
Bilan du plan d'action 2015-2016 à l'égard
des personnes handicapées

et

Plan d'action 2016-2017 de l'Office
des personnes handicapées du Québec

Juillet 2016

RÉDACTION

Any Bussière
Conseillère en gestion
Direction des services de soutien à la gestion

SUPERVISION

Robert Allie
Directeur
Direction des services de soutien à la gestion

APPROBATION

Par le conseil d'administration de l'Office
à sa séance des 16 et 17 juin 2016

LE

7 juillet 2016

MISE EN PAGE

Anne-Marie Nadeau

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2016). *Bilan du plan
d'action 2015-2016 à l'égard des personnes
handicapées et Plan d'action 2016-2017 de
l'Office des personnes handicapées du
Québec*, Drummondville, L'Office, 87 p.

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

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
1. PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	3
1.1 MISSION ET SECTEURS D'ACTIVITÉ.....	3
1.2 VISION	4
1.3 ENGAGEMENT À RÉDUIRE LES OBSTACLES	4
1.4 RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION DU BILAN ET DU PLAN D'ACTION ET DE SA MISE EN ŒUVRE	4
2. BILAN DU PLAN D'ACTION 2015-2016	7
2.1 ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	7
2.1.1 <i>Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille.....</i>	7
2.1.2 <i>Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec</i>	8
2.1.3 <i>Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office</i>	9
2.1.4 <i>Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille.....</i>	9
2.1.5 <i>Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées</i>	10
2.1.6 <i>Maintenir la qualité des services de soutien à la personne en visant l'excellence dans la réalisation des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens</i>	10
2.2 ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE.....	11
2.2.1 <i>Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière.....</i>	11
2.2.2 <i>Évaluer la politique gouvernementale À part entière</i>	12
2.2.3 <i>Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées</i>	13
2.2.4 <i>Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées</i>	13
2.3 ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....	14
2.3.1 <i>Maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %.....</i>	14
2.3.2 <i>S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le personnel handicapé à l'Office.....</i>	15
2.3.3 <i>Assurer un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées</i>	15
2.3.4 <i>Améliorer l'adaptation des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne</i>	16
2.3.5 <i>Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web de l'intranet de l'Office.....</i>	17
2.3.6 <i>Améliorer le niveau d'utilisabilité et de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web de l'Office.....</i>	17
TABLEAU 1 - ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	19
TABLEAU 2 - ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE.....	23
TABLEAU 3 - ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....	25
2.4 BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE <i>L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....</i>	29

3.	PLAN D'ACTION 2016-2017.....	31
3.1	ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	31
3.1.1	<i>Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille.....</i>	31
3.1.2	<i>Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec.....</i>	32
3.1.3	<i>Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office.....</i>	32
3.1.4	<i>Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille.....</i>	32
3.1.5	<i>Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées.....</i>	32
3.1.6	<i>Maintenir la qualité des services de soutien à la personne en visant l'excellence dans la réalisation des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.....</i>	33
3.2	ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE.....	33
3.2.1	<i>Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière.....</i>	33
3.2.2	<i>Évaluer la politique gouvernementale À part entière.....</i>	34
3.2.3	<i>Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.....</i>	34
3.2.4	<i>Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.....</i>	35
3.2.5	<i>Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale.....</i>	35
3.3	ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....	36
3.3.1	<i>Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) à un taux de 11 %.....</i>	36
3.3.2	<i>S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour les membres du personnel ayant des incapacités.....</i>	36
3.3.3	<i>S'assurer que les membres du C. A de l'Office ayant des incapacités disposent du soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités.....</i>	37
3.3.4	<i>Assurer un processus d'approvisionnement de biens et services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées.....</i>	37
3.3.5	<i>Améliorer l'adaptation des publications et autres documents de l'Office, en conformité avec la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ».....</i>	38
3.3.6	<i>Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office.....</i>	38
	TABLEAU 4 - ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	41
	TABLEAU 5 - ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE.....	44
	TABLEAU 6 - ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....	47
4.	MÉCANISMES DE SUIVI.....	51
5.	ADOPTION ET DIFFUSION.....	53
	ANNEXE 1 BILAN 2015-2016 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE.....	55
	BIBLIOGRAPHIE.....	89

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 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). L'Office des personnes handicapées du Québec produit annuellement un plan d'action depuis 2005.

L'année 2015-2016 fut l'occasion pour l'Office de poursuivre la mise en œuvre de son plan stratégique 2014-2019, notamment en ce qui a trait à ses engagements au *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière*, que ce soit à titre de responsable, coresponsable ou collaborateur à des actions de ses partenaires. Les résultats obtenus par l'Office à cet effet sont présentés à l'annexe 1.

L'Office porte une attention particulière à la cohérence des objectifs, mesures et indicateurs de son plan d'action avec ce plan stratégique ainsi qu'avec les actions qui en découlent. Son plan d'action constitue d'ailleurs l'instrument de planification annuelle qu'il privilégie pour la mise en œuvre de son plan stratégique. Les résultats obtenus en 2015-2016 par l'Office tout comme son plan d'action 2016-2017 en témoignent.

Comme sa mission est entièrement axée sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, l'Office procède annuellement à une sélection des mesures qu'il souhaite présenter dans son plan d'action. Notons qu'en plus des résultats obtenus pour les différentes mesures prévues, l'Office rend également compte des actions qu'il pose au regard de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* dans son bilan.

Enfin, l'Office porte une attention particulière à l'adaptation des documents qu'il rédige. Ainsi, le bilan et le plan d'action de l'Office sont d'abord présentés sous forme de textes

explicatifs puis sous forme de tableaux. Les actions de l'Office sont regroupées en trois volets, soit les actions à l'égard des services à la population, les actions à l'égard de la mission générale et les actions posées à titre de gestionnaire d'un organisme public.

1. PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

1.1 Mission et secteurs d'activité

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

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

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. Ses principales interventions 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 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.

L'Office offre également aux personnes handicapées, à leur famille ainsi qu'à la population les services suivants : accueil, information, référence, soutien, conseil, accompagnement et élaboration d'un plan d'intervention ou d'un plan de service individualisé. L'Office offre aussi un service d'accès à l'information statistique. Enfin, il administre deux programmes de subventions, le premier dédié aux organismes de promotion et le second à l'expérimentation.

Le siège social de l'Office se trouve à Drummondville mais il assure une présence dans toutes les régions du Québec. La structure administrative et une présentation des services offerts à la population sont disponibles sur son site Web au www.ophq.gouv.qc.ca.

1.2 Vision

La vision stratégique de l'Office est celle d'« une organisation qui contribue par son leadership et son expertise à faire du Québec une société plus inclusive, solidaire et respectueuse des besoins des personnes handicapées et leur famille » (Office 2014).

1.3 Engagement à réduire les obstacles

En cohérence avec sa mission et sa vision stratégique, 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 les services qu'il offre à la population, dans l'ensemble des activités relevant de sa mission générale et dans ses activités qu'il réalise à titre de gestionnaire d'un organisme public.

1.4 Responsabilité de l'élaboration du bilan et du plan d'action et de sa mise en œuvre

Les décisions entourant les actions à poser pour réduire ou éliminer les obstacles sont prises par les membres du comité de direction de l'Office, qui constitue le groupe de travail responsable de l'élaboration du plan d'action. La rédaction du bilan du plan

d'action de l'année précédente et du plan d'action pour l'année à venir est réalisée par une professionnelle, sous la supervision du directeur des services de soutien à la gestion et ultimement, de la coordonnatrice de services aux personnes handicapées, M^{me} Anne Hébert, directrice générale. Les deux documents sont approuvés par le conseil d'administration (C. A.) de l'Office, qui compte bon nombre de personnes handicapées et de membres de familles de personnes handicapées.

2. BILAN DU PLAN D'ACTION 2015-2016

Le bilan du plan d'action 2015-2016 de l'Office, qui couvre la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016, permet de constater qu'une majorité des mesures prévues (90 %) a été amorcée ou complétée. En effet, 45 % (9/20) des mesures ont été réalisées et 45 % (9/20) demeurent en cours de réalisation. Deux mesures (10 %) n'ont pu être réalisées comme prévu. Elles portaient sur l'adaptation des documents produits par le personnel. Mentionnons que les sommes nécessaires à la mise en œuvre du plan d'action 2015-2016 ont été puisées à même le budget de fonctionnement courant de l'Office.

