique sur le sujet</p>	<p>Nombre d'activités réalisées auprès de différents ordres professionnels</p> <p>Nombre d'interventions médiatiques effectuées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés</p>	<p>MESURE RÉALISÉE 21 activités réalisées</p>	<p>Pour le plan d'action 2014-2015, il est recommandé d'élargir la portée de l'objectif de façon à ce que les principaux obstacles rapportés par le Service de soutien à la personne fassent également l'objet d'une attention particulière de la part de l'Office</p>
				<p>MESURE RÉALISÉE 23 interventions médiatiques réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ 12 articles dans l'<i>Express-O</i> (la plupart publiés dans une édition spéciale sur l'éducation) ▸ 14 brèves publiées dans le site Web ▸ 2 communiqués 	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
II — ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
<p>3. Présence de problèmes importants vécus par les personnes handicapées en regard des domaines d'intervention suivants : la transition école-vie active, les services de garde, le soutien aux familles, l'emploi, le transport, le soutien à domicile, l'aménagement du territoire et les activités de jour (activités socioprofessionnelles pour les personnes de 21 ans et plus)</p>	<p>Assurer une plus grande cohérence et une plus grande complémentarité des interventions entre l'ensemble des régions ainsi qu'entre le national et le régional dans ces domaines d'intervention</p>	<p>Déployer les stratégies d'intervention élaborées par l'Office dans ces domaines d'intervention considérés prioritaires</p>	<p>Présentation des résultats obtenus sur les interventions posées, par dossier prioritaire, dans les rapports d'activités des gestionnaires</p>	<p>MESURE EN COURS DE RÉALISATION Des analyses et des portraits présentant les interventions de l'Office pour chacune des priorités d'intervention collectives ont été réalisées. Des résultats attendus, des indicateurs 2013-2014 ainsi que des perspectives 2014-2019 pour chacune des priorités ont été établis. Deux ateliers de formation sur les résultats attendus et les stratégies d'intervention privilégiées pour atteindre ces résultats ont été tenus. Des interventions ont également été posées, notamment en lien avec la priorité sur les activités de jour. Les résultats obtenus seront présentés par les gestionnaires dans leur rapport d'activités 2013-2014</p>	<p>Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
II — ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
4. Insuffisance de documents accessibles pour les personnes handicapées	Augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles	Réalisation de représentations auprès des MD concernés sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, notamment dans le cadre des travaux de soutien-conseil et d'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	Nombre d'activités de représentation effectuées	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>39 activités de représentation effectuées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▢ activités de représentation par voie téléphonique en lien avec l'élaboration des plans d'action annuels des MD ▢ 26 activités de représentation par le biais de lettres de rétroaction relatives à l'analyse des plans d'action annuels des MD ▢ activités de formation portant sur la production du plan d'action annuel auxquelles ont participé 41 nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de l'élaboration des plans d'action des MD ▢ activités de formation portant sur l'approvisionnement accessible aux personnes handicapées auxquelles ont assisté 35 coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de l'élaboration des plans d'action des MD ▢ 13 activités de promotion et de sensibilisation en lien avec le site Web <i>Services accessibles</i> auprès de différents partenaires 	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
II — ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
5. Manque d'information disponible pour les personnes handicapées et leur famille	Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et mesures existant pour les personnes handicapées et leur famille	Conclusion avec Services Québec d'ententes de collaboration visant à améliorer l'accès à l'information sur les programmes et mesures existant pour les personnes handicapées et leur famille	Ententes conclues	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>L'interconnexion entre le Centre de relation avec la clientèle de Services Québec et le Service de soutien à la personne de l'Office est en vigueur depuis le 17 avril 2013</p> <p>Une entente de collaboration est actuellement en cours pour la mise à jour du guide « personnes handicapées » du Portail Québec</p> <p>Une vidéo explicative des services d'accueil et référence ainsi que des services de soutien, conseil et accompagnement de l'Office a été produite et transmise à Services Québec pour son personnel, dans le cadre de l'entente</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015
	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 Service de soutien à la personne	Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 86 %) Nombre de plaintes concernant le Service de soutien à la personne	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Selon le sondage 2013-2014 visant à mesurer le taux de satisfaction de la clientèle, le taux de satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office est de 86 %</p> <p>Aucune plainte n'a été déposée concernant les services d'accueil, d'information et de référence</p> <p>9 codéveloppements ont eu lieu</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
II — ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
6. 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 Service de soutien à la personne	Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 93 %) Nombre de plaintes concernant le Service de soutien à la personne	<p>MESURE RÉALISÉE Selon le sondage 2013-2014 visant à mesurer le taux de satisfaction de la clientèle, le taux de satisfaction de la clientèle qui utilise les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office est de 90 %</p> <p>Deux plaintes ont été déposées à l'égard des services de soutien, de conseil et d'accompagnement.</p> <p>9 codéveloppements ont eu lieu</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015
7. 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 Service de soutien à la personne	Taux de réponse aux demandes formulées (cible d'ici 2014 : 100 %)	<p>MESURE RÉALISÉE Le SSP répond aux demandes reçues en continu. Le taux de réponse aux demandes est de 100 %</p> <p>9 codéveloppements ont eu lieu</p>	La reconduction de cet objectif au plan d'action 2014-2015 est recommandée en le reformulant toutefois en fonction des travaux réalisés

