

PLAN D'ACTION 2011-2012

DE L'OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC
À L'ÉGARD DES PERSONNES
HANDICAPÉES



**OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC**

conjuguer
nos forces

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

RÉDACTION

Any Bussière
Secrétaire du conseil d'administration
et responsable de certains dossiers corporatifs

Francis Dubois
Conseiller à l'évaluation et à la recherche
Direction de l'évaluation, de la recherche
et des communications organisationnelles

SUPERVISION

Anne Hébert
Directrice générale adjointe

CONCEPTION GRAPHIQUE

AVION ROUGE INC.
Jean-Christophe Charlier, DA
Isabelle Robida, DA

ÉDITION

Service des relations publiques

APPROBATION

Par le conseil d'administration de l'Office
à sa séance des 9 et 10 juin 2011

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011).
*Plan d'action 2011-2012 de l'Office des personnes
handicapées du Québec à l'égard des personnes
handicapées*, Drummondville, L'Office, 84 p.
www.ophq.gouv.qc.ca

Ce document est disponible en
médias adaptés sur demande.

Dépôt légal - 2011
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archive Canada
ISBN version électronique: 978-2-550-6236-2
ISSN: 1719-7406

.....

TABLE DES MATIÈRES

5	INTRODUCTION
7	PARTIE I – PORTRAIT DE L’OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC
8	1.1 MISSION DE L’OFFICE
9	1.2 VISION
9	1.3 ENGAGEMENT À RÉDUIRE LES OBSTACLES
10	1.4 RESPONSABILITÉ DE L’ÉLABORATION DU PLAN D’ACTION
11	PARTIE II – BILAN DU PLAN D’ACTION 2010-2011
12	2.1 PRÉSENTATION DU BILAN
19	2.2 ACTIONS À L’ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE
19	2.2.1 Rappel des objectifs
19	2.2.2 Bilan des mesures mises en œuvre et résultats
21	2.2.3 Recommandations
22	2.3 ACTIONS À L’ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION
22	2.3.1 Rappel des objectifs
23	2.3.2 Bilan des mesures mises en œuvre et résultats
25	2.3.3 Recommandations
27	2.4 ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D’UN ORGANISME PUBLIC
27	2.4.1 Rappel des objectifs
28	2.4.2 Bilan des mesures mises en œuvre et résultats
32	2.4.3 Recommandations
33	2.5 BILAN DE LA MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE <i>L’ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES POUR L’ANNÉE 2010-2011 À L’OFFICE</i>
36	2.6 BILAN DE LA MISE EN OEUVRE DES ENGAGEMENTS DE L’OFFICE À LA STRATÉGIE NATIONALE POUR L’INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

39 PARTIE III – PLAN D’ACTION 2011-2012

40 3.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PLAN D’ACTION

71 3.2 OBSTACLES, OBJECTIFS ET MESURES

71 3.2.1 Au regard de sa mission générale

72 3.2.2 Au regard des services à la population

74 3.2.3 Comme gestionnaire d’un organisme public

78 3.3 MÉCANISMES DE SUIVI

79 3.4 ADOPTION ET DIFFUSION

80 CONCLUSION

81 ANNEXE

82 DESCRIPTION DU SECTEUR D’ACTIVITÉ DE L’OFFICE

84 RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

INTRODUCTION

L'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la Loi) prévoit que chaque ministère et organisme public (MO), qui emploie au moins 50 personnes, élabore, adopte et rend public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions (Québec 2005).

Depuis 2005, l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) adopte et publie chaque année un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il en est donc à son sixième plan. La mission de l'Office étant entièrement axée sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, une majorité de ses activités pourrait se retrouver dans son plan d'action. Toutefois, pour des raisons pratiques, l'Office a fait le choix de se concentrer sur certaines actions.

Le plan d'action 2011-2012 à l'égard des personnes handicapées s'inscrit en continuité avec les plans des années précédentes. En effet, on constate qu'une majorité d'actions requiert une intervention portant sur plus d'une année afin de s'assurer de leur mise en œuvre. C'est notamment le cas des engagements de l'Office au premier plan global de mise en œuvre (PGMO) de la politique *À part entière* (Office 2008).

La première partie du plan d'action présente le portrait de l'Office. La seconde dresse un bilan du plan d'action 2010-2011 (Dubois 2011). La troisième partie présente les actions prioritaires par l'Office pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, incluant la poursuite de la mise en œuvre de ses engagements au PGMO.

PARTIE I

PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1 MISSION DE L'OFFICE

En vertu de son plan stratégique 2009-2014, l'Office a pour mission de jouer « un rôle déterminant en matière d'évaluation, de conseil, de coordination et de concertation en vue d'accroître la participation sociale des personnes handicapées » (Office 2010 : 2).

Afin de réaliser cette mission, 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. Les principales interventions de l'Office consistent à :

- favoriser la coordination et la promotion de services répondant aux besoins des personnes handicapées;
- conseiller le ministre, le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées;
- analyser et évaluer les lois, les politiques, les programmes, les plans d'action et les services offerts;
- effectuer des travaux d'évaluation sur l'évolution de la participation sociale des personnes handicapées, identifier les progrès et les obstacles à cette participation;
- informer, conseiller, assister et faire des représentations en faveur des personnes handicapées tant sur une base individuelle que collective;
- formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées.

1.2 VISION

Selon le plan stratégique 2009-2014 de l'Office, sa vision est celle d'un « Office catalyseur d'un Québec inclusif, solidaire, plus équitable et respectueux des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille » (Office 2010 : 2).

1.3 ENGAGEMENT À RÉDUIRE LES OBSTACLES

En cohérence avec sa mission et sa vision, l'Office s'engage à poursuivre ses efforts visant à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Ces efforts sont visibles dans l'ensemble des activités relevant de la mission générale de l'Office, dont ses engagements au premier PGM0, ainsi que dans ses activités de services à la population et comme gestionnaire d'organisme public.

1.4

RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION

En 2005, l'Office a mis en place un comité de travail chargé de l'élaboration de son plan d'action. Ce comité a permis l'identification de plusieurs obstacles dans tous les secteurs d'activité de l'organisation dont certains requièrent encore aujourd'hui l'investissement d'efforts importants en vue de les réduire. L'Office a fait le choix, au cours de la dernière année, de revoir la formule de son comité de travail. En effet, c'est avec les membres du comité de direction de l'Office que l'identification de nouveaux obstacles est discutée. La tâche de l'élaboration du plan d'action est confiée à la personne responsable des dossiers corporatifs à l'Office, sous la supervision de la coordonnatrice de services aux personnes handicapées.

En ce qui concerne les engagements de l'Office au PGM0 de la politique *À part entière*, qui font partie intégrante des mesures du plan d'action liées à la mission générale, rappelons qu'ils sont issus d'une vaste démarche de concertation animée par l'Office auprès de ses partenaires qui a permis d'identifier les principaux obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

II

PARTIE

BILAN DU PLAN D'ACTION 2010-2011

2.1 PRÉSENTATION DU BILAN

Les tableaux 1, 2 et 3 présentent, sous forme de synthèse, le bilan du plan d'action 2010-2011 de l'Office. Le texte qui suit fait un rappel des objectifs, des mesures mises en œuvre, des résultats et des recommandations.

De plus, l'Office a poursuivi en 2010-2011 la réalisation de ses engagements au PGM0. Le bilan de la réalisation de ces engagements a été produit par le biais du « Questionnaire de suivi annuel du plan global de mise en œuvre de la politique *À part entière* 2010-2011 » développé dans le cadre des travaux liés au suivi et à l'évaluation de la politique. Au 31 mars 2011, l'état de réalisation des engagements de l'Office au PGM0 était de : 1 (3 %) non débuté, 28 (72 %) en cours de réalisation, 4 (10 %) réalisés, 6 (15 %) en continu et aucun abandonné. Les tableaux 7A et 7B présentent le suivi de la réalisation des 39 engagements de l'Office au PGM0 en 2010-2011.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
I – ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE					
<p>1. Manque de connaissances 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, par la population, incluant les personnes handicapées et leur famille</p>	<p>1.1 Faire connaître à la population les obstacles rencontrés par les personnes handicapées afin qu'ils s'approprient la politique <i>À part entière</i> et les priorités qu'elle met de l'avant</p>	<p>Réalisation d'activités de communication ciblées afin d'informer la population des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de la réalisation de leurs habitudes de vie</p>	<p>1.1-1 Nombre d'activités de communication diffusées dans les différents médias</p>	<p>44 activités de communication ont été réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 1 numéro de <i>L'intégration</i> ➤ Mentions à l'intérieur de 15 numéros de <i>l'Express-O</i> ➤ Réponses à 25 demandes de journalistes ➤ 3 lancements 	<p>Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012</p> <p>Il est proposé de préciser la nature des activités de communication ainsi que les défis et les priorités de la politique visés par celles-ci</p>
<p>2. Présence de préjugés à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés</p>	<p>2.1 Sensibiliser la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés</p>	<p>Présence plus significative sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique sur le sujet</p>	<p>2.1-1 Nombre d'interventions médiatiques effectuées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés</p>	<p>Deux entrevues radiophoniques ont été réalisées et une lettre ouverte de la directrice générale a été diffusée sur le site Internet de l'Office et transmise aux médias sans être reprise</p>	<p>Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
II – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
3. Insuffisance de documents accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possibles au Centre de documentation de l'Office	3.1 Poursuivre l'augmentation de la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Application de la politique d'achat en prêtant attention à la mesure consistant à acheter lorsque disponibles des documents vidéo sous-titrés, encodés ou en Langue des signes québécoise (LSQ)	3.1-1 Pourcentage et quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année	13 % (4 documents sur 30) des documents vidéo achetés par le Centre de documentation étaient accessibles	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 mais de proposer de nouvelles mesures afin d'atteindre l'objectif
	3.2 Augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles	Mise à jour du répertoire des principaux fournisseurs du Centre de documentation de l'Office	3.2-1 Mise à jour du répertoire	Répertoire des fournisseurs mis à jour	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 mais de proposer de nouvelles mesures afin d'atteindre l'objectif
		Envoi d'une lettre aux fournisseurs répertoriés les sensibilisant à l'importance de produire des documents vidéo accessibles	3.2-2 Nombre de lettres de sensibilisation expédiées	Une lettre sera expédiée aux 13 fournisseurs répertoriés d'ici le 8 avril 2011	
4. Manque d'information disponible aux personnes handicapées	4.1 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	4.1-1 Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 86 %)	9 activités de codéveloppement ont été réalisées Un sondage de satisfaction de la clientèle a été réalisé : taux de satisfaction de 82 %	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
II – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION					
5. Difficultés d'accès aux services et programmes publics pour les personnes handicapées	5.1 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	5.1-1 Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 93 %)	9 activités de codéveloppement ont été réalisées Un sondage de satisfaction de la clientèle a été réalisé : taux de satisfaction de 91 %	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
6. Manque de coordination et difficultés d'arrimage entre les différentes organisations, ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins de chaque personne	6.1 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 Mise en œuvre du cadre de référence du Service de soutien à la personne sur le recours au plan de services pour les personnes handicapées et leur famille qui s'adressent à l'Office	6.1-1 Taux de réponse aux demandes formulées (cible d'ici 2014 : 100 %) 6.1-2 Bilan annuel de la demande en matière de planification individuelle de services produit	9 activités de codéveloppement ont été réalisées Bilan annuel de la demande en matière de planification individuelle de services a été produit : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 64 demandes formulées ➤ taux de réponse est 100 % 	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
7. Les personnes handicapées rencontrent des obstacles lors de leur intégration et maintien en emploi	7.1 Mettre à jour les obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées utilisant les services de l'Office 7.2 Améliorer la connaissance de ces obstacles	Réalisation d'un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi	7.1-1 Rapport produit et diffusé	Rapport produit et transmis au MESS	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
8. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	8.1 Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Utilisation des listes de déclaration d'aptitudes afin d'identifier et de communiquer avec le maximum de personnes handicapées en leur offrant la possibilité d'être candidates pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans les régions d'intérêt qu'elles ont indiquées	8-1 Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Au 31 mars 2011, 8 % des emplois étaient comblés par des personnes handicapées (9 sur 110) au sein des effectifs de l'Office	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
	8.2 Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Formulation de demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) dans la perspective d'embaucher les personnes handicapées ayant réussi leur stage	8-2 Taux d'embauche des personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Au 31 mars 2011, on comptait 9 % de personnes handicapées (4 sur 45) parmi les nouvelles embauches de l'Office	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
		Poursuite des représentations auprès du Secrétariat du Conseil du trésor afin de le sensibiliser à publiciser davantage, auprès des personnes handicapées, leurs appels de candidatures lors de la tenue de concours de recrutement « grand public »	8-3 Nombre d'activités de représentation effectuées	5 activités de représentation ont été réalisées	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
(suite) 8. Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel embauché dû à un manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats	(suite) 8.2 Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Réalisation d'une analyse prospective pour les prochaines années compte tenu de la réduction des effectifs de l'organisation et du départ à la retraite de plusieurs employés handicapés	8-4 Analyse prospective réalisée	Analyse prospective non réalisée	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
9. Accessibilité inadéquate de certains locaux de l'Office	9.1 Poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office	Poursuite de la réalisation des phases II et III du projet	9.1-1 Plan de travail 2010-2011 respecté	Trois appels d'offres ont été effectués par la SIQ pour les phases II et III du processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office Des contrats ont été octroyés et les entrepreneurs ont été rencontrés	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012
10. Absence de registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office pour la tenue de réunions et d'événements	10.1 Identifier, dans chaque région du Québec où se tiennent les réunions du conseil d'administration de l'Office, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Rédaction d'un registre pour les régions où se tiennent les réunions du conseil d'administration de l'Office	10.1-1 Registre pour Drummondville produit	Registre pour Drummondville produit	Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 en précisant la région ciblée