À noter que l'état de réalisation des mesures habituellement produit au 30 septembre et présenté par la directrice générale au C. A. de l'Office n'a pas pu être produit en 2015-2016 en raison des changements apportés à la structure administrative de l'organisation.

Le texte qui suit présente les résultats obtenus par l'Office pour chaque objectif visé et les mesures qui y sont associées. Une recommandation est formulée pour chaque objectif en vue du prochain plan d'action. Par la suite, les tableaux 1, 2 et 3 présentent en synthèse les résultats obtenus.

2.1 Actions à l'égard des services à la population

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

La première mesure liée à cet objectif consistait à mettre à jour le *Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches*, le *Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille* ainsi que le *Guide des besoins en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé*.

Tel que prévu, le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches* correspondant à l'année d'imposition 2015 a été publié en février 2016. La mise à jour de ce guide a été rendue

possible grâce à la collaboration de Revenu Québec et de l'Agence du revenu du Canada (ARC) qui sont des partenaires incontournables de l'Office dans la réalisation de cet objectif. Les activités visant à mettre à jour le *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* de même que le *Guide en soutien à la famille* ont été réalisées au cours de l'année 2015-2016, mais l'édition de ces guides n'était pas encore complétée au 31 mars 2016. Par conséquent, la mesure est réalisée à 33 % (1 guide publié / 3 guides prévus) et donc considérée en cours de réalisation.

La seconde mesure prévoyait de faire des représentations auprès des différents partenaires afin que ceux-ci rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille. En 2015-2016, la cible était de 15 nouvelles organisations. Celle-ci a été dépassée, puisque 24 organisations de plus qu'en 2014-2015 ont diffusé les guides de l'Office, pour un total de 137 organisations. La mesure est réalisée.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que ses deux mesures.

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

L'Office considère primordial que les personnes handicapées et leur famille puissent être bien informées sur les services auxquels elles ont droit mais également sur la façon d'y avoir accès. C'est ainsi qu'un partenariat a été mis en place entre l'Office et Services Québec afin de faire de ces deux organisations les portes d'entrée principales et complémentaires de l'accès à l'information pour l'ensemble des personnes handicapées.

La mesure prévue consistait à réaliser les actions de partenariat imputables à l'Office et convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Au 31 mars 2016, le taux de réalisation de ces actions fut de 85,7 %, soit douze des quatorze actions prévues ayant été réalisées. La réalisation de cette mesure passait également par un second indicateur, soit l'augmentation du nombre de personnes

référéées à l'Office par le Centre pour l'obtention de services de soutien personnalisés. En 2015-2016, le nombre d'appels ayant été transférés vers l'Office a été de 217 comparativement à 195 en 2014-2015, ce qui révèle une augmentation de 22 appels en provenance de personnes référéées par ce centre.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que la mesure.

2.1.3 Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office

La mesure retenue pour cet objectif consistait à déployer un plan de communication qui contribuerait à mieux faire connaître les services de soutien à la personne de l'Office auprès des personnes handicapées et de leur famille. Au final, plusieurs plans de communication distincts et stratégies d'action pour le partenariat et la promotion des services de l'Office ont été mis en œuvre en 2015-2016 et 36 activités de différentes natures ont été réalisées. La mesure est donc réalisée. Par conséquent, il est recommandé de reformuler l'objectif en fonction de la planification des activités de communication de l'Office pour l'année à venir.

2.1.4 Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille

Pour réduire les difficultés d'accès à l'information et de coordination des services pour les personnes handicapées et leur famille, l'Office compte établir des collaborations avec des partenaires afin d'accroître la complémentarité de ses services d'information, de conseil et d'accompagnement avec ceux de ses partenaires et de faciliter les références. La mesure prévue était de réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires.

L'Office s'est employé à élaborer une stratégie d'intervention en vue d'atteindre cet objectif. Il a ciblé un certain nombre d'organisations à contacter dans le but d'établir des collaborations avec elles. C'est ainsi qu'il a organisé une rencontre avec le Curateur public du Québec afin d'explorer les pistes de collaboration possibles entre les deux

organisations. Toutefois, aucune nouvelle collaboration n'a été formalisée en 2015-2016.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que la mesure.

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

Pour cet objectif, la mesure prévue était de proposer aux personnes handicapées et aux familles qui font appel à l'Office d'initier pour elles une démarche de plan de service, lorsque c'était pertinent de le faire. En cette seconde année de mise en œuvre du plan stratégique de l'Office, le personnel offrant des services de soutien à la personne a initié des démarches de plan de services auprès de 21 nouvelles personnes, comparativement à 15 personnes supplémentaires en 2014-2015. Comme prévu, le bilan annuel des demandes en matière de planification individuelles de services a été produit. La mesure est donc réalisée.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que la mesure.

2.1.6 Maintenir la qualité des services de soutien à la personne en visant l'excellence dans la réalisation des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Pour ce faire, deux mesures étaient prévues. La première consistait à réviser les questions du sondage de satisfaction de la clientèle à l'égard des services de soutien à la personne et le réaliser, ce qui fut fait. En effet, une fois révisé, le sondage fut réalisé du 2 au 19 février 2016 pour la période du 1^{er} octobre au 31 décembre 2015. Les taux de satisfaction obtenus étaient de 86 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et de 92 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. Le nombre de plaintes reçues par la responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel offrant des services de soutien à la personne fut de cinq pour 2015-2016.

La seconde mesure consistait à réaliser, auprès du personnel de l'Office offrant des services de soutien à la personne, des activités de formation visant le maintien de la qualité de ses services. Outre les formations données au nouveau personnel (par exemples sur la Loi et la politique *À part entière*), trois activités de formation ont eu lieu en 2015-2016 : une formation de mise à niveau sur la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (présentation et analyse de la jurisprudence), une autre sur le Curateur public du Québec (inaptitude, régimes de protection, mesures alternatives de protection, processus d'ouverture d'un régime de protection, aspects juridiques) et une dernière de mise à niveau sur l'aide sociale offerte par Emploi-Québec (craintes associées à l'intégration à l'emploi, règles touchant les prestations, modalités). La mesure est réalisée.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action tout en reformulant la première mesure (la révision du sondage étant terminée) et en conservant la seconde.

2.2 Actions à l'égard de la mission générale

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

Le PEG fut adopté le 26 mai 2015 pour la seconde période de mise en œuvre de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Il compte 63 engagements relevant de 24 ministères et organismes publics, dont 29 engagements impliquant l'Office : sept à titre de responsable, huit comme coresponsable et quatorze comme collaborateur. Il prévoit que les différents ministères et organismes publics impliqués effectuent un suivi, dans le bilan de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, des engagements qui les concernent.

Le premier engagement du PEG stipule que les ministères et organismes doivent « rendre public annuellement, tel que le prévoit la Loi (...) un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats de la politique *À part entière* ». Ces engagements, que

l'Office désigne comme des « engagements spécifiques aux secteurs d'activités des organisations » s'ajoutent donc aux précédents engagements.

C'est ainsi que sept nouveaux engagements spécifiques se sont ajoutés à dix autres déjà entrepris en 2014-2015 et qui étaient toujours en cours de réalisation au 31 mars 2016. Ces engagements spécifiques concernent les priorités de la politique ou ses résultats attendus. Ils peuvent également permettre à l'Office de contribuer à d'autres initiatives gouvernementales partageant des objectifs communs avec la politique *À part entière*. L'annexe 1 présente les résultats obtenus par l'Office pour tous ses engagements.

Cela dit, la mesure retenue par l'Office pour cet objectif consistait à identifier et réaliser les activités prévues pour 2015-2016. Les engagements ont été identifiés et leur réalisation s'est poursuivie. Ainsi, au 31 mars 2016, 80,4 % des engagements (37/46) étaient en cours de réalisation ou réalisés en continu tandis que 19,6 % n'avait pas encore débuté (9/46). La mesure est donc en cours de réalisation.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action en conservant la mesure.

2.2.2 Évaluer la politique gouvernementale À part entière

La première des deux mesures prévues consistait à produire le bilan 2014-2015 de la mise en œuvre de la politique. Un délai d'un an est nécessaire pour la production du bilan annuel de mise en œuvre, compte tenu du temps requis pour l'analyse des plans d'action rendus publics par les organisations, la rédaction du bilan, sa validation, ainsi que son approbation par le C. A. de l'Office. Le bilan 2013-2014 de l'évaluation de la politique a d'abord été approuvé par le C. A. à sa séance des 1^{er} et 2 avril 2015 puis rendu public. Les travaux de production du bilan 2014-2015 ont été amorcés mais ceux-ci étaient toujours en cours au 31 mars 2016. La mesure est en cours de réalisation.