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
II — ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
(SUITE)					
7. 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	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	Production d'un bilan annuel des demandes en matière de planification individuelle de services	MESURE RÉALISÉE Au total pour 2013-2014, l'Office a répondu aux 97 demandes reçues en matière de planification individuelle de services	La reconstitution de cet objectif au plan d'action 2014-2015 est recommandée en reformulant toutefois en fonction des travaux réalisés
8. 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 du rapport 2012 sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi	Production du rapport 2012 et transmission au MESS	MESURE RÉALISÉE Le rapport 2012 a été produit et transmis au MESS le 6 août 2013	Le bilan de la première phase de la Stratégie en emploi ayant été déposé, il est recommandé de ne pas reconduire cette mesure au plan d'action 2014-2015

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
9. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché en raison d'un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Lors du comblement des postes, demander au CSPO de communiquer avec toutes les personnes handicapées dont le nom se trouve sur des listes de déclaration d'aptitudes	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>On compte 11,2 % de personnes handicapées (15 personnes) au sein des effectifs de l'Office, soit 11 réguliers et 4 occasionnels</p> <p>Taux de représentativité de 11 % au sein de l'effectif régulier et de 12,9 % au sein de l'effectif occasionnel</p> <p>Le 18 juin 2013, une modification a été apportée au formulaire <i>Demande de comblement d'emploi</i>, afin d'indiquer dans les critères de recherche de candidatures le groupe cible « personnes handicapées » à présenter avant toute autre candidature</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015 afin de maintenir à long terme les résultats obtenus
		Rencontrer en entrevue toutes les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir	Proportion de personnes handicapées rencontrées parmi les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>100 % des personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir ont été rencontrées. Un poste régulier et un poste occasionnel ont ainsi été pourvus</p> <p>Durant la même période, sur 7 nouvelles embauches, 2 personnes étaient handicapées, ce qui correspond à un taux d'embauche de 28,6 %</p>	
		Effectuer un rappel à tous les directeurs à cet effet, au moment du bilan de mi-année	Rappel effectué	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Le rappel a été fait aux directeurs</p>	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
10. Difficulté dans l'adaptation des postes de travail de l'Office pour les personnes ayant une incapacité auditive	Améliorer l'adaptation des postes de travail pour les membres du personnel de l'Office ayant une incapacité auditive	Identifier les obstacles rencontrés par ces personnes et mettre en application des pistes de solution pour réduire ou éliminer ces obstacles	Pistes de solution identifiées et mises en application	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Différents contacts ont été faits pour obtenir le support de personnes ressources dans le domaine de l'incapacité auditive. Les travaux se poursuivent. Des recommandations ont été déposées	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2014-2015
11. Méconnaissance de la part des employés de l'Office des mesures disponibles à l'égard de ses employés handicapés	Faire connaître aux nouveaux employés les mesures disponibles à l'égard des employés handicapés	Mise à jour de la politique d'adaptation des postes et du milieu de travail de l'Office actuellement en vigueur	Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail mise à jour	MESURE RÉALISÉE La politique a été mise à jour en mai 2013. Il en a été de même pour le plan d'intervention et le formulaire de suivi relatif à une adaptation de poste. Par la même occasion, un aide-mémoire au sujet de la politique a été réalisé	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015
		Remettre à tous les nouveaux employés la Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail et faire un rappel de l'existence de cette politique auprès des employés déjà en poste	Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail remise à tous les nouveaux employés	MESURE RÉALISÉE La politique a été transmise à tous les employés. En effet, le 17 juin 2013, un rappel a été fait à l'ensemble du personnel de l'Office via l'envoi d'un courriel et d'une copie de la politique. Une copie de la politique a également été remise à tous les nouveaux employés	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