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES	INDICATEURS DE SUIVI	RÉSULTATS	RECOMMANDATIONS
III – ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC					
<p>11. Faible degré de connaissance 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>11.1 Améliorer les connaissances du personnel de l'Office en région sur les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement</p>	<p>Octroi aux directeurs de l'intervention collective régionale d'une responsabilité au regard de la diffusion auprès du personnel des plans d'évacuation des édifices où ils oeuvrent</p>	<p>11.1-1 Présence de cette information dans le rapport d'activité des directeurs de l'intervention collective régionale</p> <p>11.1-2 Proportion du personnel de l'Office en région connaissant les procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement</p>	<p>Direction de l'intervention collective régionale de l'Est :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Procédure d'évacuation rédigée et mise en application <p>Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Personnel informé des procédures d'évacuation en vigueur <p>Direction de l'intervention collective régionale du Centre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Personnel informé des procédures d'évacuation en vigueur 	<p>Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012</p>
<p>12. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics</p>	<p>12.1 Garantir un processus d'approvisionnement de biens et des services accessibles aux personnes handicapées</p>	<p>Suivi de la directive actuelle de l'Office sur le processus d'approvisionnement de biens et de services</p>	<p>12.1-1 Suivi effectué</p>	<p>Le processus d'approvisionnement fera partie intégrante en 2011-2012 de la future politique interne en approvisionnement écoresponsable</p>	<p>Il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012</p>

2.2 ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE

2.2.1 Rappel des objectifs

Les deux objectifs identifiés par le plan d'action concernant les actions à poser à l'égard de la mission générale de l'Office sont les suivants :

1. Faire connaître à la population les obstacles rencontrés par les personnes handicapées afin qu'ils s'approprient la politique *À part entière* et les priorités qu'elle met de l'avant.
2. Sensibiliser la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés.

2.2.2 Bilan des mesures mises en œuvre et résultats

Le premier objectif identifié était sous la responsabilité du Service des communications de l'Office. La mesure retenue pour la réalisation de l'objectif consistait à effectuer des activités de communication ciblées afin d'informer la population des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de la réalisation de leurs habitudes de vie. À cet effet, le Service des communications a réalisé 44 activités de communication au cours de l'année 2010-2011. Parmi ces activités, mentionnons qu'un numéro de la revue *L'intégration* a été publié en juin 2010 et qu'il portait sur le thème de l'employabilité des personnes

handicapées. Également, le cyberbulletin d'information *Express-O*, qui contient des mentions sur les événements d'intérêt et les activités de nos partenaires, a été diffusé à 15 reprises. Chaque numéro contenait au moins une référence à la politique *À part entière* et aux priorités qu'elle met de l'avant. De plus, on a répondu à 25 demandes en provenance de journalistes. Cependant, aucune de ces demandes ne concernait directement la politique. Il en demeure néanmoins que l'ensemble des réponses s'inscrivait dans la foulée des priorités mises de l'avant par la politique.

Les lancements de deux rapports d'évaluation¹ et d'une étude statistique² ont été réalisés. À chacun de ces lancements, des communiqués de presse ont été produits et des entrevues ont été accordées. L'objectif est atteint.

Le Service des communications devait, au cours de l'année 2010-2011, veiller à sensibiliser la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés. Cet objectif était mis en valeur par une présence plus significative sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique sur le sujet. Le suivi de la mesure est déterminé par le nombre d'interventions médiatiques effectuées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés. Au cours de l'année 2010-2011, l'Office est intervenu à trois reprises sur la scène médiatique québécoise. En effet, deux entrevues radiophoniques ont été réalisées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés et une lettre ouverte de la directrice générale de l'Office, M^{me} Céline Giroux, intitulée *Des conditions essentielles pour réussir l'intégration scolaire : la position de l'Office des personnes handicapées du Québec*, a été diffusée sur le site Internet de l'Office et transmise aux médias sans être reprise. L'objectif est atteint.

1 Le 2 décembre 2010 : *Évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale*

Le 16 février 2011 : *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 2009-2010*

2 25 novembre 2010 : *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*

2.2.3 Recommandations

De nombreuses activités ont été mises en œuvre afin de faire connaître à la population les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Ces activités visaient l'appropriation de la politique *À part entière* et les priorités qu'elle met de l'avant. En effet, depuis l'adoption de la politique, les travaux en lien avec sa promotion sont soutenus. Il est donc recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 en précisant toutefois la nature des activités de communication ainsi que les défis et les priorités de la politique visés par celles-ci.

La période 2010-2011 a permis à l'Office de poursuivre la mise en œuvre de projets en lien avec la sensibilisation de la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés. La présence plus significative de l'Office sur la scène médiatique en lien avec le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés a été assurée. Toutefois, étant donné que le dossier de l'intégration scolaire des élèves handicapés est fortement susceptible d'être repris par les médias au cours de la prochaine année, il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012.

2.3 ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION

2.3.1 Rappel des objectifs

Les objectifs à l'égard des services à la population sont :

1. Poursuivre l'augmentation de la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office.
2. Augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles.
3. Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence de l'Office.
4. Accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office.
5. Assurer à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services.
6. Mettre à jour les obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées utilisant les services de l'Office et améliorer la connaissance de ces obstacles.

2.3.2

Bilan des mesures mises en œuvre et résultats

Le premier objectif à l'égard des services à la population était sous la responsabilité du Centre de documentation. Il visait la poursuite de l'augmentation de la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office. Les résultats de cet objectif se traduisent par le pourcentage et la quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année. La mesure mise en œuvre, soit l'application de la politique d'achat en prêtant attention à la mesure consistant à acheter, lorsque disponibles, des documents vidéo sous-titrés, encodés ou en langue des signes québécoise (LSQ), a permis d'augmenter le nombre de documents audiovisuels accessibles au Centre de documentation. En effet, 13% (4 documents sur 30) des DVD, CD et VHS acquis par le Centre de documentation en 2010-2011 (achat ou acquisition gratuite) étaient accessibles aux personnes handicapées. L'objectif est atteint mais il est recommandé de proposer de nouvelles mesures.

L'objectif d'augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles était sous la responsabilité du Centre de documentation et du Service des communications. Les mesures mises en œuvre au cours de l'année ont consisté à répertorier les principaux fournisseurs du Centre de documentation de l'Office et à leur faire parvenir une lettre les sensibilisant à l'importance de produire des documents vidéo accessibles. Ainsi, pour l'année 2010-2011, 13 fournisseurs de vidéos ont été répertoriés. Une lettre les sensibilisant à l'importance de produire des documents accessibles leur sera transmise au plus tard le 8 avril 2011. L'objectif n'a donc pas été atteint au 31 mars 2011, mais il le sera tôt dans l'année 2011-2012. Il est également recommandé de proposer de nouvelles mesures.

Les objectifs visant à accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office étaient sous la responsabilité de la Direction du partenariat et de l'intervention individuelle (DPIL). La mesure retenue pour répondre aux deux objectifs consistait à réaliser des activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne. L'indicateur de suivi pour chacun des objectifs est le taux de satisfaction de la clientèle. La DPIL a réalisé neuf activités de codéveloppement et la firme SOM a été mandatée par l'Office afin d'effectuer un sondage sur la satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence, ainsi que les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. L'enquête auprès de la clientèle a été réalisée en février 2011. Les résultats du sondage sont très positifs. Les taux de satisfaction pour les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office sont respectivement de 82 % et 91 %. Les objectifs sont donc atteints.

Deux mesures ont été retenues afin de répondre à l'objectif visant à assurer à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services. Ces mesures sont la réalisation d'activités de codéveloppement favorisant le transfert d'expertise et la formation continue du personnel du Service de soutien à la personne ainsi que la 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. À cet effet, neuf activités de codéveloppement ont été réalisées et un bilan annuel des demandes en matière de planification individuelle de services a été produit. Celui-ci mentionne que 64 demandes ont été formulées et qu'elles ont toutes fait l'objet d'une réponse de la part de l'Office; le taux de réponse est donc de 100 %. L'objectif est atteint.

Deux objectifs portent sur la réduction des obstacles à la participation sur le marché du travail des personnes handicapées. Le premier objectif consiste à mettre à jour ces obstacles et le second vise à en améliorer la connaissance. Une mesure a permis de répondre à

ces deux objectifs. Elle consistait à produire et à diffuser un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi. La DPII a fait parvenir au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) le rapport intitulé *Les interventions du Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec en matière d'emploi, rapport annuel 2010* le 30 mars 2011. L'objectif est atteint.

2.3.3 Recommandations

Le taux d'acquisition de vidéos ou DVD accessibles (sous-titrés, encodés ou traduits en LSQ) par le Centre de documentation est plus bas que ceux des années précédentes. En effet, le taux moyen d'acquisition des documents audiovisuels accessibles est de 45 % pour la période comprise entre le 1^{er} avril 2006 et le 31 mars 2010, comparativement à 13 % pour l'année 2010-2011. Cette diminution est attribuable à un volume d'acquisition plus important pour l'année 2010-2011. Étant donné que l'Office a le souci constant d'offrir un service accessible à tous ses utilisateurs, il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 mais de proposer de nouvelles mesures visant l'atteinte de l'objectif.

L'identification des fournisseurs de documents accessibles a été réalisée au cours de l'année 2010-2011 et une lettre leur sera acheminée prochainement. Pour une deuxième année consécutive, les fournisseurs de documents vidéo seront sensibilisés à la production de documents accessibles. Ainsi, il serait souhaitable que cette activité soit régulièrement réalisée par l'Office. Il est donc recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012 mais de proposer de nouvelles mesures.

La satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information et de référence, ainsi que les services de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office, est une information essentielle pour l'Office. En effet, en plus d'être nécessaire pour effectuer le suivi du plan stratégique 2009-2014 de l'Office, cette information permet de bonifier les services offerts aux personnes handicapées et à leur famille. Les taux de satisfaction obtenus pour l'année 2010-2011 sont excellents. Toutefois, les efforts doivent être maintenus en vue d'accroître la satisfaction de la clientèle, car les cibles inscrites au plan stratégique doivent être atteintes d'ici 2014. Il est donc recommandé de maintenir au plan d'action 2011-2012 les objectifs qui consistent à accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise les services d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement de l'Office.

L'objectif du plan d'action et de la planification stratégique 2009-2014 de l'Office visant à assurer à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande un suivi en matière de planification individuelle de services a été atteint. En effet, les 64 demandes reçues à l'Office ont été comblées par une offre de service. Pour une deuxième année consécutive, la DPIL a obtenu un taux de réponse aux demandes formulées de 100 %, ce qui permet d'atteindre la cible inscrite au plan stratégique 2009-2014 de l'Office. Étant donné l'importance de cet objectif, il est jugé essentiel de le maintenir au plan d'action 2011-2012.