La seconde mesure consistait à réaliser des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique. À cet effet, les rapports ont été rédigés et étaient en processus d'approbation au 31 mars 2016. La mesure est également considérée en cours de réalisation.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que ses mesures.

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

La mesure prévue pour cet objectif était de réaliser des activités de soutien-conseil sur les plans d'action annuels l'égard des personnes handicapées auprès des organisations assujetties. Le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, premier indicateur de cet objectif, fut de 88,3 % (136/154) pour les plans d'action 2015 (municipalités) et 2015-2016 (ministères et organismes)¹. Un second indicateur, le taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action 2015 et 2015-2016 a été de 31 %². Vingt plans d'action contenaient des mesures tenant compte des propositions émises par l'Office sur les 65 plans d'action qui ont fait l'objet de telles propositions. Il est prévu que le troisième indicateur soit documenté en 2017 et en 2019. La mesure est donc réalisée.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que la mesure.

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

L'Office s'est donné pour objectif de saisir les occasions offertes lors de la présentation de nouvelles initiatives publiques pour produire des avis, des commentaires, des mémoires ou autres sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. Pour ce faire, il a élaboré une méthodologie³ visant à documenter le taux d'influence de ses interventions de soutien-

¹ En raison de leur assujettissement récent, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont été exclus du calcul pour 2015-2016.

² Il s'agit des données disponibles au 31 mars 2016. Les données finales seront disponibles au cours de l'année 2016-2017.

³ Cet indicateur ne mesure que le taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives prises par ses partenaires qui ne font pas partie de travaux de collaboration

conseil et formé le personnel visé pour une application rigoureuse et uniforme de la méthode.

En 2015-2016, le taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution a été de 55,6 %, soit cinq initiatives publiques influencées positivement par les interventions de soutien-conseil de l'Office sur neuf initiatives publiques complétées au 31 mars 2016 et ayant fait l'objet d'une intervention de soutien-conseil de l'Office. Le taux d'influence des offres de collaboration a été de 71,4 %, soit cinq offres de collaborations acceptées sur sept offres de collaboration qui avaient obtenu une réponse au 31 mars 2016.

Au total, l'Office a réalisé 31 interventions, dont 27 comprenaient des recommandations et des propositions de solution et 13 des offres de collaboration. Ces interventions portaient sur 28 initiatives publiques distinctes, dont une comportait deux étapes. Elles ont pris la forme de correspondances (13 interventions), de mémoires (7), de commentaires (7), d'avis (2) ou d'autres types de livrables (2). La mesure est réalisée.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que la mesure.

2.3 Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

2.3.1 Maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %

La mesure prévue pour cet objectif était de prendre en compte l'objectif de maintien du taux de 11 % dans toutes les décisions à venir en 2015-2016 dans le cadre de la restructuration administrative de l'Office. Tout au long de la réflexion et des travaux qui ont mené à l'élaboration et à l'implantation de son plan d'organisation administrative (POA), la proportion de personnes handicapées au sein de ses effectifs fut une

menés à plus long terme, comme ceux réalisés dans le cadre de ses engagements PEG (objectif 2.1.1 du plan stratégique de l'Office).

préoccupation constante pour l'Office. Malgré cela, il n'a pas réussi à maintenir cette proportion qui était de 9,8 % au 31 mars 2016, soit 12 personnes handicapées (9 employés réguliers et 3 employés occasionnels). La mesure est donc considérée en cours de réalisation.

La proportion de personnes handicapées parmi ses effectifs demeure prioritaire pour l'Office. Comme l'objectif n'étant pas atteint et que la restructuration administrative est achevée, il est recommandé de le reformuler ainsi que la mesure.

2.3.2 S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le personnel handicapé à l'Office

La mesure qui avait été déterminée était d'effectuer un suivi auprès du personnel handicapé quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place et de planifier les ajustements requis. En raison d'un manque d'effectifs, le suivi n'a pas pu être réalisé auprès de tous les membres du personnel qui sont handicapés. Néanmoins, une personne handicapée a demandé des améliorations à son poste de travail. Les changements requis ont été effectués dans les meilleurs délais.

La mesure est en cours de réalisation. Il est recommandé de reconduire l'objectif et la mesure pour la prochaine année.

2.3.3 Assurer un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées

La mesure choisie consistait à prévoir, dans les appels d'offres, une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs et en tenir compte dans le processus de décision. En 2015-2016, un seul appel d'offres était à la fois sous la responsabilité de l'Office et possédait l'envergure permettant d'appliquer de façon formelle les dispositions concernant l'accessibilité aux personnes handicapées, soit l'appel d'offres pour un sondage de satisfaction de la clientèle. Comme cet appel d'offres comportait effectivement une clause concernant les personnes handicapées, la proportion d'appels d'offres qui contiennent une telle disposition est donc de 100 % (1/1). La mesure est donc réalisée.

Quelques raisons expliquent ce nombre restreint d'appels d'offres. D'abord, l'Office n'a pas d'obligation de procéder par appel d'offres pour les achats de biens de moins de 5 000 \$ et les contrats de services de moins de 10 000 \$. Il en va de même pour les ententes gouvernementales signées avec le Centre de services partagé du Québec (CSPQ), le Sous-secrétariat aux marchés publics du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et la Société québécoise des infrastructures (SQI), tel que stipulé dans la Loi sur les contrats des organismes publics (LCOP). Également, bon nombre d'acquisitions sont faites par l'entremise d'ententes pré-négociées par la Direction générale des acquisitions (DGACQ). Mentionnons que l'Office conserve néanmoins une préoccupation constante concernant l'accessibilité aux personnes handicapées de ses acquisitions de biens et services qui ne font pas l'objet d'un appel d'offres.

Il est recommandé de reconduire l'objectif au prochain plan d'action ainsi que la mesure.

2.3.4 Améliorer l'adaptation des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne

Deux mesures étaient prévues pour cet objectif. La première consistait à offrir au personnel concerné une formation sur la production de documents en format adapté. En raison d'un décret dictant aux MO de limiter certaines dépenses, cette formation n'a pas pu être donnée. La mesure n'est donc pas réalisée. Rappelons toutefois qu'une telle formation avait récemment été offerte au personnel visé, à la fin de l'année 2014-2015.

En ce qui concerne la seconde mesure, qui était de rendre accessibles les canevas de documents servant à la production des documents de l'Office, certains travaux ont été effectués mais par manque d'effectif, ils n'ont pu être complétés. Mentionnons qu'il s'agit là d'une mesure qui requiert une somme de travail substantielle en raison du nombre important de canevas existants à l'Office. La mesure est considérée non réalisée.

Il est recommandé de reconduire l'objectif en le reformulant au besoin, tout comme les mesures. Mentionnons que la formation sera dorénavant considérée dans le cadre plus large du *Plan de développement des ressources humaines* de l'Office.

2.3.5 Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web de l'intranet de l'Office

Dans le cadre des travaux de refonte de son intranet, l'Office comptait identifier et appliquer des pistes de solution visant à en améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web. La refonte prévue a été complétée en septembre 2015. Les standards d'accessibilité y ont été appliqués et ceux-ci ont fait l'objet de vérifications tout au long du processus d'implantation. En tout, 50 éléments ont fait partie du cahier de charge visant à améliorer l'accessibilité de l'intranet (en conformité avec les standards applicables) et 50 solutions conséquentes ont été appliquées.

La mesure est réalisée. Étant donné que la refonte de l'intranet est complétée, il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif.

2.3.6 Améliorer le niveau d'utilisabilité et de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web de l'Office

Pour atteindre cet objectif, la mesure retenue consistait à consulter des utilisateurs du site Web de l'Office afin d'identifier des pistes de solution visant à en améliorer l'accessibilité. Tout au long de l'année, l'Office s'est assuré que tous nouveaux documents et toutes productions qu'il met en ligne respectent les standards d'accessibilité. Pour ce faire, il a mené des consultations à l'interne ainsi que des échanges avec ses partenaires et ses fournisseurs à ce sujet. Il a également invité les internautes à faire part de leurs commentaires dans la section « Accessibilité » de son site Web. Différentes solutions furent ainsi apportées et appliquées au fur et à mesure de ces consultations.