<p>12. 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</p>	<p>Faire connaître au nouveau personnel de l'Office en région les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement</p>	<p>Diffuser auprès des nouveaux employés les plans d'évacuation des édifices où ils logent</p>	<p>Proportion des nouveaux employés informés sur les procédures, par direction</p>	<p>MESURE RÉALISÉE Un rappel a été fait au personnel des DICR. 100 % des nouveaux employés ont été informés</p>	<p>Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015</p>
<p>13. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics</p>	<p>Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées</p>	<p>Utilisation, par le personnel de l'Office qui est chargé du processus d'approvisionnement en biens et services (acheteurs et donneurs d'ouvrage), des critères de la politique interne d'acquisition écoresponsable dans les décisions d'acquisition</p>	<p>Personnel chargé du processus d'approvisionnement en biens et services (acheteurs et donneurs d'ouvrage) formé sur l'application de la politique Outil de support à la décision mis en application</p>	<p>MESURE EN COURS DE RÉALISATION Le SRFM va faire l'essai de la <i>Grille des critères (produits versus incapacités)</i>. Cette grille vise à outiller les acheteurs des MO et municipalités afin que ces organisations puissent plus aisément procéder à l'acquisition de produits et services accessibles aux personnes handicapées</p>	<p>Il est recommandé de maintenir l'objectif pour le plan d'action 2014-2015, en reformulant toutefois la mesure au besoin, selon l'avancement des travaux</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
14. Problèmes de circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Améliorer la sécurité des déplacements à proximité du siège social de l'Office	Représentations auprès de la Ville de Drummondville en vue de l'amélioration de la circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Nombre de contacts effectués auprès de la Ville de Drummondville	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Plusieurs contacts ont été faits auprès de la Ville de Drummondville en suivi à la lettre qui avait été adressée au directeur général de la Ville concernant la traversée piétonnière à l'intersection des rues Brock et Bérard. La demande de l'Office est restée sans réponse pour le moment	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015
15. 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	Offrir à l'ensemble du personnel professionnel et des agents de secrétariat nouvellement embauchés, la formation sur la production de documents Word accessibles	Formation offerte	MESURE RÉALISÉE Deux séances de formation ont été données au personnel visé	Il est recommandé de reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015 et de revoir les mesures en place pour en favoriser l'atteinte
		Rendre accessibles les canevas de documents Word disponibles dans l'intranet et servant à la production des documents	Dépôt dans l'intranet des canevas respectant les normes d'accessibilité de documents Word	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Pour rendre les canevas accessibles, il faut d'abord les mettre à jour. Un comité d'agentes de secrétariat verra à produire les canevas	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS AU 31 MARS 2014	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
16. Manque d'accessibilité de certains documents téléchargeables qui se trouvent sur le site Web de l'Office	Assurer une amélioration constante de l'accessibilité des documents téléchargeables	Identifier et appliquer des pistes de solution pour améliorer l'accessibilité des documents téléchargeables	Identification et application de pistes de solution	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>Depuis l'entrée en vigueur du Standard de l'accessibilité des documents téléchargeables (SGORI 008-02) en novembre 2012, une version accessible de tous les documents téléchargeables déposés dans le site Web de l'Office est disponible, à l'exception de tableaux statistiques. Ces derniers sont en cours de mise à jour</p> <p>Bien que l'Office ne soit pas tenu de le faire, il a produit une version accessible de plusieurs documents téléchargeables déposés dans le site avant l'entrée en vigueur du SGORI 008-02</p>	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action 2014-2015