Le rapport intitulé *Les interventions du Service de soutien à la personne de l'Office des personnes handicapées du Québec en matière d'emploi* a été produit et transmis au MESS. Ce dernier s'inscrit dans le cadre de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* où l'Office s'est engagé à rendre disponible, à compter de janvier 2009, un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi. Ainsi, il est recommandé de maintenir au plan d'action 2011-2012 l'objectif mentionné précédemment.

2.4 ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

2.4.1 Rappel des objectifs

Les objectifs liés aux actions posées comme gestionnaire d'un organisme public sont au nombre de six :

1. Augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %.
2. Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office.
3. Poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office.
4. Identifier, dans chaque région du Québec où se tiennent les réunions du conseil d'administration de l'Office, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions.
5. Améliorer les connaissances du personnel de l'Office en région sur les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement.
6. Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services accessibles aux personnes handicapées.

2.4.2

Bilan des mesures mises en œuvre et résultats

Le premier objectif de cette section était sous la responsabilité de la Direction des services administratifs et des communications (DSAC) et visait à augmenter le pourcentage de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %. Dans le but d'identifier et de contacter le maximum de personnes handicapées, des listes de déclaration d'aptitudes émises à la suite des concours réservés aux personnes handicapées ont été utilisées. Les personnes répondant aux critères de sélection ont toutes été contactées et la possibilité de poser sa candidature pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans leurs régions d'intérêt leur a été offerte. L'indicateur de suivi de cet objectif consistait à identifier la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office. Au 31 mars 2011, l'Office comptait 9 personnes handicapées parmi les 110 effectifs réguliers en place. La proportion de personnes handicapées est donc de 8 %. Ce taux est similaire à ceux observés en 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010. L'objectif n'est pas atteint.

Le second objectif, qui visait à augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office, était sous la responsabilité du Service des ressources humaines (SRH) en collaboration avec la Direction de l'intervention nationale (DIN). La mesure mise en œuvre par le SRH a consisté à formuler des demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) dans la perspective d'embaucher les personnes handicapées ayant réussi leur stage. Parallèlement à cette activité, la DIN a poursuivi des représentations auprès du SCT afin de le sensibiliser à publiciser davantage, auprès des personnes handicapées, leurs appels de candidatures lors de la tenue de concours « grand public ». Les indicateurs de suivi de l'objectif sont : le taux d'embauche des personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées, le nombre d'activités de représentations effectuées par la DIN auprès du SCT et la réalisation d'une analyse prospective pour les prochaines années

compte tenu de la réduction des effectifs de l'organisation et du départ à la retraite de plusieurs employés handicapés. Ainsi, parmi les nouvelles embauches effectuées par l'Office entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, 9 % (4 sur 45) des nouvelles embauches ont été comblées par des personnes handicapées. De plus, au 31 mars 2011, l'on dénombrait cinq activités de représentations auprès du SCT. La mise en œuvre de ces mesures renforcera le recrutement de personnes handicapées lors des appels de candidature et de la tenue de concours « grand public ». Finalement, l'analyse prospective prévue au 1^{er} avril 2010 n'a pas été réalisée. L'objectif n'est pas atteint.

L'objectif de poursuivre le processus d'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social de l'Office était sous la responsabilité de la DSAC. Les mesures retenues ont débuté en 2007-2008 et sont divisées en trois phases :

→ **PHASE I >>> Côté Brock**

→ **PHASE II >>> Extérieur de l'édifice et intérieur côté Lindsay**

→ **PHASE III >>> Signalisation à l'intérieur de l'édifice**

Le plan d'amélioration de l'accessibilité pour l'année 2010-2011 s'est concentré sur les phases II et III étant donné que la première phase a été réalisée au cours des dernières années. En ce qui concerne l'état d'avancement des travaux, trois appels d'offres ont été effectués par la Société immobilière du Québec (SIQ) en février 2011 pour les phases II et III. Des contrats ont été octroyés et les entrepreneurs ont été rencontrés. Les travaux devraient débuter en avril sous la supervision de la SIQ et ils devraient se terminer à l'automne 2011. L'objectif est atteint.

L'identification des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions était sous la responsabilité de la Direction générale (DG) en collaboration avec la DIN, les trois Directions de l'intervention collective régionale ainsi que le Service juridique. La mesure mise en œuvre au cours de l'année 2010-2011 a consisté à poursuivre la rédaction du registre pour les régions où se tiennent les réunions du conseil d'administration de l'Office. Pour l'année 2010-2011, les efforts devaient se concentrer sur la production du registre pour Drummondville. Les travaux réalisés par la DG ont permis de répertorier cinq hôtels sur le portail d'approvisionnement du Centre de services partagés du Québec. Toutefois, seulement deux d'entre eux répondent aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions, soit le *Best Western Hôtel Universel*, situé au 915, rue Hains et l'*Hôtel & Suites Le Dauphin*, situé au 600, boulevard Saint-Joseph. L'objectif est atteint pour Drummondville.

L'objectif, qui visait à améliorer les connaissances du personnel de l'Office en région sur les procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement, était sous la responsabilité de la DSAC. La mesure retenue pour réaliser l'objectif consistait à confier aux directeurs de l'intervention collective régionale une responsabilité au regard de la diffusion, auprès du personnel, des plans d'évacuation des édifices où ils oeuvrent. Les indicateurs de suivi de l'objectif sont : la présence de cette information dans les rapports d'activité des directeurs de l'intervention collective régionale et la proportion du personnel de l'Office en région connaissant les procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement. Des démarches sont en cours afin de mettre les procédures d'évacuation à jour pour l'ensemble des bureaux des Directions de l'intervention collective régionale. Au 31 mars 2011 :

- La Direction de l'intervention collective régionale de l'Est avait rédigé et mis en application une procédure d'évacuation à l'intention des six bureaux de la direction.
- La Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest a informé son personnel. Une des six régions ne disposait pas de procédures d'évacuation. Le personnel des cinq régions qui disposent de procédures d'évacuation affirme les connaître. De plus, ces cinq régions disposent des mesures pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement. Toutefois, le personnel de trois de ces cinq régions affirme connaître les consignes et les mesures spécifiques aux personnes ayant besoin d'un accompagnement.
- La Direction de l'intervention collective régionale du Centre a informé le personnel des procédures d'évacuation en vigueur.

L'objectif est atteint.

Le dernier objectif concernant les actions posées comme gestionnaire d'un organisme public consiste à garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services accessibles aux personnes handicapées, tel que prescrit à l'article 61.3 de la Loi. La mesure retenue pour répondre à l'objectif est le suivi de la directive actuelle de l'Office sur le processus d'approvisionnement de biens et de services. Les travaux en cours permettront d'intégrer le processus d'approvisionnement à la future politique interne en approvisionnement éco-responsable. L'échéancier est retardé, mais le tout devrait être complété d'ici le 31 mars 2012. L'objectif n'est pas atteint.

2.4.3 Recommandations

La proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office est de 8 % et celle parmi les nouvelles embauches est de 9 %. De nombreux efforts ont été consentis afin d'atteindre les cibles fixées qui étaient respectivement de 11 % et 15 %. Malgré les efforts, un écart persiste entre les objectifs fixés et les résultats atteints au 31 mars 2011. Rappelons que l'analyse prospective qui devait être réalisée au 31 mars 2011 n'a pas été complétée. Celle-ci devait identifier une perspective de la main d'œuvre de l'Office pour les prochaines années compte tenu de la réduction des effectifs de l'organisation et du départ à la retraite de plusieurs employés handicapés. Néanmoins, les démarches réalisées par la DIN auprès du SCT pourraient engendrer des répercussions positives sur l'embauche des personnes handicapées au cours des prochaines années. Dans l'attente de la réalisation de l'analyse prospective, il est recommandé de maintenir l'objectif au plan d'action 2011-2012.

L'amélioration de l'accessibilité des locaux du siège social constitue une priorité pour l'Office et l'avancement du dossier est constant. La réalisation de la première phase et l'attribution des contrats pour les phases II et III témoignent des procédures entreprises. De plus, selon le calendrier, les travaux en sont à leur dernière année. Il est recommandé de maintenir cet objectif pour l'année 2011-2012.

La rédaction d'un registre identifiant dans chaque région du Québec des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions a progressé au cours de l'année 2010-2011. En effet, un registre sur l'accessibilité des établissements a été rédigé pour Drummondville. Il est suggéré de maintenir cet objectif au plan d'action 2011-2012 en précisant la région ciblée. Le personnel des trois Directions de l'intervention collective régionale a été informé des procédures d'évacuation à mettre en place, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement. Il est recommandé de maintenir cet objectif au plan d'action 2011-2012.

L'objectif concernant le processus d'approvisionnement de biens et de services accessibles aux personnes handicapées n'a pas été atteint en 2010-2011 et il est recommandé de le maintenir au plan d'action 2011-2012. Notons que le processus d'approvisionnement de biens et de services accessibles aux personnes handicapées sera intégré en 2011-2012 à la future politique interne en approvisionnement écoresponsable.

2.5

BILAN DE LA MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE *L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES* POUR L'ANNÉE 2010-2011 À L'OFFICE

En décembre 2006, a été adoptée la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. Cette politique a pour but de mettre en place au sein de l'administration publique toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

Dans le but de permettre au gouvernement de suivre l'application de la politique, les MO doivent rendre compte dans leur plan d'action annuel des mesures d'accommodement mises en place afin de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services ainsi que du nombre de plaintes reçues et traitées.

En 2010-2011, l'Office a mis en œuvre les mesures d'accommodement suivantes quant à l'adaptation de ses documents et services :

- Tel que déterminé par la *politique interne en matière de médias adaptés* de l'Office, sont adaptés de façon systématique les documents « grand public » dans les formes suivantes : gros caractères, audiocassette, braille, LSQ et document numérique. Les autres documents pour « clientèles spécifiques » sont, quant à eux, adaptés sur demande ou lorsque le besoin est connu, et ce, dans la forme requise.
- En 2010-2011, l'Office a adapté 14 documents pour une somme totale de 88 314 \$. De ce nombre, 9 ont été adaptés de façon systématique dans toutes les formes de médias précédemment identifiées, 5 sous une forme ou une autre, car le besoin était connu et 2 l'ont été sur demande.
- L'Office s'est assuré de la présence d'interprètes qualifiés, lorsque le besoin était connu ou signifié. En 2010-2011, l'Office a fait appel 9 fois à des services d'interprétation pour une somme de 4 991 \$.

En 2010-2011, aucune plainte n'a été formulée à l'Office dans le cadre de la politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Par ailleurs, l'Office a investi des efforts considérables en matière d'accessibilité de son site Internet. Ces efforts ont permis, le 3 décembre 2010, une nouvelle version de son site Internet. Outre la nécessité de lui donner une facture graphique plus moderne et une arborescence collant davantage à la réalité du plan stratégique 2009-2014 de l'Office, il était attendu que le portail soit de type Web 2.0, c'est-à-dire interactif, et que les documents qui y sont hébergés répondent aux besoins de tous les internautes, qu'ils aient ou non des incapacités.

Dans les faits, le nouveau site Internet de l'Office a été conçu par l'entremise du Centre des services partagés du Québec (CSPQ), en conformité avec les propositions de standards d'accessibilité³ relatifs aux sites, aux documents et aux productions multimédias, qui sont en voie d'être adoptés par le gouvernement (Standard sur l'accessibilité d'un site Web *SGQRI 008-01*; Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable *SGQRI 008-02*; Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web *SGQR1-008-03*). Le site lui-même, les productions multimédias et les documents qu'il héberge répondent donc en tous points à leur standard respectif.

Avec la volonté avouée de montrer la voie aux MO, l'Office s'est placé à l'avant-scène, en acceptant de servir de modèle d'essai en matière de sites Internet accessibles. Toutefois, cela fait en sorte qu'il a été le premier à rencontrer certaines difficultés dans le respect des standards, notamment à l'égard de la création de documents PDF accessibles. Notons que le CSPQ travaille actuellement en étroite collaboration avec l'Office dans ce dossier, dans le but d'en arriver aux solutions les plus efficaces possible.

3 Ces standards ont par la suite été adoptés le 10 mai 2011.

2.6

BILAN DE LA MISE EN OEUVRE DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE À LA STRATÉGIE NATIONALE POUR L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

L'Office est responsable de trois actions de la *Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* (stratégie). Également, il participe à la mise en œuvre de six autres actions.

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). Des activités d'information et de sensibilisation, tant au niveau national, régional que local, sont ainsi organisées chaque année.