L'Office a également participé aux premières réflexions quant au projet de révision des standards sur l'accessibilité du Web gouvernemental. Considérant ces travaux, les consultations auprès des utilisateurs ayant des incapacités ont été reportées en 2016-

2017 afin d'y intégrer les propositions de révision qui seront retenues et connaître les suggestions des personnes handicapées à ce sujet. La mesure demeure en cours de réalisation.

Par conséquent, il est recommandé de reconduire l'objectif en reformulant la mesure au besoin.

TABLEAU 1 - Actions à l'égard des services à la population

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
Soutien aux personnes handicapées et à leur famille					
Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts	1. Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille (objectif 1.1.1 du PS ⁴)	<p>Mettre à jour les guides d'information suivants :</p> <p>1) <i>Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches</i></p> <p>2) <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i></p> <p>3) <i>Guide des besoins en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé</i></p>	Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi (PS)	<p>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</p> <p>Le <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales (...)</i> a été mis à jour pour l'année d'imposition 2015 et publié en février 2016. La mise à jour des deux autres guides a été réalisée mais leur édition n'était pas encore complétée. Le pourcentage est donc de 33,3 % (1 guide mis à jour/ 3 guides prévus).</p>	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que les mesures au prochain plan d'action.
		Faire des représentations auprès des différents partenaires de l'Office afin que ceux-ci rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (PS)	<p>MESURE RÉALISÉE</p> <p>24 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office en 2015-2016.</p>	

⁴ Référence au Plan stratégique (PS) 2014-2019 de l'Office.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
	2. Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (objectif 1.1.2 du PS)	Réaliser les actions de partenariat imputables à l'Office convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec	Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (PS)	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Douze des quatorze actions prévues ont été réalisées, pour un taux de réalisation de 85,7 % des actions imputables à l'Office.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
			Augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec pour l'obtention de services de soutien personnalisé (PS)	217 appels transférés en 2015-2016, soit 22 personnes de plus qu'en 2014-2015, où il y avait eu 195 appels.	
	3. Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office	Déployer un plan de communication qui contribuera à mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leurs sont offerts par l'Office	Plan de communication approuvé par la direction générale Nombre d'activités prévues dans le plan de communication qui ont été réalisées	MESURE RÉALISÉE Plusieurs plans de communication distincts et stratégies d'actions pour le partenariat et la promotion des services de l'Office ont été mis en œuvre. 36 activités de différentes natures ont été réalisées	Il est recommandé de reformuler l'objectif en fonction de la planification des activités de communication de l'Office pour l'année à venir.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	4. Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille (objectif 1.1.3 du PS)	Réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires	Nombre de collaborations établies avec les partenaires Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires (PS)	MESURE EN COURS DE RÉALISATION L'Office a élaboré une stratégie d'intervention et a ciblé un certain nombre d'organisations à rejoindre. Le Curateur public a été rencontré. Aucune nouvelle collaboration ne fut établie, donc le taux de réalisation est à 0 %.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
	5. Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées (objectif 1.1.4 du PS)	Lorsque pertinent, proposer aux personnes handicapées et à leur famille qui font une demande de service de soutien à la personne d'initier pour elles une démarche de plan de services	Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services (PS) Bilan annuel des demandes en matière de planification individuelle de services produit	MESURE RÉALISÉE L'Office a initié une telle démarche pour 21 nouvelles personnes, comparativement à 15 nouvelles personnes en 2014-2015, ce qui constitue une augmentation de 6 personnes. Le bilan a été réalisé.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
Qualité des services					
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	6. Maintenir la qualité des services de soutien à la personne de l'Office en visant l'excellence sur l'ensemble des engagements de la déclaration de	Réviser les questions du sondage de satisfaction de la clientèle et le réaliser	Sondage révisé et réalisé Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la	MESURE RÉALISÉE Le sondage a été révisé puis réalisé. Les taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne ont été de 86 %	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire en reformulant la première mesure et en conservant la seconde.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
	services aux citoyennes et aux citoyens (objectif 1.2.1 du PS)		personne (PS) Nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne	pour les services d'accueil, d'information et de référence et 92 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement. La responsable des plaintes a reçu cinq plaintes concernant le personnel des services de soutien à la personne.	
		Réaliser, auprès du personnel des services de soutien à la personne, des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts	Nombre et nature des activités de formation réalisées	MESURE RÉALISÉE Trois activités de formation ont eu lieu, portant respectivement sur les sujets suivants : <ul style="list-style-type: none">• Commission des droits de la personne et de la jeunesse• Curateur public• Aide sociale offerte par Emploi-Québec	

TABLEAU 2 - Actions à l'égard de la mission générale

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière					
	7. Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (objectif 2.1.1 du PS)	Identifier et réaliser les activités prévues pour 2015-2016	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (PS) pour 2015-2016	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Les engagements ont été identifiés et leur réalisation s'est poursuivie. Ainsi, 80,4 % des engagements étaient en cours de réalisation ou réalisés de façon continue (37 sur 46) et 19,6 % n'avaient pas encore débuté (9 sur 46).	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure.
	8. Évaluer la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (objectif 2.1.2 du PS)	Produire le bilan 2014-2015 de la mise en œuvre de la politique	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PS)	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Le bilan annuel de la mise en œuvre 2013-2014 a été approuvé par le C. A. de l'Office à sa séance des 1 ^{er} et 2 avril 2015 puis rendu public. Le bilan 2014-2015 était en cours de production.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire en conservant ses mesures.
		Réaliser des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique	État d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Les rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique ont été rédigés et étaient en processus d'approbation.	
Mise en œuvre de la Loi					
Organisations assujetties à la Loi qui ne s'y conforment pas	9. Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan	Réaliser des activités de soutien-conseil sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées auprès des organisations assujetties	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes	MESURE RÉALISÉE Le taux de production a été de 88,3 % (136/154) en 2015 (municipalités) et en 2015-	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
	d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (objectif 2.2.1 du PS)		handicapées (PS) Taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS) Taux de satisfaction des organisations à l'égard des services de soutien offerts par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)	2016 (ministères et organismes). Le taux d'influence a été de 31 %, soit 20 plans d'action dont les mesures tiennent compte des propositions émises par l'Office / 65 plans d'action qui ont fait l'objet de propositions de la part de l'Office. En ce qui a trait à la satisfaction des organisations, des travaux méthodologiques étaient en cours en vue de procéder à des collectes d'informations en 2017 et en 2019.	
Initiatives publiques					
	10. Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées (objectif 2.2.2 du PS)	Produire des avis, des mémoires ou autres sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS) Nombre d'avis, de mémoires ou autres produits par l'Office	MESURE RÉALISÉE Le taux d'influence des recommandations ou des propositions de solutions a été de 55,6 % (5 initiatives publiques influencées positivement sur un total de 9). Le taux d'influence des offres de collaboration a été de 71,4 %, soit 5 offres de collaboration acceptées sur un total de 7 offres de collaboration). Au total, l'Office a réalisé 31 mémoires, avis ou autres.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.