ANNEXE 7
PROJETS SUBVENTIONNÉS
PAR LE PROGRAMME DE SOUTIEN
AUX ORGANISMES DE PROMOTION
EN 2013-2014

MISSION GLOBALE		
ORGANISME NATIONAL	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	75 000 \$	<i>Soutien en appui à la mission globale</i>
SOUS-TOTAL	75 000 \$	
PROJETS PONCTUELS		
ORGANISME NATIONAL	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION DU QUÉBEC POUR ENFANTS AVEC PROBLÈMES AUDITIFS	25 000 \$	<i>AQÉPA : Mise en place de moyens permettant de rejoindre et d'aider tous les enfants du Québec naissant avec une surdité</i>
ASSOCIATION DU QUÉBEC POUR L'INTÉGRATION SOCIALE	8 879 \$	<i>Vidéo promotionnelle – Gagnants du Concours École inclusive</i>
CONFÉDÉRATION DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	25 000 \$	<i>Campagne en faveur de l'inclusion scolaire</i>
KÉROUL	25 000 \$	<i>Recherche documentaire menant au Sommet mondial Destinations pour tous</i>
PARASPORTS QUÉBEC	20 000 \$	<i>Livres sur l'évolution du sport en fauteuil roulant au Québec depuis ses origines jusqu'à nos jours</i>
INTÉGRATION SOCIALE DES ENFANTS HANDICAPÉS EN MILIEU DE GARDE	20 533 \$	<i>L'intégration des enfants handicapés en services de garde – Des décennies de progrès et un avenir de nouveaux défis!</i> (activités de sensibilisation)
SOUS-TOTAL	124 412 \$	
PROJETS PONCTUELS		
ORGANISME RÉGIONAL REGROUPEMENT D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
COMITÉ RÉGIONAL DES ASSOCIATIONS POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE – RÉGION 06A	24 997 \$	<i>Besoins des personnes ayant une DI qui vieillissent et de leurs proches : planification résidentielle, financière et habitudes de vie conséquentes</i> (analyse de besoins)
GROUPEMENT DES ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES DE LA RIVE-SUD DE MONTRÉAL INC.	3 726 \$	<i>35^e anniversaire du GAPHRSM</i>
SOUS-TOTAL	28 723 \$	

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISME DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
ASSOCIATION POUR L'INTÉGRATION SOCIALE (RÉGION DE QUÉBEC)	9 000 \$	<i>Projet de recherche socioéconomique (évaluation des mesures proposées pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi)</i>
CARREFOUR FAMILIAL DES PERSONNES HANDICAPÉES	22 500 \$	<i>Photoroman (participation sociale des aînés handicapés)</i>
LAURA LÉMERVEIL	15 000 \$	<i>Développement d'une vision à court, moyen et long terme d'un nouveau modèle de services pour les personnes polyhandicapées de 21 ans et plus</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES APHASIQUES DE LA MAURICIE	4 000 \$	<i>15^e anniversaire APAM</i>
ASSOCIATION POUR LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE CENTRE-MAURICIE	1 460 \$	<i>Site Web</i>
ACTION DES FEMMES HANDICAPÉES (MONTRÉAL)	6 800 \$	<i>Femmes handicapées branchées!</i>
ALTERGO	10 000 \$	<i>Refonte du site Internet d'AlterGo</i>
CENTRE DE LA COMMUNAUTÉ SOURDE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN	21 728 \$	<i>La preuve des compétences des personnes sourdes en vidéo sur DVD</i>
EX AEQUO	22 103 \$	<i>Programme de soutien à la relève 2012-2015</i>
J'ME FAIS UNE PLACE EN GARDERIE INC.	15 750 \$	<i>Guide pour soutenir la participation et l'implication des parents lors de l'intégration de leur enfant présentant des besoins particuliers en service de garde</i>