L'Office est aussi responsable de l'action 40. Il fait de manière continue des interventions auprès des ordres professionnels et collabore avec ceux qui souhaitent développer les compétences de leurs membres afin qu'ils améliorent leurs interventions au regard des personnes handicapées. En 2010-2011, l'Office a rencontré 22 des 45 ordres professionnels.

Tel que prévu à l'action 60 dont il est responsable, l'Office a remis en mars 2011 au MESS un rapport sur les interventions du Service de soutien à la personne menées en matière d'emploi. Notons que cette action constitue également une mesure du plan d'action de l'Office (mesure 7.1).

Quant aux actions auxquelles il collabore, l'Office est notamment engagé dans l'action 13, qui consiste à mettre en place des activités de reconnaissance publique pour les employeurs qui auront réalisé des efforts particuliers en matière d'embauche, de formation ou de maintien en emploi de personnes handicapées. Le prix *Employeur engagé*, remis par le MESS, a été décerné le 3 juin 2010 à l'occasion de la journée dédiée à l'emploi de la SQPH, lors du gala des prix *À part entière* de l'Office. Il est également impliqué dans l'action 14, en siégeant avec le MESS au comité de suivi du site www.ensembleautravail.gouv.qc.ca, développé par l'Office mais hébergé par le MESS. Cela implique l'évaluation de différents documents et l'établissement d'un consensus pour la mise à jour du site. L'Office contribue aussi à la réalisation de l'action 29 de la stratégie en menant des travaux interministériels pour la transition des études postsecondaires vers le marché du travail et en participant au comité interministériel de la transition de l'école vers la vie active.

III

PARTIE

PLAN D'ACTION 2011-2012

3.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PLAN D'ACTION

Le bilan du plan d'action de l'année 2010-2011 démontre la persistance de certains obstacles. Par conséquent, l'Office consacrera de nouveaux efforts à leur réduction. Les tableaux 4, 5 et 6 présentent le plan d'action 2011-2012 de l'Office. Le texte qui suit ces tableaux décrit, pour chacun des obstacles identifiés, les secteurs d'activité, les responsables, les objectifs, les mesures, les indicateurs de suivi et les échéances.

Tous les engagements de l'Office au PGM0 de la politique *À part entière* sont présentés aux tableaux 7A et 7B, avec leur état de réalisation au 31 mars 2011. Rappelons qu'ils font partie intégrante des actions reliées à la mission de l'Office et que la mise en œuvre de ceux qui n'étaient pas encore réalisés au 31 mars 2011 se poursuivra en 2011-2012.

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RESPONSABLES	OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉCHÉANCE
IV – ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE						
Activités de sensibilisation et de promotion	Service des relations publiques et Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles	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 <i>politique À part entière</i> et des priorités qu'elle met de l'avant	1.1 Faire connaître à la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, les défis soulevés par la <i>politique À part entière</i> et les priorités qu'elle met de l'avant	Réalisation d'activités de communication ciblées pour informer la population des obstacles rencontrés par les personnes handicapées lors de la réalisation de leurs habitudes de vie, en portant une attention particulière à la précision des défis et priorités de la politique concernés	1.1-1 Nombre d'activités de communication diffusées dans les différents médias	31 mars 2012
		2. Méconnaissance à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés de la part de la population	2.1 Informer la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	Présence assidue sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique sur le sujet	2.1-1 Nombre d'interventions médiatiques effectuées sur le thème de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés	31 mars 2012

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RESPONSABLES	OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉCHÉANCE
V – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION						
Soutien à la collectivité	Centre de documentation	3. Insuffisance de documents accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs possible au Centre de documentation de l'Office	3.1 Poursuivre l'augmentation de la quantité de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation de l'Office	Acquisition de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs	3.1-1 Pourcentage et quantité de documents vidéo accessibles au plus grand nombre possible d'utilisateurs ayant été acquis au cours de l'année	31 mars 2012
	Direction de l'intervention nationale		3.2 Augmenter, à la source, la disponibilité de documents accessibles	Réalisation de représentations auprès de partenaires gouvernementaux concernés (par exemples, MCCCCF et Télé-Québec)	3.2-1 Nombre d'activités de représentation effectuées	31 mars 2012
	Centre de documentation et Service des relations publiques			Poursuite d'actions de sensibilisation auprès des fournisseurs répertoriés sur l'importance de produire des documents vidéo accessibles	3.2-2 Nombre d'actions de sensibilisation réalisées	31 mars 2012

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RESPONSABLES	OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉCHÉANCE
V – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION						
Soutien à la personne	Service de soutien à la personne	4. Manque d'information disponible aux personnes handicapées	4.1 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	4.1-1 Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 86 %)	31 mars 2012
		5. Difficultés d'accès aux services et programmes publics pour les personnes handicapées	5.1 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	5.1-1 Taux de satisfaction de la clientèle (cible d'ici 2014 : 93 %)	31 mars 2012
		6. Manque de coordination et difficultés d'arrimage entre les différentes organisations ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins de chaque personne	6.1 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	6.1-1 Taux de réponse aux demandes formulées (cible d'ici 2014 : 100 %)	31 mars 2012

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RESPONSABLES	OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉCHÉANCE
--------------------	--------------	-----------	-----------	------------------	----------------------	----------

V – ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION

(suite) Soutien à la personne	(suite) Service de soutien à la personne	6. Manque de coordination et difficultés d'arrimage entre les différentes organisations ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins de chaque personne	(suite) 6.1 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	6.1-2 Production d'un bilan annuel de la demande en matière de planification individuelle de services	31 mars 2012
		7. Les personnes handicapées rencontrent des obstacles lors de leur intégration et maintien en emploi	7.1 Mettre à jour les obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées utilisant les services de l'Office, en vue de leur participation sur le marché du travail	Réalisation d'un rapport annuel sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien et de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi, en utilisant une méthodologie révisée afin de fournir des données plus utiles pour orienter les interventions	7.1 Production du rapport incluant une méthodologie révisée et transmission au MESS	31 mars 2012

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RESPONSABLES	OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉCHÉANCE
VI – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC						
Gestion des ressources humaines	Service des ressources humaines	8. 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	8.1 Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office afin d'atteindre et de maintenir un taux de 11 %	Utilisation des listes de déclaration d'aptitudes afin d'identifier et de communiquer avec le maximum de personnes handicapées en leur offrant la possibilité de poser leur candidature pour des emplois qui ne sont pas nécessairement situés dans leurs régions d'intérêt	8-1 Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	31 mars 2012
	L'ensemble des directions		8.2 Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	Formulation de demandes de stage dans le cadre du PDEIPH dans la perspective d'embaucher des personnes handicapées ayant réussi leur stage	8-2 Proportion de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	31 mars 2012
	Direction de l'intervention nationale en collaboration avec le Service des ressources humaines			Poursuite des représentations auprès du SCT afin de lui proposer la tenue d'appels de candidatures réservés aux personnes handicapées et de lui réitérer (suite p. 46)	8-3 Nombre d'activités de représentation effectuées	31 mars 2012

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RESPONSABLES	OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉCHÉANCE
VI – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC						
(suite) Gestion des ressources humaines	(suite) Direction de l'intervention nationale en collaboration avec le Service des ressources humaines	(suite) 8. 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	(suite) 8.2 Augmenter la proportion de personnes handicapées à 15 % parmi les nouvelles embauches à l'Office	(suite) l'importance d'amener les MO à intégrer à leur plan prévisionnel de main-d'œuvre la préoccupation d'embauche et de rétention des personnes handicapées	(suite) 8-3 Nombre d'activités de représentation effectuées	31 mars 2012
	Service des ressources humaines			Réalisation d'une analyse prospective pour les prochaines années compte tenu de la réduction des effectifs de l'organisation et du départ à la retraite de plusieurs employés handicapés	8-4 Réalisation d'une analyse prospective réalisée	31 mars 2012
	Service des ressources financières et matérielles	9. Difficultés liées à l'accessibilité de certains locaux de l'Office	9.1 Poursuivre le proces-sus d'amélioration de l'accessibilité universelle de certains locaux du siège social de l'Office	Poursuite de la réalisation des phases 2.1, 2.2 et 2.3 du projet [extérieur de l'édifice du siège social de l'Office (rampes d'accès) et l'intérieur (salles de toilettes, salle à café, sortie de secours côté Lindsay]	9.1-1 Respect du plan de travail 2011-2012	31 mars 2012

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RESPONSABLES	OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉCHÉANCE
VI – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC						
Soutien administratif	Secrétariat général en collaboration avec les directions de l'intervention collective régionale	10. Absence de registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office pour la tenue de réunions et d'événements	10.1 Identifier, dans chaque région du Québec où se tiennent les réunions du conseil d'administration de l'Office, des établissements correspondant aux critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de l'Office pour la tenue d'événements ou de réunions	Rédaction d'un registre pour Québec	10.1-1. Production du registre pour Québec	31 mars 2012
Gestion des ressources matérielles	Directions de l'intervention collective régionale	11. Connaissance inégale du personnel de l'Office en région à l'égard des procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	11.1 Améliorer les connaissances du personnel de l'Office en région sur les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement	Octroi aux directeurs de l'intervention collective régionale d'une responsabilité au regard de la diffusion auprès du personnel, principalement des nouveaux employés, des plans d'évacuation des édifices où ils logent	11.1-1 Présentation, dans le rapport d'activité des directeurs de l'intervention collective régionale, des mesures mises en oeuvre	31 mars 2012
	Services des ressources financières et matérielles	12. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics	12.1 Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Suivi de la directive actuelle de l'Office sur le processus d'approvisionnement de biens et de services	12.1-1 Réalisation du suivi	31 mars 2012

SECTEUR D'ACTIVITÉ	RESPONSABLES	OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS DE SUIVI	ÉCHÉANCE
VI – ACTIONS À POSER COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC						
(suite) Gestion des ressources matérielles	(suite) Services des ressources financières et matérielles	(suite) 12. Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services publics	(suite) 12.1 Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Intégration du processus d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées à la future politique interne en approvisionnement écoresponsable	12.1-2 Intégration du processus d'approvisionnement à la future politique interne en approvisionnement écoresponsable	31 mars 2012
Accessibilité des documents	Service des relations publiques	13. Manque d'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office destinés à un usage interne	13.1 Améliorer l'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office destinés à un usage interne	Élaboration d'un processus (planification, formation, moyens de mise en œuvre, etc.) permettant à l'organisation de s'assurer que les outils et documents pertinents produits par le personnel de l'Office pour usage interne soient accessibles	13.1-1 Processus élaboré	31 mars 2012
Accessibilité du site Internet	Service des relations publiques	14. Manque d'accessibilité du site Internet de l'Office	14.1 Améliorer l'accessibilité du site Internet de l'Office	Identification de pistes de solutions pour améliorer l'accessibilité du site Internet de l'Office	14.1-1 Identification de pistes de solutions	31 mars 2012
				Planification de la mise en œuvre des pistes de solutions retenues	14.1-2 Production d'un calendrier de mise en œuvre des pistes de solutions	31 mars 2012

OBJECTIFS DE RÉSULTATS	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII A – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGMQ de la politique <i>À part entière</i> : actions concernant la promotion de la politique, son évaluation et la documentation de l'état de la participation sociale (aucun obstacle identifié)					
0-001 Sensibiliser l'ensemble de la population aux défis soulevés par la politique et aux priorités qu'elle met de l'avant	M-001 Réaliser des activités de sensibilisation de la population adaptées aux publics visés	Dès 2008, continu	OPHQ	Réalisé	<p>Onze activités de sensibilisation et de promotion de la politique ont été menées. Celles-ci ont rejoint des personnes issues de 104 organismes (organismes communautaires, établissements du réseau de la santé et des services sociaux, établissements d'enseignement; municipalités et autres instances rattachées au milieu municipal, conférences régionales des élus; milieux de garde). Des présentations ont été effectuées auprès de l'ensemble des conférences administratives régionales de même qu'auprès du Cercle des sous-ministres.</p> <p>Avec la tournée de toutes les régions réalisée en 2009-2010 et les présentations ciblées tenues en 2010-2011, on peut considérer que les organismes visés par cette première démarche de sensibilisation ont été rejoints et que cet engagement peut être considéré réalisé. Pour les prochaines années, l'Office s'impliquera principalement dans des activités d'appropriation de la politique en vue d'en favoriser l'utilisation comme cadre de référence à l'action (voir engagement M-002).</p>
0-002 Favoriser l'utilisation de la politique comme cadre de référence à l'action des ministères et organismes et des autres intervenants publics, privés et communautaires	M-002 Réaliser des activités d'information et de soutien à l'appropriation de la politique et à son utilisation comme cadre de référence à l'action	Dès 2008, continu	OPHQ	En continu	Le cahier d'appropriation destiné au personnel de l'Office a été mis à jour à la suite des besoins identifiés lors des activités d'appropriation réalisées précédemment. Une activité de formation destinée au personnel nouvellement embauché a également été tenue le 15 mars 2011. Des activités d'appropriation destinées aux organismes du mouvement communautaire autonome de personnes handicapées ont été réalisées par leurs regroupements, ceux-ci ayant été subventionnés pour ce faire en 2009-2010.