TABLEAU 3 - Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
Gestion des ressources humaines					
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	11. Maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %	Prendre en compte l'objectif de maintien de ce taux de 11 % dans toutes les décisions à venir dans le cadre de la restructuration administrative de l'Office	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Lors de l'élaboration de son plan d'organisation administrative (POA), la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs fut une préoccupation constante. Malgré cela, ce taux était de 9,8 %, soit 12 personnes handicapées (9 employés réguliers et 3 employés occasionnels).	L'objectif n'étant pas atteint et la restructuration administrative étant achevée, il est recommandé de le reformuler ainsi que la mesure.
Adéquation des adaptations effectuées sur les postes et le milieu de travail pour le personnel handicapé à l'Office	12. S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le personnel handicapé à l'Office	Effectuer un suivi auprès du personnel handicapé quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place et planifier les ajustements requis	Suivi réalisé auprès de tous les membres du personnel handicapé quant à leurs besoins et à leur niveau de satisfaction des adaptations en place Ajustements requis effectués	MESURE EN COURS DE RÉALISATION Le suivi n'a pas pu être réalisé auprès de tous les membres du personnel handicapé. Néanmoins, une personne handicapée a demandé des ajustements ou des améliorations. Les changements requis ont été effectués.	L'objectif n'étant pas atteint, il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure.
Gestion des ressources matérielles					
Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés	13. Assurer un processus d'approvisionnement de biens et services, achetés	Dans les appels d'offres, prévoir une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs et en	Proportion d'appels d'offres qui contiennent une disposition concernant	MESURE RÉALISÉE On a dénombré un seul appel d'offres sous la responsabilité de l'Office et permettant l'application des	Il est recommandé de reconduire l'objectif et la mesure.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
par l'Office	ou loués, accessibles aux personnes handicapées	tenir compte dans le processus de décision	l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs	dispositions sur l'accessibilité aux personnes handicapées (contrat pour un sondage de satisfaction de la clientèle), qui comportait une telle disposition. La proportion est de 100%.	
Adaptation des documents					
Niveau d'adaptation des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne	14. Améliorer l'adaptation des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne	Offrir au personnel concerné une formation sur la production de documents en format adapté	Formation offerte au personnel visé	MESURE NON RÉALISÉE La formation n'a pu être donnée au personnel.	Il est recommandé de reconduire l'objectif en le reformulant au besoin ainsi que les mesures.
		Rendre accessibles les canevas de documents servant à la production des documents de l'Office	Proportion de canevas ciblés respectant les normes d'accessibilité de documents et rendus disponibles au personnel Dépôt dans Docuthèque des canevas respectant les normes d'accessibilité de documents	MESURE NON RÉALISÉE Les travaux n'ont pas pu reprendre.	
Accessibilité Web					
Manque d'accessibilité de l'intranet de l'Office	15. Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web de l'intranet de l'Office	Dans le cadre des travaux de refonte de l'intranet, identifier et appliquer des pistes de solution visant à améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web de l'intranet de l'Office	Identification des pistes de solution visant à améliorer l'accessibilité de l'intranet réalisée	MESURE RÉALISÉE Cinquante éléments ont fait partie du cahier de charge de la refonte de l'intranet afin d'en améliorer l'accessibilité, en conformité avec les	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats obtenus au 31 mars 2016	Recommandations
			Solutions appliquées Refonte de l'intranet complétée	standards applicables. Cinquante solutions conséquentes ont été appliquées et la refonte de l'intranet de l'Office a été réalisée.	
Manque d'accessibilité du site Web de l'Office	16. Améliorer le niveau d'utilisabilité et de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web de l'Office	Consulter des utilisateurs du site Web de l'Office ayant des incapacités afin d'identifier des pistes de solution visant à améliorer l'accessibilité du site	Consultation réalisée auprès d'utilisateurs du site Web de l'Office ayant des incapacités Pistes de solution visant à améliorer le niveau d'utilisabilité et de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web de l'Office identifiées	MESURE EN COURS DE RÉALISATION L'Office a mené des consultations à l'interne, des échanges avec ses partenaires et ses fournisseurs et a reçu des commentaires des internautes fréquentant son site Web. Différentes solutions ont été identifiées et déjà appliquées. Les consultations auprès des utilisateurs ayant des incapacités ont été reportées en 2016-2017.	Il est recommandé de reconduire l'objectif en reformulant la mesure au besoin.

2.4 Bilan de la mise en œuvre de la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*

La politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* 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.

Entre le 1^{er} avril 2015 et le 31 mars 2016, 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, audionumérique, braille, LSQ et texte électronique. 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 ;
- L'Office a adapté 53 documents pour une somme totale de 56 365 \$. De ce nombre, six ont été adaptés de façon systématique dans toutes les formes de médias précédemment identifiées et 47 sous une ou plusieurs formes lorsque le besoin était connu ou sur demande ;
- L'Office s'est assuré de la présence d'interprètes qualifiés, lorsque le besoin était connu ou signifié. Ainsi, l'Office a fait appel 20 fois à des services d'interprétation pour une somme de 3 387 \$.

Durant la même période, quatre plaintes furent déposées à l'Office auprès de la responsable des plaintes dans le cadre de la politique d'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

3. PLAN D'ACTION 2016-2017

Le texte qui suit décrit les obstacles identifiés, les objectifs visés, les mesures prévues ainsi que les indicateurs de suivi retenus pour le plan d'action 2016-2017. Les secteurs d'activité de l'Office sont divisés en trois volets, soit les actions à l'égard des services à la population, celles à l'égard de la mission générale et celles posées en tant que gestionnaire d'organisme public. Les tableaux 4, 5 et 6 présentent en synthèse le plan d'action de la prochaine année.

3.1 Actions à l'égard des services à la population

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

Pour cet objectif, deux mesures sous la responsabilité de la Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille (DSPHF) sont prévues. D'abord, l'Office poursuivra la mise à jour de ces trois guides d'information : 1) *Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches*, 2) *Guide des programmes d'aide destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* et 3) *Guide des besoins en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé*. L'indicateur de suivi retenu pour cet objectif est le pourcentage de guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi pour 2016-2017.

La seconde mesure prévue par l'Office consiste à faire des représentations auprès de ses différents partenaires afin que ceux-ci rendent les outils qu'ils produisent disponibles aux personnes handicapées et à leur famille. L'Office a retenu comme indicateur l'augmentation du nombre d'organisations qui rendent ces outils disponibles aux personnes handicapées et à leur famille.

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

La mesure prévue pour cet objectif consiste à réaliser les actions de partenariat qui sont imputables à l'Office et convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec. Deux indicateurs de suivi sont prévus, soit le taux de réalisation de ces actions prévues dans le cadre du partenariat et l'augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre pour l'obtention de services de soutien personnalisé. La DSPHF est responsable de la réalisation de cette mesure.

3.1.3 Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office

Pour cet objectif, l'Office prévoit procéder à une mise à jour complète des pages du site Web de l'Office qui portent sur les services de l'Office dans le but de les rendre plus conviviales. Cette mesure sera placée sous la responsabilité de la DSPHF et de la direction générale adjointe (DGA) (équipe des communications). La mesure sera considérée réalisée une fois que la mise à jour aura été effectuée.

3.1.4 Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille

Pour la mise en œuvre de cet objectif, l'Office s'engage à réaliser les actions prévues qui sont sous sa responsabilité dans le cadre des collaborations qui seront établies avec ces partenaires. Le nombre de ces collaborations et le taux de réalisation des actions imputables à l'Office prévues dans le cadre de ces collaborations en sont les indicateurs de suivi. La DSPHF est responsable de la réalisation de cette mesure.

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

La mesure retenue consiste à proposer aux personnes handicapées et aux familles qui font appel aux services de soutien à la personne d'initier pour elles une démarche de plan de services, lorsqu'il est pertinent de le faire. L'augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de

services, établie à partir de la grille de comptabilisation des interventions relatives à la planification individualisée et coordonnée des services, servira d'indicateur de suivi à cette mesure qui est également sous la responsabilité de la DSPHF.

3.1.6 Maintenir la qualité des services de soutien à la personne en visant l'excellence dans la réalisation des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Pour ce faire, la première mesure consiste à réaliser le sondage de satisfaction de la clientèle pour l'année 2016. En fait, ce sondage est réalisé annuellement par une firme externe spécialisée et ce, depuis 2009. Ainsi, l'Office peut compter sur des données comparatives et en dégager certaines tendances. Les indicateurs choisis pour cette mesure sont la réalisation du sondage en 2016, le taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne ainsi que le nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes à l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne.

De plus, l'Office prévoit réaliser, auprès de son personnel offrant des services de soutien à la personne, des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts. L'indicateur identifié ici est le nombre et la nature des activités de formation réalisées. Ces mesures se trouvent sous la responsabilité de la DSPHF, sauf le nombre de plaintes reçues qui se trouve sous la responsabilité de la direction générale de l'Office.

3.2 Actions à l'égard de la mission générale

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

La mesure prévue à cet effet consiste à poursuivre la réalisation des engagements 2016-2017 de l'Office au PEG et de ses engagements spécifiques. Le suivi de cet objectif sera assuré par le calcul du taux de réalisation pour 2016-2017 de tous les engagements de l'Office. Pour cette mesure, toutes les directions seront mises à contribution. Rappelons que les engagements dont l'Office est responsable ou co-

responsable et ses engagements spécifiques sont présentés à l'annexe 1 avec les résultats obtenus pour l'année 2015-2016. De nouveaux engagements spécifiques pourraient néanmoins s'y ajouter au cours de l'année 2016-2017.