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISME DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
PROMOTION INTERVENTION EN MILIEU OUVERT INC.	21 135 \$	<i>Programme de formation pour accompagnateurs</i>
SOLIDARITÉ DE PARENTS DE PERSONNES HANDICAPÉES INC.	25 000 \$	<i>Forum L'accès aux services... et maintenant?</i>
VIE AUTONOME-MONTRÉAL	11 911 \$	<i>Si c'est accessible, c'est possible ! (refonte du site Web)</i>
ÉPILEPSIE OUTAOUAIS INC.	9 378 \$	<i>Conception du site Web sur l'épilepsie</i>
DYSPHASIE LANAUDIÈRE	5 800 \$	<i>Colloque régional sur la dysphasie</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES PHYSIQUES DE COWANSVILLE ET RÉGION	5 690 \$	<i>25 ans d'engagement dans Brome-Missisquoi 1988-2013</i>
DYNAMIQUE DES HANDICAPÉS DE GRANBY ET RÉGION INC.	9 617 \$	<i>L'arrimage d'outils informatiques, dont notre site Internet accessible</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES DÉFICIENTES INTELLECTUELLES BÉCANCOUR – NICOLET-YAMASKA	20 000 \$	<i>Portrait du profil d'employabilité des personnes handicapées sur le territoire de Bécancour-Nicolet-Yamaska</i>
ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE DRUMMOND INC.	11 500 \$	<i>Nouveau site Internet et célébrations dans le cadre du 25e anniversaire d'existence de l'APHD</i>
AUTISME CENTRE-DU-QUÉBEC	19 975 \$	<i>Au-delà des barrières. Guide des ressources à l'intention des personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA), de leur famille et des professionnels au Centre-du-Québec</i>
SOUS-TOTAL	268 347 \$	
TOTAL – PROJETS PONCTUELS	421 482 \$	

SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES (SQPH) – ÉDITION 2013

RÉGION ADMINISTRATIVE/ORGANISME	MONTANT	TITRE DU PROJET (EXPLICATION LORSQUE NÉCESSAIRE)
01 – BAS-SAINT-LAURENT FÉDÉRATION POUR PERSONNES HANDICAPÉES DU K.R.T.B. INC.	542 \$	<i>SensibilisACTION</i>
03 – CAPITALE-NATIONALE REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PERSONNES HANDICAPÉES RÉGION 03	6 400 \$	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Faire place à la différence!</i> ➤ <i>Le cirque est en ville</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)	3 454 \$	<i>Rallye-on nous aux différences!</i>
TOTAL - SQPH	10 396 \$	
GRAND TOTAL - PSOP	506 878 \$	

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 [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. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

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

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.
5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

6. Le président et le directeur général, ainsi que tout membre du conseil agissant à titre de porte-parole de l'Office, doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.
7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

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

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

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

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

- 10.** Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CHAPITRE 3 → ACTIVITÉS POLITIQUES

- 18.** Le président ou le directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

- 19.** Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein, doit informer le président et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.

- 20.** Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

- 21.** Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

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

CHAPITRE 4 → RÉMUNÉRATION

- 22.** Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon 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 1980¹²) 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.

¹² Le décret 962-2013, pris le 18 septembre 2013, a remplacé le décret numéro 2412-80 du 13 août 1980. Les allocations et indemnités des membres du conseil d'administration de l'Office s'en trouvent ainsi modifiées. Ces modifications seront apportées au Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office lors de la prochaine révision.