OBJECTIFS DE RÉSULTATS	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII A – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM0 de la politique <i>À part entière</i> : actions concernant la promotion de la politique, son évaluation et la documentation de l'état de la participation sociale (aucun obstacle identifié)					
0-003 Évaluer la réalisation des engagements prévus au premier PGM0 de la politique et les résultats atteints en termes de participation sociale et d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées	M-003 Réaliser les activités prévues au cadre d'évaluation de la politique	2013	OPHO	En cours de réalisation	Le bilan annuel 2009-2010 de la mise en œuvre de la politique a été déposé et adopté par le conseil d'administration de l'Office, à sa séance du 30 septembre 2010. Un événement public a été organisé le 16 février 2011 pour faire connaître les résultats de ce bilan et ses recommandations.
0-003 Évaluer la réalisation des engagements prévus au premier PGM0 de la politique et les résultats atteints en termes de participation sociale et d'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées	M-004 Animer un comité de suivi du conseil d'administration auquel participeront, notamment, des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et de leur famille	Dès 2009, continu	OPHO	En cours de réalisation	Deux rencontres du Comité de suivi de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique <i>À part entière</i> ont eu lieu en 2010-2011, soit le 27 avril 2010 et le 14 septembre 2010. L'avancement des travaux relatifs à l'initiative intersectorielle portant sur la compensation équitable de même que les résultats du bilan annuel 2009-2010 ont été présentés dans le cadre de ces rencontres. Des commentaires ont pu être émis à ces occasions et pris en compte dans la réalisation des travaux. Le sous-comité d'évaluation a également été interpellé pour commenter le bilan de mise en œuvre. Leurs commentaires ont permis de bonifier la version finale du bilan, tout comme les ajustements issus du processus de validation mené auprès des ministères et organismes concernés.
0-004 Documenter davantage l'état de la participation sociale des personnes handicapées et ses principaux déterminants	M-005 Réaliser des activités de développement de la recherche, y compris l'établissement de priorités de recherche, visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique	Dès 2009, continu	OPHO MELS MESS MSSS	En continu	L'Office participe 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> ou qui touchent des domaines plus précis, où les besoins de recherche se font particulièrement sentir. L'Office participe ainsi à six partenariats de recherche :

OBJECTIFS DE RÉSULTATS	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII A – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : actions concernant la promotion de la politique, son évaluation et la documentation de l'état de la participation sociale (aucun obstacle identifié)					
<p>0-004</p> <p>Documenter davantage l'état de la participation sociale des personnes handicapées et ses principaux déterminants</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>Dès 2009, continu</p>	<p>OPHO MELS MESS MSSS</p>	<p>En continu</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réseau provincial de recherche en adaptation-réadaptation (REPAR). Les projets financés visent à développer les connaissances sur la participation sociale des personnes ayant une incapacité physique, ceux-ci devant aussi s'inscrire dans les priorités de la politique <i>À part entière</i>. ➤ Réseau international sur le processus de production du handicap (promotion d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap) ➤ Partenaire de l'action concertée du Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (FQRSC) sur Le développement de la recherche sur la déficience intellectuelle et sur les troubles envahissants du développement. ➤ Partenaire du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), pour le développement de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités et le vieillissement. Le financement a été octroyé à l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). ➤ Partenaire principal du Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd pour la programmation de recherche intitulée Perspectives linguistiques et didactiques de l'approche bilingue LSQ/français : un retour nécessaire vers les fondements (2007-2011). L'équipe est financée par le FQRSC. ➤ Partenaire du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) de l'Université du Québec à Montréal, équipe de recherche en partenariat Économie sociale, santé et bien-être, financée par le FQRSC.

OBJECTIFS DE RÉSULTATS	MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII A – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique À part entière : actions concernant la promotion de la politique, son évaluation et la documentation de l'état de la participation sociale (aucun obstacle identifié)					
0-004 Documenter davantage l'état de la participation sociale des personnes handicapées et ses principaux déterminants	M-006 Tenir compte de ces domaines et sujets prioritaires de recherche dans le choix des priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office	2010	OPHO	En continu	Trois projets ont été subventionnés en 2010-2011 par le volet Études et recherche du PSE. L'un d'entre eux est mentionné à l'engagement M-147. Les deux autres projets sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Parisot et autres. (Groupe de recherche sur la langue des signes québécoise et le bilinguisme sourd). L'écart entre l'offre de service actuelle et les besoins non couverts en interprétation visuelle. ➤ Vincent, Beaugard, St-Germain, McFadyen et Routhier (REPAR) Développement d'indicateurs de mesure de l'accessibilité aux infrastructures urbaines.
0-004 Documenter davantage l'état de la participation sociale des personnes handicapées et ses principaux déterminants	M-007 Soutenir le développement de nouvelles données administratives et de nouvelles enquêtes visant à combler les besoins de connaissance associés à l'atteinte des résultats attendus et des priorités de la politique	2013	OPHO MELS MESS MSSS	En cours de réalisation	Le portrait statistique <i>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</i> a été produit en collaboration avec l'ISQ et publié par cet organisme.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Préjugés et risques de discrimination découlant du manque de connaissance de la population quant au potentiel des personnes handicapées	0-005 (1 ^{re} priorité de la politique) Agir contre les préjugés et la discrimination	M-008 Établir un plan d'action concerté visant à identifier des solutions pour lutter contre les préjugés et la discrimination à l'endroit des personnes handicapées	2013	OPHO CDPDJ MELS MESS MSSS	En cours de réalisation	Un travail d'analyse et d'orientation sur la question des préjugés et de la discrimination à l'égard des personnes handicapées a été amorcé au cours de l'année.
Manque de connaissance de la population quant au potentiel des personnes handicapées	0-010 Améliorer les perceptions et les connaissances de la population en ce qui a trait notamment à leur potentiel éducatif et professionnel, ainsi qu'aux façons de rendre la société plus inclusive	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. Des arrimages pourront être établis avec les autres ministères et organismes ayant pris des engagements en ce sens	2013	OPHO	En cours de réalisation	Le lancement du site conjoint Office-MESS www.ensembleautravail.gouv.qc.ca a été effectué le 31 mai 2010. Des activités de promotion de ce site ont été réalisées au cours de l'année, par le biais notamment des kiosques d'information et de l'achat de bannières annonçant le site sur Internet.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM O de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
<p>Difficultés vécues par les personnes handicapées avec les ministères et organismes gouvernementaux en vue d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public</p>	<p>O-024 Améliorer l'accès aux documents et aux services offerts au public à l'endroit des personnes handicapées</p>	<p>M-045 Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation relativement aux meilleures pratiques à instaurer à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accueil et de services offerts au public</p>	<p>2011</p>	<p>OPHO</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Une collecte d'information a été effectuée auprès des ministères, des organismes publics et des agences de la santé et des services sociaux. L'objectif était de connaître les besoins de sensibilisation et de formation de leur personnel en contact direct avec la population, en ce qui concerne notamment, l'accueil des personnes handicapées (façons de faire, attitudes et comportements à adopter), l'approche inclusive ainsi que les principes et les pratiques d'accommodement de même que l'accessibilité des moyens de communication.</p> <p>L'Office élabore les outils en partenariat avec les ministères, les organismes publics et parapublics, le milieu associatif et les personnes handicapées. Un comité de lecture ainsi que deux comités de travail auxquels participent des représentants de ces différents milieux ont été créés. Ils se sont rencontrés au cours de l'année pour valider deux outils de sensibilisation en cours d'élaboration, un sur l'incapacité auditive et un sur l'incapacité intellectuelle. Trois autres outils sont en cours de développement. Ils traitent d'accommodement, de mots appropriés et de définitions. La conception des pages d'accueil d'un futur portail Web qui hébergera les outils, l'une pour les ministères et organismes et l'autre pour la population en général, a été effectuée.</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
(suite) Difficultés vécues par les personnes handicapées avec les ministères et organismes gouvernementaux en vue d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public	0-024 (suite) Améliorer l'accès aux documents et aux services offerts au public à l'endroit des personnes handicapées	M-045 (suite) Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation relativement aux meilleures pratiques à instaurer à l'endroit des personnes handicapées en matière d'accueil et de services offerts au public	(suite) 2011	(suite) OPHQ	(suite) En cours de réalisation	Des démarches ont également été entreprises, avec le soutien du MSSS, pour obtenir les droits d'utilisation et d'adaptation d'une formation en ligne et de capsules vidéo produits par le ministère de la Santé et des Services communautaires du gouvernement de l'Ontario. D'autres démarches sont aussi menées auprès d'organismes de promotion pour l'utilisation et l'adaptation de matériel qu'ils ont produit. Une première évaluation des coûts associés au projet (adaptation de productions audiovisuelles et création de capsules vidéo, design graphique, conception, réalisation et hébergement du portail Web) a également été réalisée.
Difficultés vécues par les personnes handicapées avec les ministères et organismes gouvernementaux en vue d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public	0-024 Améliorer l'accès aux documents et aux services offerts au public à l'endroit des personnes handicapées	M-046 Fournir aux ministères et aux organismes publics des outils de formation et de sensibilisation sur l'approche inclusive et sur les meilleures pratiques d'accommodement à offrir aux personnes handicapées, pour que celles-ci aient accès aux services offerts au public	2011	OPHQ	En cours de réalisation	La réalisation de cet engagement se fait de façon intégrée avec les engagements M-045 et M-221. Les résultats obtenus à ceux-ci sont présentés à l'engagement M-045.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Peu de documentation récente sur la situation des personnes handicapées appartenant aux nations autochtones au Québec	O-050 Développer les connaissances sur les situations vécues par les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones	M-096 Développer des études portant sur les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones pour mieux documenter leur situation	2013	OPHO MCE	En cours de réalisation	Un rapport sur cette question est en cours de rédaction. Il comprendra une recension des écrits et le traitement de données issues de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités et de l'Enquête auprès des peuples autochtones.
Peu de documentation récente sur la situation des personnes handicapées appartenant aux nations autochtones au Québec	O-050 Développer les connaissances sur les situations vécues par les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones	M-098 Retenir la documentation des situations vécues par les personnes handicapées appartenant à des nations autochtones dans les priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office (volet études et recherches)	2013	OPHQ	Non débuté	Aucun appel de proposition lancé spécifiquement sur ce thème en 2010-2011.
Situation de vulnérabilité accrue des personnes handicapées face à toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance	O-055 (2 ^e priorité de la politique) Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance	M-104 Participer aux démarches concertées concernant l'exploitation, la violence et la maltraitance, initiées par les partenaires gouvernementaux	À déterminer avec les partenaires	OPHQ	En cours de réalisation	Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 a été adopté le 14 juin 2010. L'Office a collaboré à l'élaboration du plan d'action et assume la responsabilité de deux mesures : l'une sous le volet concernant le développement des connaissances en matière de maltraitance et l'autre sous le volet visant à accroître l'information sur les services et les recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance. L'Office est également membre du comité interministériel associé à ce plan d'action. Il a participé à ce titre à la première rencontre du comité, tenue le 22 mars 2011.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Situation de vulnérabilité accrue des personnes handicapées face à toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance	O-055 (2 ^e priorité de la politique) Agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance	M-105 Collaborer aux travaux du comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle à titre de membre des comités-conseils en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle	À déterminer avec les partenaires	OPHO MCCCCF	En cours de réalisation	<p>L'Office a réalisé son engagement inscrit au Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale (mesure no 50), en publiant et diffusant le rapport Évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale. Plusieurs activités de transfert ont été organisées pour faire connaître les résultats de cette étude et ses recommandations : lancement du rapport au Y des femmes de Montréal le 2 décembre 2010 et présentation de communications scientifiques.</p> <p>Des entrevues ont été réalisées dans les médias écrits et électroniques. D'autres activités sont prévues en 2011-2012, dont une présentation au deuxième colloque international sur la violence envers les femmes qui aura lieu à Montréal au printemps 2011 (proposition acceptée). L'Office poursuit sa collaboration aux différentes initiatives de ses partenaires, dont le plan d'action gouvernemental en matière d'agression sexuelle 2008-2013.</p> <p>Le <i>Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale</i> est prolongé jusqu'à ce qu'un autre plan soit élaboré, son bilan de mise en œuvre devant être publié en avril 2011.</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM0 de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Peu de prise en compte des besoins des personnes handicapées de la part du système de justice	O-066 Identifier des solutions concertées concernant l'adaptation du système judiciaire à la situation et aux besoins particuliers des personnes handicapées	M-119 Établir une démarche de concertation sur l'adaptation du système judiciaire aux besoins des personnes handicapées en continuité avec les travaux antérieurs réalisés à ce sujet	Dès 2008, continu	OPHO	En cours de réalisation	La participation du ministère de la Sécurité publique et du ministère de la Santé et des Services sociaux a été confirmée. Ceux-ci s'ajoutent au ministère de la Justice, au Directeur des poursuites criminelles et pénales et à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse qui avaient confirmé leur participation en 2009-2010. Une première rencontre du comité interministériel s'est tenue le 3 février 2011 à Québec.
	O-071 Mettre en œuvre le recours prévu à l'article 26 a.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	M-128 Mettre en œuvre un cadre de référence sur le recours prévu à l'article 26 a.1 de la Loi	2009		Réalisé En 2009-2010	Un document 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) a été préparé.
Conditions de vulnérabilité pouvant accroître les risques d'exploitation, de violence et de maltraitance	O-072 Outiller les personnes handicapées et leur famille sur l'utilisation des mécanismes de plaintes ainsi que sur les recours prévus en cas d'exploitation, de violence et de maltraitance	M-129 Informer 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	Dès 2009	OPHO	En cours de réalisation	Un inventaire des outils d'information existants en matière d'exploitation, de violence et de maltraitance a été réalisé. La constitution de cet inventaire a permis de constater le besoin de développer un tel outil, qui serait destiné aux personnes handicapées et à leur famille. La réalisation de cet outil permettra également à l'Office de répondre à l'un de ses engagements pris dans le cadre du <i>Plan d'action gouvernemental 2010-2015 sur la maltraitance envers les personnes âgées</i> (voir M-104).