3.2.2 Évaluer la politique gouvernementale À part entière

Deux mesures sont identifiées pour cet objectif. La première consiste à rendre public le bilan 2014-2015 de la mise en œuvre de la politique et produire le bilan 2015-2016. La seconde prévoit la poursuite des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique. L'indicateur de suivi retenu pour la première mesure est celui utilisé dans le plan stratégique, soit la production du bilan annuel de mise en œuvre de la politique, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (bilan 2014-2015 publié et bilan 2015-2016 produit). L'indicateur de la seconde mesure consiste en l'état d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique. Ces deux mesures sont sous la responsabilité de la Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi (DESL).

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

Pour l'atteinte de cet objectif, deux mesures sont prévues. D'abord, l'Office réalisera des activités de soutien-conseil variées auprès des organisations assujetties au sujet des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. De plus, il compte réaliser un sondage de satisfaction portant sur les services de soutien-conseil qu'il offre en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées auprès d'organisations assujetties. Trois indicateurs sont formulés pour suivre ces deux mesures qui se trouvent sous la responsabilité de la DESL : 1) le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, 2) le taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et 3) le taux de satisfaction des organisations à l'égard des services de soutien offerts par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

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

Dans le cadre de cet objectif, l'Office produira des mémoires, des avis et des commentaires sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. Les indicateurs retenus sont le taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques, le nombre de mémoires, d'avis et de commentaires produits ainsi que la proportion de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office pour lesquels son C. A. a pu prendre position avant leur dépôt. Toutes les directions travailleront en collaboration afin de réaliser cette mesure.

3.2.5 Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale

Quatre mesures seront mises de l'avant afin d'atteindre cet objectif. Tout d'abord, l'Office compte rédiger et publier des articles explicatifs portant sur différents enjeux concernant les personnes handicapées. Il prévoit également mener des activités ponctuelles de sensibilisation auprès de la population en général. De plus, l'Office prévoit tenir l'édition 2016 de la remise des Prix À part entière. Enfin, une réflexion sur l'avenir de la SQPH sera entreprise par le comité exécutif de son C. A., en conformité avec la résolution adoptée par ce dernier sur le sujet. Par la suite, l'Office verra à planifier la mise en œuvre des orientations qui seront retenues par son C. A.

Les quatre indicateurs de suivi identifiés sont le nombre d'articles publiés dans le cyberbulletin *Express-O*, le nombre d'activités ponctuelles de sensibilisation réalisées, le bilan de l'édition 2016 de la remise des Prix À part entière produit ainsi que la planification de la mise en œuvre des orientations retenues par le C. A. de l'Office sur l'avenir de la SQPH réalisée. La DGA (équipe des communications) est responsable des trois premières mesures et la direction générale, de la dernière.

3.3 Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

3.3.1 Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) à un taux de 11 %

L'Office souhaite aller au-delà des cibles gouvernementales en vigueur en matière d'embauche et de maintien en emploi des personnes handicapées. Depuis son tout premier plan d'action en 2005, et même avant cela, l'Office a déployé maints efforts pour atteindre l'objectif d'augmenter la proportion de personnes handicapées au sein de ses effectifs (personnel régulier et occasionnel) à un taux de 11 %. Ce taux avait d'ailleurs été atteint en 2014-2015 mais a par la suite diminué pour atteindre 9,8 % en 2015-2016.

En 2016-2017, l'Office prévoit prendre en compte l'objectif de ce taux de 11 % dans toutes ses décisions administratives touchant ses ressources humaines. L'indicateur de suivi de cette mesure demeure la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office. La mesure est sous la responsabilité de la Direction des services de soutien à la gestion (DSSG).

3.3.2 S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le personnel de l'Office ayant des incapacités

Comme la mesure n'a pas pu être réalisée en 2015-2016, l'Office compte effectuer un suivi auprès de son personnel ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations effectuées et planifier les ajustements requis. Les indicateurs de suivi retenus sont le suivi réalisé auprès du personnel concerné et les ajustements requis effectués. Cette mesure se trouve sous la responsabilité de la DSSG.

3.3.3 S'assurer que les membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités disposent du soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités

La mesure prévue pour atteindre cet objectif consiste à procurer aux membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités le soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités, notamment en mettant à leur disposition des moyens adaptés permettant de faciliter leur participation. Les indicateurs de suivi identifiés sont le suivi réalisé auprès des membres du C. A. de l'Office quant à leurs besoins d'adaptation liés au fonctionnement du conseil et de ses comités ainsi que les ajustements requis effectués. La direction générale de l'Office est responsable de la réalisation de cette mesure.

3.3.4 Assurer un processus d'approvisionnement de biens et services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées

Selon l'article 61.3 de la Loi, les ministères, les organismes publics et les municipalités doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. Afin de s'y conformer, l'Office prévoit inscrire une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs dans les appels d'offres auxquels il procède, lorsqu'il est pertinent de le faire. Il en tiendra également compte dans le processus de décision quant au choix du fournisseur. L'indicateur de suivi retenu est la proportion d'appels d'offres pertinents qui contiennent une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs. Cette mesure est sous la responsabilité de la DSSG.

3.3.5 Améliorer l'adaptation des publications et autres documents de l'Office, en conformité avec la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

L'Office considère essentiel que ses publications et autres documents qu'il produit soient conformes à la politique gouvernementale *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* et disponibles dans un format adapté à tous. Pour ce faire, trois mesures sont prévues. D'abord, il prévoit mettre à jour le guide de référence *L'Office comme il s'écrit* afin d'y intégrer des directives sur l'accessibilité des publications et autres documents produits. Il compte également définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées. Ces deux mesures sont sous la responsabilité de la DGA (équipe des communications). L'Office souhaite aussi poursuivre les travaux visant à rendre accessibles les canevas servant à la production des documents de l'Office et les intégrer à la suite Microsoft Office, mesure sous la responsabilité de la DSSG.

Les indicateurs qu'utilisera l'Office pour cet objectif sont le guide de référence *L'Office comme il s'écrit* mis à jour et diffusé auprès du personnel concerné, le cadre de référence produit et la proportion de canevas ciblés respectant les normes d'accessibilité de documents et intégrés à la suite Microsoft Office.

3.3.6 Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office

Pour atteindre cet objectif, l'Office compte mettre en place trois mesures : 1) consulter des utilisateurs du site Web institutionnel de l'Office ayant des incapacités et certains partenaires afin d'identifier des pistes de solution visant à en améliorer l'accessibilité, 2) définir et appliquer des solutions afin d'améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office et 3) actualiser le site Web institutionnel de l'Office afin de rendre l'information plus accessible. Les indicateurs retenus ici sont la consultation auprès d'utilisateurs du site Web de l'Office ayant des incapacités et de partenaires

réalisée, le nombre de solutions définies et appliquées et le nombre de pages du site Web mises à jour afin d'en faciliter l'accès. La DGA (équipe des communications) est responsable de ces trois mesures.

Tableau 4 - Actions à l'égard des services à la population

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Soutien aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches					
Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts	1. Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille (objectif 1.1.1 du PS ⁵)	Mettre à jour les guides d'information suivants : 1) <i>Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches</i> 2) <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i> 3) <i>Guide des besoins en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé</i>	Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2017
		Faire des représentations auprès des différents partenaires afin que ceux-ci rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2017
	2. Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (objectif 1.1.2 du PS)	Réaliser les actions de partenariat imputables à l'Office convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec	Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2017

⁵ Il s'agit d'une référence au Plan stratégique (PS) 2014-2019 de l'Office.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
			Augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec pour l'obtention de services de soutien personnalisé (PS)		
	3. Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office	Procéder à une mise à jour complète des pages du site Web de l'Office qui portent sur les services de l'Office dans le but de les rendre plus conviviales	Mise à jour réalisée	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille Direction générale adjointe (équipe des communications)	31 mars 2017
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	4. Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et leur famille (objectif 1.1.3 du PS)	Réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec ces partenaires	Nombre de collaborations établies avec les partenaires Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2017
	5. Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées (objectif 1.1.4 du PS)	Proposer aux personnes handicapées et aux familles qui font appel aux services de soutien à la personne d'initier pour elles une démarche de plan de services, lorsqu'il est pertinent de le faire	Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2017