- 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 2013-2014

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

ACTION 1	GESTE	SUIVI
<p>SENSIBILISER ET FORMER LE PERSONNEL DE L'OFFICE AU REGARD DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE</p>	<p>Tenir une séance formative sur le contenu des textes faisant les liens entre la démarche de développement durable et la mise en œuvre de la politique À <i>part entière</i>, lors des rencontres du personnel des directions concernées afin qu'il ait une connaissance de la démarche de développement durable lui permettant d'en tenir compte dans ses activités régulières</p>	<p>La cible a été atteinte, puisque 45 personnes sur les 64 ciblées ont été formées, soit 70 %. De plus, d'autres personnes non ciblées ont été formées pour un total de 74 personnes, soit 52 % du nombre total d'employés à l'Office</p>
<p>INDICATEUR</p> <p>Proportion du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour le prendre en compte dans ses activités régulières</p>	<p>CIBLES</p> <p>50 % des membres du personnel ciblé ayant participé à une formation destinée à lui permettre d'acquérir les connaissances suffisantes de la démarche de développement durable et la prise en compte des principes de développement durable</p>	
<p>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</p>	<p>Les éléments de sensibilisation au développement durable ont été mis à jour et sont toujours disponibles sur l'intranet de l'Office. Aucune autre action spécifique n'a été entreprise en 2013-2014</p>	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

APPLIQUER DES MESURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET UNE POLITIQUE D'ACQUISITIONS ÉCO-RESPONSABLES AU SEIN DES MO

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
METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES ET DES ACTIVITÉS CONTRIBUANT AUX DISPOSITIONS DE LA POLITIQUE POUR UN GOUVERNEMENT ÉCORESPONSABLE	Produire, adopter et faire connaître la <i>Politique interne d'acquisitions écoresponsables</i> respectant la clause d'approvisionnement concernant l'accessibilité aux personnes handicapées aux biens et services achetés ou loués (article 61.3 de la Loi)	Ce geste est réalisé à 80 %
	Produire, adopter et mettre en œuvre une directive interne concernant l'utilisation de moyens de transport collectif et la location de véhicules écoénergétiques dans le cadre du travail	Ce geste est réalisé à 100 %
	Intervenir auprès de la Société québécoise des infrastructures pour faire installer des supports à vélo sécuritaires pour l'ensemble des édifices où loge l'Office	L'inventaire de l'ensemble du parc immobilier a été effectué. La totalité des édifices où loge l'Office sont munis de supports à vélo. La cible est atteinte à 100 %
INDICATEURS Proportion de gestionnaires et du personnel concerné connaissant la politique interne d'acquisitions écoresponsables	CIBLES 100 % des gestionnaires et du personnel concerné connaissant la <i>Politique interne d'acquisitions écoresponsables</i>	
Production d'une directive concernant l'utilisation de moyens de transport collectif et la location de véhicules écoénergétiques dans le cadre du travail	Adoption d'une directive	
Proportion des lieux de travail où loge l'Office ayant un support à vélo	100 % des bureaux	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	L'Office a mis à jour les <i>Lignes directrices sur les frais de déplacement</i> incluant des mesures incitant le personnel à utiliser des moyens de transport ayant le plus faible impact environnemental	