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
<p>Le cadre législatif, les politiques, les programmes, et les services s'adressant à l'ensemble de la population ne tiennent pas suffisamment compte des besoins des personnes handicapées au moment de leur conception</p>	<p>0-073 (3^e priorité de la politique) Concevoir des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacle</p> <p>0-086 (4^e priorité de la politique) Tenir compte de la diversité des réalités familiales des personnes handicapées dans la conception des politiques familiales</p> <p>0-089 (5^e priorité de la politique) Aménager des environnements accessibles</p>	<p>M-130, M-145 et M-148 Établir des mécanismes de liaison pour développer les initiatives municipales concertées en matière d'accessibilité des lieux fréquentés par le public, des moyens de transport et des moyens de communication, ainsi qu'en matière de conception sans obstacles des politiques familiales municipales</p>	<p>Dès 2008</p>	<p>OPHO MAMROT MTQ</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Des contacts ont été établis avec le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire et un plan de travail conjoint proposé. Un mécanisme de liaison a été établi avec les coordonnateurs des plans d'action à l'égard des personnes handicapées au sein des municipalités, en vue de développer des initiatives municipales concertées en matière d'accessibilité en transport. Un mécanisme de liaison a également été établi avec le groupe « municipalités accessibles », un groupe de municipalités ayant comme objectif de faire la promotion de l'accessibilité universelle. Enfin, une collecte d'information réalisée dans les différentes régions du Québec a permis de répertorier les principales initiatives municipales concertées.</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Manque de formation du personnel professionnel qui travaille avec des personnes handicapées, que ce soit sur une base occasionnelle ou régulière	O-074 Améliorer la formation des membres des ordres professionnels sur les questions relatives aux besoins des personnes handicapées et à la considération de leur situation et de leurs droits	M-131 Promouvoir, auprès des ordres professionnels, l'inclusion dans les profils de compétence de leurs membres, d'éléments relatifs à l'adaptation de leur pratique professionnelle aux besoins des personnes handicapées et à la considération de leur situation et de leurs droits	Dès 2008	OPHQ	En cours de réalisation	Un lancement a été organisé pour faire connaître le rapport <i>Adapter sa pratique professionnelle à l'égard des personnes handicapées</i> , produit par l'Office en mars 2010. Une tournée de l'ensemble des ordres professionnels a été entreprise afin d'identifier leurs besoins et les projets qu'ils envisagent pour donner suite au rapport. 21 ordres sur 46 ont déjà été rencontrés, la tournée se poursuivra en 2011-2012.
Conception sans obstacle des politiques, programmes et services publics non suffisamment intégrée dans les façons de faire	O-076 Suivre la mise en œuvre et le respect des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	M-133 Faire régulièrement rapport au ministre responsable de la Loi sur la mise en œuvre et le respect des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	Dès 2008	OPHQ	En cours de réalisation	Le rapport <i>Mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : Rapport 2005-2010</i> a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office et soumis à la ministre responsable de la Loi tel que demandé par le conseil d'administration. Une version synthèse a également été produite.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN ŒUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Conception sans obstacle des politiques, programmes et services publics non suffisamment intégrée dans les façons de faire, notamment en matière d'accès aux documents et services offerts au public	O-077 Améliorer l'accès aux documents et aux services offerts au public à l'endroit des personnes handicapées	M-134 Élaborer la stratégie de mise en œuvre et de suivi de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	À préciser	OPHO MSG	En cours de réalisation	La stratégie de mise en œuvre de la politique sur l'accès aux documents et services offerts au public a été élaborée et adoptée par l'ensemble des partenaires impliqués (ministère des Services gouvernementaux [MSG], Services Québec et le Centre de services partagés du Québec). La stratégie de suivi a pour sa part été développée par l'Office et acceptée par le MSG. Un premier rapport de suivi est en cours de préparation.
Conception sans obstacle des politiques, programmes et services publics non suffisamment intégrée dans les façons de faire, notamment en matière de prise en compte des impacts des mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées	O-081 Faire appliquer l'article 61.2 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	M-138 Préciser les modalités d'application de l'article 61.2 de la Loi dans le processus d'évaluation des impacts sur la santé (EIS) en fonction des responsabilités respectives de l'Office et du MSSS	Dès 2008	OPHO MSSS	En cours de réalisation	Une première rencontre OPHQ-MSSS a eu lieu le 28 septembre 2010. Celle-ci visait à convenir des modalités de mise en œuvre de l'article 61.2 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Le document <i>Mise en œuvre de la clause d'impact relative à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> (art. 61.2) a été élaboré pour soutenir les échanges avec le MSSS. Ceux-ci se poursuivront en 2011-2012.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM0 de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Manque de connaissances sur les nouvelles réalités des familles québécoises où vivent les personnes handicapées et des pratiques novatrices qui sont adaptées à ces réalités	O-088 Soutenir l'innovation face aux nouvelles réalités sociales et familiales des familles où vivent des personnes handicapées dans les politiques familiales	M-147 Identifier le soutien à l'innovation à l'égard des nouvelles réalités sociales et familiales dans les priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)	2013	OPHQ	En continu	Un projet en concordance avec ce thème a été subventionné par le biais du volet Études et recherches du programme, pour les années 2009-2010 à 2011-2012 : 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) – 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.
Rupture dans la chaîne des déplacements des personnes handicapées	O-092 Outiller les municipalités et les sociétés de transport en matière de conception d'aménagements extérieurs universellement accessibles	M-151 Soutenir, en collaboration avec l'Office et d'autres partenaires gouvernementaux, l'élaboration d'un cadre de référence ayant trait à la notion de parcours sans obstacles pour les municipalités et les sociétés de transport	À déterminer entre collaborateurs	OPHQ MAMROT	En cours de réalisation	Deux rencontres formelles ont eu lieu entre les représentantes du MAMROT et de l'Office en septembre 2010 et février 2011. Ces rencontres, en plus des échanges ponctuels, au nombre de 18, ont permis de statuer sur le mode de fonctionnement, les résultats attendus et le partage des responsabilités pour réaliser cet engagement. Des plans de travail conjoints ont été convenus. De plus, l'Office a fait parvenir au MAMROT, le 1 ^{er} octobre 2010, un document de travail définissant la notion de parcours sans obstacles, ainsi que les champs d'application de cette notion. Il y a aussi eu entente sur les partenaires à convier, la forme et les mandats du groupe de travail. Le ministère de la Famille et des Aînés a déjà démontré officiellement son intérêt à participer au projet.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM0 de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Manque de formation des intervenants sur les questions liées à l'accessibilité universelle des bâtiments et lieux publics	O-105 Améliorer la formation des intervenants sur les questions liées à l'accessibilité universelle des bâtiments et lieux publics	M-171 Promouvoir, auprès des établissements d'enseignement et des organismes responsables de la formation professionnelle, le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité universelle des bâtiments et lieux publics	2013	OPHQ	En cours de réalisation	Des rencontres ont été réalisées pour promouvoir le développement d'activités de formation sur les questions liées à l'accessibilité des bâtiments et lieux publics auprès de deux ordres professionnels, soit l'Ordre des urbanistes et l'Ordre des architectes.
Normes de conception des bâtiments et des lieux publics inadéquates	O-106 Améliorer les normes de conception sans obstacles aux bâtiments et lieux publics	M-172 Coanimer un comité directeur OPHQ-RBQ ayant comme mandat d'améliorer les normes de conception sans obstacles aux bâtiments et lieux publics	Dès 2008, en continu	OPHQ RBQ	En cours de réalisation	L'Office poursuit sa collaboration avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Dans le cadre des travaux du comité directeur OPHQ-RBQ, une consultation sur le projet de règlement des logements adaptables a été organisée auprès des intervenants des milieux municipaux, de l'architecture et de la construction résidentielle. De la correspondance a également été adressée à la RBQ, exprimant les préoccupations de l'Office concernant la question de l'accessibilité des condos-hôtel. Un avis formel de la RBQ a été obtenu sur cette question, à la suite de cet échange de correspondance. L'Office participe aussi au comité consultatif sur les ascenseurs et autres appareils élévateurs.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGMQ de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Offre de service en transport adapté non optimale afin de répondre aux besoins des personnes handicapées	O-121 Faciliter l'harmonisation et l'optimisation de l'offre de service en transport adapté	M-205 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	Dès 2008, continu	OPHO MTQ	En continu	Ce comité ne s'étant pas réuni en 2010-2011, l'Office n'y a donc pas participé.
Accessibilité inadéquate des infrastructures routières aux personnes handicapées	O-123 Accroître l'accessibilité des infrastructures routières aux personnes handicapées	M-217 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 Le mandat du Groupe de travail consiste, en premier lieu, à dresser un état de situation exhaustif en matière de transport public adapté (transport adapté, taxis et autocars interurbains accessibles, réseaux de transport en commun et de transport collectif dans les régions rurales), de transport scolaire et de transport spécialisé au Québec.	À préciser		Réalisé En 2009-2010	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. L'Office a contribué à la mise sur pied du groupe de travail et a participé très activement à l'ensemble des travaux.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM0 de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
(suite) Accessibilité inadéquate des infrastructures routières aux personnes handicapées	0-123 (suite) Accroître l'accessibilité des infrastructures routières aux personnes handicapées	M-217 (suite) L'évolution des besoins de la clientèle et les différents modes de prestation de services seront également documentés à cette étape. En deuxième lieu, le Groupe de travail sera chargé de faire un diagnostic de la situation et d'élaborer des scénarios permettant l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec				
Difficultés vécues par les personnes handicapées dans leurs communications avec les ministères et organismes gouvernementaux en vue d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public	0-129 Améliorer l'accès aux documents et aux services offerts au public à l'endroit des personnes handicapées	M-221 Fournir aux ministères et organismes publics des outils d'information et de formation en vue d'instaurer de meilleures pratiques en matière d'accessibilité des moyens de communication, incluant notamment l'utilisation d'ATME ou ATS, la production de documents adaptés et le respect des normes d'accessibilité des sites Web	2011	OPHQ	En cours de réalisation	La réalisation de cet engagement se fait de façon intégrée avec les engagements M-045 et M-046. Les résultats obtenus à ceux-ci sont présentés à l'engagement M-045.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
	<p>0-133</p> <p>Accorder une attention particulière aux besoins spécifiques des personnes handicapées dans les travaux devant conduire à l'adoption du prochain plan d'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale</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>	Avril 2009		<p>Réalisé</p> <p>En 2009-2010</p>	<p>Le groupe de travail a déposé un rapport incluant de telles mesures au comité interministériel de lutte à la pauvreté en octobre 2008.</p>
<p>Disparités des mesures de compensation des coûts supplémentaires reliés aux déficiences, incapacités et situation de handicap et persistance des difficultés reliées à l'organisation des services publics (en terme d'accès, de coordination et de cohérence d'ensemble)</p>	<p>0-141</p> <p>Viser une compensation adéquate des coûts supplémentaires reliés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap (7^e priorité de la politique)</p> <p>0-145</p> <p>Accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services (8^e priorité de la politique)</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>	2013	<p>OPHO</p> <p>MESS</p> <p>MFQ</p> <p>MSSS</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Le comité interministériel s'est rencontré en novembre 2011. Le groupe de travail interministériel s'est réuni pour sa part en décembre 2010 et plusieurs échanges téléphoniques et par courriels ont eu lieu pour apporter des commentaires à un document portant sur les concepts et les orientations en matière de compensation équitable de même qu'au sujet d'une proposition concernant le mandat du comité interministériel. Les travaux ont été présentés au comité exécutif du conseil d'administration de l'Office. L'Office a également organisé, au cours de l'année 2010-2011, deux rencontres d'échange avec des représentants du milieu associatif des personnes handicapées.</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Manque d'informations des personnes handicapées et de leur famille sur les programmes, les mesures et les services gouvernementaux auxquels elles pourraient avoir accès	O-175 Améliorer et simplifier l'accès aux informations sur les programmes, les mesures et les services gouvernementaux	M-314 Développer, à l'intention des personnes handicapées et leur famille, des outils d'information conviviaux pour simplifier l'accès à l'information sur les programmes, les mesures et les services qui leur sont destinés	2013	OPHQ	En cours de réalisation	Un guide sur les mesures fiscales a été produit et diffusé au cours de l'année 2010-2011. Un communiqué de presse et des échanges avec des représentants des médias ont permis de faire connaître l'outil. Un article d'un quotidien y en a fait mention, de même qu'une chronique présentée à une émission de radio. La page du site Web de l'Office consacrée aux mesures fiscales a fait l'objet de 1 047 visites et on a comptabilisé 2 277 visionnements des documents associés au guide, qui se présente sous forme de fiches individuelles.
Organisation inadéquate des services d'interprétation	O-191 Améliorer l'organisation des services d'interprétation	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 <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	Dès 2008	OPHQ	En cours de réalisation	La démarche de consultation visant à produire un rapport sur l'amélioration de l'organisation des services d'interprétation est terminée et le rapport a été déposé au conseil d'administration de l'Office lors de sa séance du 1 ^{er} octobre 2010. Un plan de travail pour faire suite au rapport et à ses recommandations a été présenté et adopté par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2010. Celui-ci prévoit la mise en place d'une démarche interministérielle afin que les instances décisionnelles concernées par l'organisation et la gestion des services d'interprétation visuelle et tactile puissent analyser les recommandations. Des rencontres périodiques avec les services régionaux d'interprétation et les associations nationales représentant les personnes ayant une incapacité auditive sont prévues afin qu'ils poursuivent leur contribution au projet.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM0 de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
<p>Malgré les obligations légales et les orientations ministérielles actuellement en vigueur, il y a une variation importante dans les pratiques liées au plan de services</p>	<p>O-194 Généraliser la planification individualisée et coordonnée des services (9^e priorité de la politique)</p>	<p>M-344 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 	<p>2010</p>	<p>OPHO MELS MESS MSSS</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Les partenaires du comité interministériel ont approuvé le rapport Contexte et organisation de la concertation, le mandat ainsi que le plan de travail du comité.</p> <p>Trois rencontres du comité interministériel ont eu lieu et ont traité de l'un des leviers de la politique <i>À part entière</i>, soit celui de « l'implantation de règles consensuelles permettant la désignation du responsable de la coordination du plan de services ».</p>

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Difficultés d'accès à des services de surveillance aux élèves handicapés	O-203 Améliorer l'accès à des services de surveillance aux élèves handicapés du secondaire le requérant, et ce, jusqu'à l'âge de 21 ans, afin de favoriser la conciliation travail-famille	M-362 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	Juin 2009	OPHO MELS MFA MSSS	En cours de réalisation	L'Office a continué d'offrir du soutien pour la mise en œuvre de services de surveillance. La proportion de régions administratives ayant bénéficié de ce soutien a augmenté en 2010-2011, passant de 58,8 % en 2009-2010 (10 régions sur 17) à 70,5 % en 2010-2011 (12 régions sur 17). La proportion de régions où de tels services de surveillance existent a elle aussi augmenté dans les mêmes proportions (de 58,8 % en 2009-2010 à 70,5 % en 2010-2011).
Manque de connaissances sur les pratiques novatrices visant à soutenir 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	O-207 Soutenir, par l'innovation, 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 hommes et les femmes	M-370 Identifier le développement de mesures de soutien à l'exercice des rôles familiaux et sociaux des familles qui favorisent un partage plus équitable des responsabilités entre les femmes et les hommes dans les priorités du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office (volets expérimentation et études et recherches)	2013	OPHO	En continu	Aucun projet n'a été subventionné sur ce sujet en 2010-2011.

OBSTACLES	OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES OBSTACLES	MOYENS DE MISE EN OEUVRE	ÉCHÉANCE	ORGANISMES	ÉTAT DE RÉALISATION AU 31 MARS 2011	RÉSULTATS OBTENUS EN 2010-2011
VII B – ÉTAT DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE AU PGM0 de la politique <i>À part entière</i> : initiatives intersectorielles et autres engagements (obstacles identifiés s'il y a lieu)						
Services d'accompagnement peu développés et organisation actuelle des mesures et des pratiques très variables d'un organisme à l'autre et d'une municipalité à l'autre.	0-208 Rendre accessibles aux personnes handicapées et à leur famille des services structurés d'accompagnement (11 ^e priorité de la politique)	M-371 Animer des démarches intersectorielles visant à proposer des pistes de solution pour : <ul style="list-style-type: none"> ➤ développer des services d'accompagnement dans toutes les régions ➤ favoriser l'harmonisation des pratiques d'accompagnement ➤ assurer la reconnaissance des besoins d'accompagnement dans la planification individualisée et coordonnée des services ➤ améliorer la formation et la rémunération des accompagnateurs 	2013	OPHO MELS MSSS MTQ	En cours de réalisation	Les travaux préparatoires se poursuivent.
	0-210 Harmoniser les pratiques d'accompagnement collectif ou individuel des personnes handicapées	M-373 Animer et soutenir les travaux du Comité sur l'accompagnement pour les personnes handicapées au Québec	Mars 2012	OPHO MELS MTO MTQ	En cours de réalisation	Le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine a confirmé sa participation au comité sur l'accompagnement pour les personnes handicapées au Québec, s'ajoutant aux ministères qui font déjà partie du comité, soit le ministère des Transports du Québec (MTQ), le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère du Tourisme. Une rencontre de ce comité s'est tenue en 2010-2011. De plus, quatre rencontres ont eu lieu avec le MTQ sur la question de l'opérationnalisation de la carte universelle d'accompagnement.

3.2 OBSTACLES, OBJECTIFS ET MESURES

3.2.1 Au regard de sa mission générale

OBSTACLES

Pour l'année 2011-2012, les deux obstacles identifiés l'année précédente sont de nouveau retenus : 1- le manque de connaissances de la part de la population, incluant les personnes handicapées et leur famille, des obstacles rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique *À part entière* et des priorités qu'elle met de l'avant (obstacle 1) et 2- la méconnaissance à l'égard de l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés de la part de la population (obstacle 2). Mentionnons qu'il s'agit d'obstacles d'importance au regard de la participation sociale des personnes handicapées qui peuvent nécessiter des efforts soutenus sur une période de temps considérable.

OBJECTIFS ET MESURES

Pour pallier au premier obstacle, l'Office va continuer de réaliser des activités de communication ciblées auprès de la population afin de l'informer des obstacles que les personnes handicapées rencontrent lors de la réalisation de leurs habitudes de vie et des défis et priorités que met de l'avant la politique *À part entière*. Selon la recommandation faite dans le bilan du plan d'action 2010-2011, une attention particulière sera portée à la précision des défis et priorités de la politique visés par les activités de communication.

En ce qui concerne le second objectif visant à informer la population sur les différents aspects liés à l'intégration scolaire des élèves et des étudiants handicapés, l'Office compte assurer de nouveau une présence assidue sur la scène médiatique en demeurant vigilant et proactif quant aux opportunités d'intervention publique qui peuvent être nombreuses en raison du traitement fréquent de ce sujet dans l'actualité.

Sur le plan de la mission, une grande partie des efforts de l'Office pour 2011-2012 ira encore à la réalisation de ses 39 engagements au PGM0 de la politique *À part entière*. Parmi ces engagements, rappelons que 4 sont réalisés, 28 sont en cours de réalisation et 6 sont mis en oeuvre en continu. Un seul n'a pas débuté en 2010-2011.

3.2.2

Au regard des services à la population

OBSTACLES

La collection vidéo du Centre de documentation de l'Office contient un nombre significatif de documents accessibles au plus grand nombre d'utilisateurs. Toutefois, ce nombre est encore considéré insuffisant (obstacle 3). Comme autre obstacle, le personnel du secteur de l'intervention individuelle de l'Office rapporte à nouveau que l'information destinée aux personnes handicapées n'est pas facilement disponible (obstacle 4) et que des difficultés d'accès aux services et aux programmes publics sont toujours présentes (obstacle 5). Aussi, un manque de coordination et des difficultés d'arrimage entre les différentes organisations prestataires de services persistent, ce qui amène une offre de service qui ne correspond pas aux besoins individuels (obstacle 6). Enfin, l'Office cible également les obstacles rencontrés par les personnes handicapées pour leur intégration et leur maintien en emploi (obstacle 7).

OBJECTIFS ET MESURES

Afin de travailler à la réduction de ces obstacles, l'Office souhaite d'abord poursuivre ses efforts en vue d'augmenter la proportion de documents vidéo accessibles aux personnes ayant une incapacité liée à l'audition au Centre de documentation. Dans le but d'augmenter la disponibilité de documents accessibles à la source, l'Office interviendra auprès de ses partenaires gouvernementaux concernés tels que le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine (MCCCF) et Télé-Québec. Enfin, l'Office poursuivra ses actions de sensibilisation auprès des fournisseurs du Centre de documentation.

Afin d'accroître la satisfaction de la clientèle qui utilise le Service de soutien à la personne de l'Office, de nouvelles activités de codéveloppement portant sur des sujets variés et correspondant à la réalité des personnes handicapées seront organisées en vue de favoriser le transfert d'expertise et la formation continue du personnel. De plus, l'Office entend continuer d'assurer, à l'ensemble de la clientèle qui en fait la demande, un suivi en matière de planification individuelle de services. Les mesures retenues pour l'année 2011-2012 sont la réalisation d'activités de codéveloppement et la 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.

Finalement, l'Office souhaite poursuivre la mise à jour des obstacles en matière d'emploi rencontrés par les personnes handicapées qui utilisent les services de l'Office. Pour ce faire, l'Office continuera de transmettre annuellement au MESS un rapport sur les interventions d'accueil, d'information, de référence, de soutien, de conseil et d'accompagnement menées en matière d'emploi. Toutefois, il a été constaté que les données présentées dans ce rapport ne fournissent qu'un portrait partiel de la situation. Ainsi, en 2011-2012, la méthodologie utilisée pour l'élaboration du rapport sera révisée afin de fournir des données plus utiles pour orienter les interventions.