ACTION 4	GESTES	SUIVIS
<p>PROMOUVOIR LA RÉDUCTION DES DÉCHETS, FAVORISER LA RÉCUPÉRATION DES MATIÈRES RECYCLABLES ET SOUTENIR LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE</p>	<p>Produire exclusivement des documents publics qui respectent les normes d'édition écologiques telles que celles édictées dans le <i>Guide d'élaboration d'un plan d'action de développement durable</i></p>	<p>La quasi-totalité des documents (au moins 90 %) est produite en respectant les normes d'édition écologiques.</p>
	<p>Réaliser une étude sur les moyens à mettre en application pour diminuer les G.E.S. produits par l'Office</p>	<p>Le rapport a été déposé et a fait l'objet d'une première validation. Le geste est réalisé à 95 %</p>
	<p>Implanter un système de gestion électronique de documents</p>	<p>Ce geste fait référence au projet de gestion stratégique de l'information de l'Office en cours de réalisation</p>
	<p>Sensibiliser le personnel à la tenue de réunions « zéro déchet »</p>	<p>Des documents d'information ont été déposés sur l'intranet et l'ensemble du personnel peut y avoir accès. Le geste est réalisé à 100 %</p>
	<p>Intervenir auprès de la SQI pour implanter des dispositifs (ex. : des bacs multimatières) favorisant la récupération des matières résiduelles. Adhérer au programme <i>Visez juste</i> de l'organisme Recyc-Québec lorsqu'implanté dans les édifices où loge l'Office</p>	<p>Tous les édifices où loge l'Office font de la récupération. De plus, la quasi-totalité des bureaux fait de la récupération multimatière, pour un pourcentage de 93 %, soit treize bureaux sur quatorze. Le quatorzième bureau ne fait que de la récupération de papier</p>
	<p>Sensibiliser le personnel à l'impression recto verso, à l'emploi de piles rechargeables, à la récupération de matières recyclables et à la fermeture des lumières et des ordinateurs en fin de journée</p>	<p>Geste réalisé à 100 %</p>

ACTION 4 (suite)	GESTES	SUIVIS
<p>INDICATEURS</p> <p>Proportion des documents publics respectant les normes d'édition écologiques, telles que celles édictées dans le <i>Guide d'élaboration d'un plan d'action de développement durable</i></p>	<p>CIBLES</p> <p>100 % des documents publics sont conformes aux normes d'édition écologiques</p>	
<p>Production d'une étude sur les moyens à mettre en application pour diminuer les G.E.S. produits par l'Office</p>	<p>Dépôt de l'étude sur les moyens à mettre en application pour diminuer les G.E.S. produits par l'Office</p>	
<p>Implantation d'un système de gestion électronique des documents</p> <p>Proportion du personnel utilisant le nouveau système de gestion électronique des documents</p>	<p>Mise en production du système</p> <p>100 % du personnel utilise le nouveau système de gestion électronique des documents</p>	
<p>Proportion du personnel sensibilisé à la tenue de réunions « zéro déchet »</p>	<p>Pour 2012-2013, viser 75 % du personnel sensibilisé à la tenue de réunions « zéro déchet »</p>	
<p>Proportion d'édifices où loge l'Office et faisant de la récupération multimatière</p>	<p>100 % des édifices où loge l'Office</p>	
<p>Proportion du personnel sensibilisé à l'impression recto verso, à l'emploi de piles rechargeables, à la récupération de matières recyclables et à la fermeture des lumières et des ordinateurs en fin de journée</p>	<p>100 % du personnel sensibilisé</p>	
<p>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</p>	<p>La quasi-totalité des documents (au moins 90 %) est produite en respectant les normes d'édition écologique telles que celles édictées dans le <i>Guide d'élaboration d'un plan d'action de développement durable</i>. On retrouve au dos des documents les logos témoignant de la préoccupation de l'Office pour l'environnement et l'édition écologique.</p> <p>L'Office a réduit de façon importante le nombre de copies papier des documents qu'il publie</p> <p>De plus, la mise en œuvre du Plan de gestion des unités d'impression a réduit le nombre d'impressions réalisées par le personnel</p>	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

FAVORISER LA VIE FAMILIALE ET EN FACILITER LA CONCILIATION AVEC LE TRAVAIL, LES ÉTUDES ET LA VIE PERSONNELLE

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

→ PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES PROBLÈMES DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