3.2.3 Comme gestionnaire d'un organisme public

OBSTACLES

Depuis plusieurs années, de nombreux efforts ont été déployés par l'Office pour augmenter la proportion de personnes handicapées parmi le personnel de l'Office (obstacle 8). Toutefois, les taux de représentativité et d'embauche de personnes handicapées demeurent actuellement sous les cibles, qui sont respectivement de 11 % et 15 %. Le manque de main-d'œuvre « personnes handicapées » dans les banques de candidats expliquerait cette difficulté.

Par ailleurs, des difficultés persistent quant à l'accessibilité de certains locaux du siège social de l'Office (obstacle 9). L'absence de registre contenant une liste de lieux accessibles aux personnes handicapées à l'extérieur des locaux de l'Office peut encore représenter un obstacle lors de la planification des rencontres du conseil d'administration (obstacle 10) à l'extérieur de Drummondville, pour lequel un registre a déjà été créé.

La connaissance inégale des procédures d'évacuation, incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement, apparaît être encore un obstacle dans les bureaux de l'Office en région (obstacle 11), ce qui peut engendrer un risque additionnel pour ces personnes en cas de situation d'urgence.

L'Office reconnaît le manque d'accessibilité de certains biens et services qu'il se procure. Ainsi, son processus d'approvisionnement en biens et services, tant achetés que loués, pourrait empêcher les personnes handicapées d'avoir accès aux services de l'Office au même titre que les autres citoyens (obstacle 12). De plus, l'Office estime que les documents produits par son personnel ne sont pas toujours accessibles, principalement lorsqu'ils sont

destinés à un usage interne (obstacle 13). Enfin, on constate également un manque d'accessibilité du site Internet de l'Office (obstacle 14).

OBJECTIFS ET MESURES

En tant qu'employeur, l'Office accorde une attention particulière à la question de l'embauche des personnes handicapées et souhaite toujours atteindre les proportions de 11 % de personnes handicapées à son emploi et de 15 % parmi les nouvelles embauches. En 2011-2012, l'Office prévoit faire de nouvelles représentations auprès du SCT afin de le sensibiliser aux différents aspects de la problématique. L'Office compte notamment proposer au SCT la tenue d'appels de candidatures réservés aux personnes handicapées pour que plus de candidatures soient disponibles en vue d'éventuels recrutements. Aussi, l'Office réitérera auprès du SCT l'importance d'amener les MO à intégrer à leur plan prévisionnel de main-d'œuvre la préoccupation d'embauche et de rétention des personnes handicapées de même qu'à indiquer les actions posées en ce sens dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

L'Office compte également poursuivre le travail d'identification des candidatures potentielles de personnes handicapées dont le nom apparaît sur les listes de déclaration d'aptitudes et communiquer avec un maximum d'entre elles. De plus, en 2011-2012, l'Office évaluera à nouveau la possibilité d'effectuer des demandes de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), en vue d'embaucher des personnes handicapées ayant complété leur stage avec succès.

Dans un autre ordre d'idées, le plan de travail visant à améliorer l'accessibilité se poursuivra en 2011-2012. Les travaux des phases II et III de la SIQ sont maintenant subdivisés en phases 2.1, 2.2 et 2.3. Ces travaux d'amélioration touchent l'accessibilité de l'extérieur de l'édifice du siège social de l'Office (rampes d'accès) et de l'intérieur (salles de toilettes, salle à café et sortie de secours, côté Lindsay).

Par ailleurs, le conseil d'administration de l'Office est composé de seize membres, dont des personnes handicapées. Il se réunit au moins quatre fois l'an, habituellement à Drummondville, Montréal ou Québec. Le choix des établissements dans l'organisation des séances du conseil doit tenir compte de certains critères d'accessibilité établis en fonction des besoins de ses membres. En 2011-2012, l'Office poursuivra l'élaboration d'un registre d'établissements tenant compte de ces critères pour la région de Québec. Ce registre pourra aussi être utilisé par l'Office pour la planification d'autres types d'événements ou encore sur demande par des partenaires.

L'Office continuera d'améliorer les connaissances du personnel en région sur les procédures d'évacuation incluant les mesures prévues pour les personnes ayant besoin d'un accompagnement. Au besoin, une note sera transmise au personnel pour lui rappeler l'importance de connaître ces procédures et mesures. Une attention particulière sera accordée en 2011-2012 au nouveau personnel qui sera informé au moment de l'accueil. Par ailleurs, les deux directeurs de l'intervention collective régionale se verront confier la responsabilité de la diffusion des plans d'évacuation des édifices où se trouve le personnel de leur direction.

L'Office entend garantir que son processus d'approvisionnement tient compte de l'accessibilité de biens et de services, achetés ou loués, pour les personnes handicapées. Pour ce faire, un suivi de la directive actuelle de l'Office quant à l'accessibilité de biens et de services acquis sera effectué. De plus, le processus d'approvisionnement sera intégré à la future politique interne en approvisionnement écoresponsable.

L'Office considère essentiel que les documents produits par son personnel soient accessibles à tous, notamment lorsqu'ils sont destinés à un usage interne. Ainsi, en 2011-2012, des efforts seront consentis à l'élaboration d'un processus (planification, formation, moyens de mise en œuvre, etc.) permettant à l'organisation de s'assurer que les outils et documents pertinents produits par le personnel de l'Office pour usage interne soient accessibles.

Enfin, en décembre 2010, l'Office a mis en ligne son nouveau site Internet comprenant plusieurs améliorations. Le site, qui a été conçu par le CSPQ, respecte les standards en voie d'être adoptés par le gouvernement. À plusieurs égards, le degré d'accessibilité excède même ces standards, mais ces derniers constituent néanmoins le minimum acceptable auquel l'Office a tenu à adhérer.

Malgré la volonté de l'Office de respecter scrupuleusement les standards, il appert que certains internautes éprouvent encore des difficultés à naviguer sur le nouveau site et à avoir accès aux fichiers PDF qui s'y trouvent. De plus, des délais dans la transformation des fichiers Word de l'Office en PDF par le CSPQ font en sorte qu'un faible nombre de documents est actuellement présent sur le site Internet. Une première analyse a été faite de la situation. Il en ressort qu'un examen approfondi sera nécessaire afin que toute personne désirant naviguer sur le site Internet de l'Office puisse le faire sans embûches. Des pistes de solutions seront alors proposées afin d'en améliorer l'accessibilité. Un calendrier de mise en œuvre de ces pistes de solutions sera également produit.

3.3 MÉCANISMES DE SUIVI

Chaque membre du comité de direction de l'Office assure le suivi des mesures retenues dans le plan d'action pour sa direction. Pour ce faire, des objectifs ont été fixés pour chaque obstacle et des indicateurs de suivi des mesures ont ensuite été formulés. De plus, il a été convenu de produire en milieu d'année un état de réalisation des mesures. Ces résultats préliminaires, qui seront utiles à l'élaboration du bilan de fin d'année, seront présentés par la DG à la séance suivante du conseil d'administration. Ainsi, le conseil d'administration sera en mesure de suivre l'évolution de la situation en cours d'année et de constater l'atteinte ou non des objectifs visés de manière à réduire les obstacles identifiés.

Quant aux actions posées dans le cadre des engagements de l'Office au PGM0, un suivi rigoureux de leur état de réalisation est effectué annuellement dans le cadre du bilan de mise en œuvre de la politique *À part entière*. Ces engagements continueront également à être intégrés au plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées de l'Office, et ce, jusqu'à ce qu'ils soient entièrement réalisés.

3.4

ADOPTION ET DIFFUSION

Le contenu du plan d'action 2011-2012 de l'Office a été adopté par son conseil d'administration lors de la séance des 9 et 10 juin 2011. L'Office le fait connaître à ses partenaires et à la population en le rendant disponible sur son site Internet. Il informe également ses partenaires de sa disponibilité sur son site Internet par la voie d'une communication électronique.

Signalons également que, conformément à la Politique interne en matière de médias adaptés de l'Office, ce plan d'action est disponible dans les formats suivants : gros caractères, audiocassette, braille, LSQ et document numérique. On peut l'obtenir en composant le numéro sans frais 1 800 567-1465, ou par télécopieur au 1 800 567-1477 ou par courriel à communications@ophq.gouv.qc.ca.

Enfin, les personnes ou organismes qui souhaiteraient avoir plus d'information sur le plan d'action 2011-2012 de l'Office peuvent s'adresser à la coordonnatrice de services aux personnes handicapées de l'organisme, M^{me} Anne Hébert, au numéro sans frais 1 800 567-1465.

CONCLUSION

L'Office, à l'instar des MO et des municipalités visés par l'article 61.1 de la Loi, a la responsabilité de produire annuellement un plan d'action et de le rendre public. Ce dernier démontre la volonté de l'Office de déployer les efforts requis afin de se doter des outils nécessaires pour, d'une part, identifier les obstacles et, d'autre part, se donner les moyens pour les réduire en mettant à contribution l'ensemble de ses directions.

La liste des obstacles présentés ici n'est pas exhaustive. De même, certaines mesures doivent être mises en œuvre sur plus d'une année afin de contribuer réellement à la réduction d'un obstacle. L'évaluation périodique à l'aide d'indicateurs de suivi permettra d'apprécier la réduction des obstacles à l'intégration sociale des personnes handicapées, et ce, autant dans le cadre des activités relevant de la mission générale de l'Office, qu'à l'égard de ses services à la population et de ses actions posées comme gestionnaire d'un organisme public.

ANNEXE

DESCRIPTION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'OFFICE

Mission générale

- L'analyse et la veille-conseil sur les lois, politiques, programmes et services afin de suivre tout changement pouvant avoir un impact sur l'intégration sociale et sur la promotion des intérêts des personnes handicapées et de leur famille et par l'élaboration des orientations, prises de position, recommandations et des plans d'action spécifiques sur la base de ces analyses;
- la promotion, l'intervention et la coordination auprès des ministères, des organismes gouvernementaux, des municipalités, des commissions scolaires, des institutions d'enseignement, des autres organismes publics, parapublics et privés dans une perspective de résolution de problème et d'identification de solutions aux obstacles existants;
- l'évaluation de l'évolution de l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées sur l'exercice de leurs droits et sur la promotion de leurs intérêts. L'Office s'y emploie par des activités de diffusion de statistiques, des activités d'évaluation de l'intégration sociale, des activités de développement et de diffusion des connaissances et des activités de collaboration et d'animation auprès du milieu de la recherche;
- les activités de sensibilisation et de promotion auprès de l'ensemble des acteurs de la société québécoise et de la population en général afin qu'ils contribuent à la concertation et aux changements requis pour l'intégration sociale. L'Office s'y emploie, entre autres, par la coordination de la Semaine québécoise des personnes handicapées et par d'autres activités ou événements spécifiques.

Services à la population

- Les services de soutien à la personne par des activités de soutien direct telles que le service d'accueil, d'information et de référence, ainsi que les services de soutien-conseil, d'accompagnement et de représentation en plus de voir à la préparation de plans de services conformément à l'article 49 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;
- le soutien à la collectivité par des activités de collaboration et de partenariat avec les associations de personnes handicapées et des partenaires socioéconomiques, des activités de soutien et de collaboration avec les milieux sur des programmes de formation et des outils d'intervention, par des services d'accès à la documentation spécialisée (Centre de documentation) et de gestion de programmes de subventions (soutien aux organismes de promotion, expérimentation).

Activités à titre de gestionnaire d'un organisme public

L'Office gère des effectifs. Il doit voir à l'embauche et au maintien au travail de ceux-ci. Dans le cas des employés handicapés, il favorise leur embauche, voit à un accueil adéquat et assure l'adaptation et l'accessibilité des lieux et des outils de travail.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- DUBOIS, Francis (2011). *Bilan du plan d'action 2010-2011 de l'Office des personnes handicapées du Québec à l'égard des personnes handicapées*, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, 52 p.
- 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.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2010). *Plan stratégique 2009-2014 : Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, février, 26 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2008). *Premier plan global de mise en œuvre, Politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, Engagements des ministères et organismes, Déposé au ministre de la Santé et des Services sociaux le 30 juin 2008, Dernière mise à jour le 25 août 2009*, Drummondville, L'Office, 117 p.
- QUÉBEC (2010). *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 2009-2010*, Drummondville, Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, Office des personnes handicapées du Québec, 122 p.

- QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, X, 69 p.
- QUÉBEC (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. Politique gouvernementale*, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 28 p.
- QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., c. E-20.1*, à jour au 1^{er} août 2010, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.

*Office des personnes
handicapées*

Québec 