ACTION 5	GESTE	SUIVI
METTRE EN PLACE DES PRATIQUES DE CONCILIATION TRAVAIL ET RESPONSABILITÉS FAMILIALES	Amorcer en 2012-2013 une réflexion et identifier les mesures pouvant être présentées dans un programme de conciliation travail et responsabilités familiales	Réflexion amorcée. Ce geste est donc réalisé
INDICATEURS Nombre de mesures favorisant la conciliation travail et responsabilités familiales	CIBLES Adoption et mise en œuvre de mesures favorisant la conciliation travail et responsabilités familiales d'ici mars 2014	
RÉSULTATS DE L'ANNÉE	Au cours de l'année, la réflexion au sujet des mesures existantes en matière de conciliation travail et responsabilités familiales s'est poursuivie. Les politiques internes concernant l'horaire variable, le travail à distance et l'aménagement du temps de travail ont été examinées par le comité de direction afin d'en harmoniser la gestion De plus, la politique d'adaptation des postes de travail et du milieu de travail a été mise à jour en mai 2013. Il en a été de même pour le plan d'intervention et le formulaire de suivi relatif à une adaptation de poste. Par la même occasion, un aide-mémoire au sujet de la politique a été réalisé. Cette politique interne permet aux personnes dont un membre de la famille ou un proche est une personne handicapée de bénéficier de mesures facilitant la conciliation travail-responsabilités familiales L'Office dispose donc de quatre politiques internes qui se déclinent en dizaine de mesures favorisant la conciliation travail et responsabilités familiales. Ce geste est donc réalisé	

AGENDA 21 DE LA CULTURE

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 2

VALORISER LE RÔLE DES ARTISTES, DES CRÉATEURS DE TOUTES DISCIPLINES ET DES PROFESSIONNELS DE LA CULTURE EN TANT QUE PORTEURS DE RENOUVELLEMENT DE L'IDENTITÉ CULTURELLE QUÉBÉCOISE ET VECTEURS DE LA DIVERSITÉ DE SES EXPRESSIONS CULTURELLES. SOUTENIR LA CRÉATION, LA PRODUCTION ET LA DIFFUSION SUR TOUT LE TERRITOIRE, EN PROTÉGEANT LA LIBERTÉ D'EXPRESSION ET EN RESPONSABILISANT L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ ENVERS L'IMPORTANCE D'ASSURER LE DÉVELOPPEMENT VIABLE DU SECTEUR CULTUREL QUÉBÉCOIS

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

→ RECONNAÎTRE L'APPORT D'ARTISTES HANDICAPÉS

ACTION 6	GESTE	SUIVI
<p>DIFFUSER UNE ŒUVRE D'UN ARTISTE HANDICAPÉ SUR TOUT LE TERRITOIRE À L'OCCASION DE LA SEMAINE QUÉBÉCOISE DES PERSONNES HANDICAPÉES</p>	<p>Solliciter des œuvres d'artistes handicapés et retenir celle qui représentera le mieux la thématique de la SQPH</p> <p>Produire les éléments promotionnels de la SQPH en utilisant l'œuvre choisie et en faire la diffusion</p>	<p>Un appel a été effectué auprès d'artistes handicapés pour la SQPH 2013. L'œuvre retenue a été utilisée dans le matériel promotionnel</p>
<p>INDICATEURS</p> <p>Nombre d'œuvres soumises au jury</p> <p>Éléments promotionnels diffusés sur le Web</p> <p>Exemplaires de l'affiche de l'œuvre diffusée</p>	<p>CIBLES</p> <p>Recevoir une centaine de propositions</p> <p>Éléments promotionnels mis en ligne sur le Web</p> <p>Exemplaires de l'affiche distribuée aux partenaires de l'Office</p>	
<p>RÉSULTATS DE L'ANNÉE</p>	<p>L'Office a reçu 94 œuvres d'artistes dans le cadre de cet exercice. L'œuvre choisie a été utilisée pour la production d'affiches et d'encarts. Ces éléments promotionnels ont été mis en ligne et l'Office a distribué 7 000 affiches et 103 000 encarts à 3 330 organismes et à des milliers de familles dans le cadre de la SQPH 2013. Ce geste est donc réalisé</p>	

ANNEXE 10

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

SIÈGE SOCIAL

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

**POUR OBTENIR DES INFORMATIONS,
DU SOUTIEN CONSEIL OU DE
L'ACCOMPAGNEMENT**
(POUR TOUTES LES RÉGIONS)

Service de soutien à la personne
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 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 municipalités, les entreprises et les groupes dans le développement, la coordination ou la réalisation d'activités et de projets favorisant la participation 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