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Qualité des services					
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	6. Maintenir la qualité des services de soutien à la personne de l'Office en visant l'excellence sur l'ensemble des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (objectif 1.2.1 du PS)	Réaliser le sondage 2016 de satisfaction de la clientèle	<p>Sondage réalisé en 2016</p> <p>Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne (PS)</p> <p>Nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne</p>	<p>Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille</p> <p>Direction générale (responsable des plaintes)</p>	31 mars 2017
		Réaliser, auprès du personnel des services de soutien à la personne, des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts	Nombre et nature des activités de formation réalisées	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2017

Tableau 5 - Actions à l'égard de la mission générale

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i>					
	7. Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (objectif 2.1.1 du PS)	Poursuivre la réalisation des engagements de l'Office au PEG ainsi que la réalisation de ses engagements spécifiques pour 2016-2017	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (PS) pour 2016-2017	Toutes les directions	31 mars 2017
	8. Évaluer la politique gouvernementale <i>À part entière</i> (objectif 2.1.2 du PS)	Rendre public le bilan 2014-2015 de la mise en œuvre de la politique et produire le bilan 2015-2016	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PS) : bilan 2014-2015 publié et bilan 2015-2016 produit	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2017
		Poursuivre les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique	État d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2017
Mise en œuvre de la Loi					
Organisations assujetties à la Loi qui ne s'y conforment pas	9. Améliorer le soutien-conseil offert aux organisations responsables de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (objectif 2.2.1 du PS)	Réaliser des activités de soutien-conseil variées auprès des organisations assujetties au sujet des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées Réaliser un sondage de satisfaction portant sur les services de soutien-conseil offerts par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS) Taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS) Taux de satisfaction des organisations à l'égard des services de soutien offerts	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2017

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
		auprès d'organisations assujetties	par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)		
Initiatives publiques					
	10. Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées (objectif 2.2.2 du PS)	Produire des mémoires, des avis et des commentaires sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS) Nombre de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office Proportion de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office pour lesquels son C. A. a pu prendre position avant leur dépôt	Toutes les directions	31 mars 2017
Sensibilisation de la population					
Méconnaissance de la part de la population des enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	11. Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	Rédiger et publier des articles explicatifs portant sur les enjeux concernant les personnes handicapées Mener des activités ponctuelles de sensibilisation auprès de la population en général Tenir l'édition 2016 de la remise des Prix À part entière	Nombre d'articles publiés dans le cyberbulletin <i>Express-O</i> Nombre d'activités réalisées Bilan de l'édition 2016 des Prix À part entière produit	Direction générale adjointe (équipe des communications)	31 mars 2017

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
		Planifier la mise en œuvre des orientations retenues par le C. A. sur l'avenir de la SQPH	Planification de la mise en œuvre des orientations retenues par le C. A. sur l'avenir de la SQPH réalisée	Direction générale	

Tableau 6 - Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Gestion des ressources humaines					
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	12. Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %	Prendre en compte l'objectif de ce taux de 11 % dans toutes les décisions administratives de l'Office touchant ses ressources humaines	Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Direction des services de soutien à la gestion	31 mars 2017
Adéquation des adaptations effectuées sur les postes et le milieu de travail pour le personnel handicapé de l'Office	13. S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le personnel de l'Office ayant des incapacités	Effectuer un suivi auprès du personnel de l'Office ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place et planifier les ajustements requis	Suivi réalisé auprès du personnel de l'Office ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place Ajustements requis effectués	Direction des services de soutien à la gestion	31 mars 2017
	14. S'assurer que les membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités disposent du soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités	Procurer aux membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités le soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités, notamment en mettant à leur disposition des moyens adaptés permettant de faciliter leur participation	Suivi réalisé auprès des membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités quant à leurs besoins d'adaptation liés au fonctionnement du conseil et de ses comités Ajustements requis effectués	Direction générale	31 mars 2017

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Gestion des ressources matérielles					
Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés par l'Office	15. Assurer un processus d'approvisionnement de biens et services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Lorsqu'il est pertinent de le faire, prévoir une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs dans les appels d'offres auxquels l'Office procède, et en tenir compte dans le processus de décision	Proportion d'appels d'offres pertinents qui contiennent une disposition concernant l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services offerts par les fournisseurs	Direction des services de soutien à la gestion	31 mars 2017
Adaptation des documents					
Niveau insuffisant d'adaptation de certaines publications et autres documents produits par l'Office	16. Améliorer l'adaptation des publications et autres documents de l'Office, en conformité avec la politique gouvernementale <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	<p>Mettre à jour le guide de référence <i>L'Office comme il s'écrit</i> afin d'y intégrer des directives sur l'accessibilité des publications et autres documents produits</p> <p>Définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées</p> <p>Poursuivre les travaux visant à rendre accessibles les canevas servant à la production des documents de l'Office et les intégrer à la suite Microsoft Office</p>	<p>Guide mis à jour et diffusé auprès du personnel concerné</p> <p>Cadre de référence produit</p> <p>Proportion de canevas ciblés respectant les normes d'accessibilité de documents et intégrés à la suite Microsoft Office</p>	<p>Direction générale adjointe (équipe des communications)</p> <p>Direction générale adjointe (équipe des communications)</p> <p>Direction des services de soutien à la gestion</p> <p>Direction générale adjointe (équipe des communications)</p>	31 mars 2017
Accessibilité Web					
Manque d'accessibilité de l'information contenue dans le site Web institutionnel de l'Office	17. Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office	Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires au sujet du site Web institutionnel de l'Office afin	Consultation auprès d'utilisateurs du site Web de l'Office ayant des incapacités réalisée	Direction générale adjointe (équipe des communications)	31 mars 2017

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
		<p>d'identifier des pistes de solution visant à en améliorer l'accessibilité</p> <p>Définir et appliquer des solutions afin d'améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office</p> <p>Actualiser le site Web institutionnel de l'Office afin de rendre l'information plus accessible</p>	<p>Nombre de solutions définies et appliquées</p> <p>Nombre de pages mises à jours afin d'en faciliter l'accès</p>		

4. MÉCANISMES DE SUIVI

Les membres du comité de direction de l'Office assurent le suivi des mesures retenues dans le plan d'action dont leur direction est responsable. Des objectifs sont fixés pour chaque obstacle et des indicateurs de suivi des mesures sont ensuite formulés. Un état de réalisation des mesures est produit en milieu d'année (30 septembre) et présenté par la directrice générale au C. A. de l'Office. Ainsi, le C. A. est en mesure de suivre l'évolution de la situation en cours d'année.

5. ADOPTION ET DIFFUSION

Le *Bilan du plan d'action 2015-2016 à l'égard des personnes handicapées et Plan d'action 2016-2017 de l'Office des personnes handicapées du Québec* est adopté par son C. A. L'Office le fait par la suite connaître à ses partenaires et à la population en le rendant disponible sur son site Web. Il informe également ses employés et ses partenaires de sa disponibilité par la voie d'une communication électronique.

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, langue des signes québécoise 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 encore par courriel à communications@ophq.gouv.qc.ca.

Enfin, les personnes ou les organismes qui souhaiteraient avoir plus d'information sur le plan d'action 2015-2016 de l'Office peuvent s'adresser à la coordonnatrice de services aux personnes handicapées de l'organisme, M^{me} Anne Hébert, au 1 800 567-1465.

BILAN 2015-2016 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE
L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA
POLITIQUE *À PART ENTIÈRE*

PLAN 2015-2019 DES ENGAGEMENTS GOUVERNEMENTAUX DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE

La liste des acronymes utilisés dans le tableau suivant est présentée à la fin de cette annexe.

SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2015-2016

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
Engagements de l'Office au PEG					
1. Rendre public annuellement, tel que prévu par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique <i>À part entière</i>	Tous les ministères et organismes assujettis		2019	En continu	En plus des vingt-neuf engagements identifiés dans les lignes suivantes, l'Office a mis en œuvre, dès 2014-2015, dix engagements spécifiques à ses secteurs d'activités. Il a mené diverses actions en lien avec ces engagements au cours de l'année 2015-2016, en plus de mettre en œuvre sept autres engagements. Le libellé de ces engagements, l'état de leur réalisation et les principales actions sont précisées dans les dernières lignes du tableau

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>2. Favoriser la contribution du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées dans le suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et dans l'élaboration de propositions de mesures</p>	<p>OPHQ</p>		<p>En continu</p>	<p>En continu</p>	<p>Trois rencontres tenues avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées (MACAPH) en lien avec cet engagement</p> <p>Financement, par le biais du programme de soutien aux organismes de promotion (SOP), de six projets afin de soutenir la contribution du MACAPH au suivi des plans d'action et à l'élaboration de propositions de mesures</p> <p>Réponse aux deux demandes d'information du MACAPH à ce sujet (100 % des demandes traitées)</p> <p>39 % des organisations assujetties à 61.1 ayant consulté les personnes handicapées lors de l'élaboration de leur plan d'action 2015 ou 2015-2016 (15 % des ministères, 12 % des organismes publics et 64 % des municipalités)</p>
<p>3. Réaliser des travaux interministériels en vue de simplifier les démarches donnant accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS, MFQ, MSSS</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	
<p>Étape 1 Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS, MFQ, MSSS</p>	<p>2015</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Amorce des travaux</p>
<p>Étape 2 Identifier des solutions potentielles visant à simplifier et harmoniser les critères d'admissibilité et les modalités d'évaluation, d'accès et de dispensation des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS, MFQ, MSSS</p>	<p>2017</p>	<p>Non débuté</p>	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
Étape 3 Analyser des pistes de solution et faire des recommandations	OPHQ	MTESS, MFQ, MSSS	2019	Non débuté	
4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille	MFamille	MEES, MTESS, MSSS, OPHQ	2016	En cours de réalisation	<p>Production, avec la collaboration des membres du comité interministériel, d'un encart pour les parents d'enfants handicapés afin de les informer sur les programmes et services qui leur sont destinés</p> <p>Élaboration d'un plan de diffusion de cet encart</p> <p>Contribution à la production d'un document présentant le bilan des travaux du comité et la planification des suites à donner</p> <p>Participation à toutes les étapes de réalisation des travaux ayant conduit à l'identification de pistes de solution par le biais, notamment, d'interventions de soutien, de sensibilisation et d'information auprès des partenaires</p>
5. Déployer un guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille	OPHQ	MTESS	2019	En cours de réalisation	<p>Élaboration d'une stratégie d'intervention en vue d'atteindre cet objectif et identification d'organisations pouvant être rejointes dans le but d'établir des collaborations</p> <p>Organisation d'une rencontre avec le Curateur public du Québec afin d'explorer les pistes de collaboration possibles entre les deux organisations</p> <p>Vingt activités de promotion tenues (kiosques, conférences ou présentations)</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>6. Soutenir la ministre dans l'application 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 qui stipule que « le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées »</p>	OPHQ		2019	En continu	<p>Pour soutenir l'application de cette disposition, transmission de courriers ministériels et de documents (mémoire ou avis) au cabinet de la ministre sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaux de la Commission d'examen sur la fiscalité québécoise (14 mai et 14 septembre 2015); • Mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 59 concernant la prévention et la lutte contre les discours haineux et la protection des personnes (10 septembre 2015); • Renouvellement de la Politique québécoise de la jeunesse (15 septembre et 3 novembre 2015); • Mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 70 concernant l'adéquation entre la formation et l'emploi; • Avis de l'Office sur le projet de loi n° 83 modifiant diverses dispositions en matière municipale (5 février 2016); • Projet de réforme de la Régie du bâtiment du Québec en vue d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité du public dans les bâtiments (24 février 2016); • Programme d'adaptation de domicile (23 mars 2016)
<p>7. Appliquer, dans le contexte de la révision permanente des programmes, la clause législative stipulant que le ministre responsable « est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées » (article 61.2)</p>	Tous les ministères et organismes publics	OPHQ	2019	En continu	Aucun ministère ou organisme n'a sollicité le soutien de l'Office dans l'application de l'article 61.2 en contexte de révision des programmes

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>8. Déployer un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services. Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique <i>À part entière.</i></p>	<p>MEES, MSSS, OPHQ</p>	<p>MTESS, MFamille</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Résultats présentés dans les étapes suivantes</p>
<p>Étape 1 Élaborer le cadre de référence</p>	<p>MEES, MSSS, OPHQ</p>	<p>MTESS, MFamille</p>	<p>2016</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Contribution à la consultation tenue auprès de plusieurs directions du MEES, du MFamille, du MSSS et du MTESS afin de soutenir l'élaboration du cadre de référence</p> <p>Contribution à la préparation du document de consultation visant à obtenir l'avis des ministères concernés sur différents éléments des pratiques de plans de services en lien avec les leviers identifiés dans la politique <i>À part entière</i></p> <p>Contribution à l'arrimage entre les travaux du Comité interministériel et d'autres travaux gouvernementaux, dont les travaux du Comité national de l'Entente de complémentarité des services dans le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation, le Comité interministériel de la transition de l'école à la vie active et le Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés</p>
<p>Étape 2 Adopter le cadre de référence</p>	<p>MEES, MSSS, OPHQ</p>	<p>MTESS, MFamille</p>	<p>2017</p>	<p>Non débuté</p>	
<p>Étape 3 Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2019</p>	<p>MEES, MSSS, OPHQ</p>	<p>MTESS, MFamille</p>	<p>2019</p>	<p>Non débuté</p>	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
Étape 4 Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonnée des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation	OPHQ	MEES, MSSS	2019	Non débuté	
10. Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans le développement et la mise en place des pratiques de TEVA	MEES, MTESS, MSSS	OPHQ	2019	Non débuté	Résultats présentés dans les étapes suivantes
Étape 1 Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA	MEES, MTESS, MSSS	OPHQ	2016	Non débuté	
Étape 2 Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans la mise en place des pratiques de TEVA	MEES, MTESS, MSSS	OPHQ	2017 à 2019	Non débuté	
Étape 3 Assurer un suivi de la mise en place des pratiques de TEVA dans toutes les régions du Québec au moyen d'un mécanisme de reddition de comptes (ou de cibles) au sein des établissements scolaires	MEES		2019	S.O.	La responsabilité de cette étape appartient au MEES

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>11. Élaborer et coordonner la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale visant l'adaptation du système de justice québécois et l'accompagnement des personnes présentant un trouble grave de santé mentale ou d'autres réalités particulières (déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme)</p> <p>Dans une perspective de continuum, les dimensions qui devront être abordées dans la stratégie sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'intervention policière; - le traitement judiciaire; - les services correctionnels et la réinsertion sociale; - la formation, le développement des connaissances et des meilleures pratiques. 	MJQ	DPCP, MSP, MSSS, OPHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<p>Étape 1 Élaborer et adopter la stratégie gouvernementale.</p>			2014-2015	En cours de réalisation	<p>Collaboration aux travaux interministériels visant l'élaboration de la stratégie gouvernementale</p> <p>Participation de l'Office au Comité de rédaction de la stratégie mis en place en septembre 2015 et formé, outre l'Office, de représentants du MJQ, du DPCP, du MSP et du MSSS.</p> <p>Soutien apporté au MSSS qui a procédé à l'intégration des commentaires des partenaires</p> <p>Participation à l'élaboration d'une nouvelle version de cette stratégie</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
Étape 2 Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale			2015-2019	Non débuté	
12. Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	CSPQ, MTESS, OPHQ , SCT		2019	En continu	En vue de relancer les travaux du Comité de mise en œuvre de la politique <i>L'accès aux documents et services offerts au public</i> , correspondance transmise le 9 février 2016 aux sous-ministres et dirigeants du CSPQ, du MTESS et du SCT pour la tenue d'une rencontre à ce sujet Réponse aux demandes d'information relatives à la politique d'accès par le biais du personnel qui œuvre à l'analyse des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées. La majorité des demandes concernait l'offre de services d'interprétation pour les personnes sourdes ou malentendantes
Étape 1 Deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i>	CSPQ, MTESS, OPHQ		2016	En cours de réalisation	Travaux préparatoires
Étape 2 Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés	MTESS	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Échanges avec le MTESS (travaux conjoints Portail Québec – Office) au sujet des stratégies et des moyens pouvant faire connaître aux personnes handicapées la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés Participation à une rencontre à cet effet le 6 octobre 2015

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
13. Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées	MSSS, MTMDET, OPHQ	SHQ	2019	En cours de réalisation	
<p>Chantier A</p> <p>Recenser les gabarits d'aides à la mobilité motorisées utilisés et projetés ainsi qu'identifier, avec les collaborateurs, les problématiques rencontrées dans les déplacements et la circulation de ces aides à la locomotion</p>	MSSS	MTMDET, OPHQ , RAMQ, RBQ, SAAQ	2019	En cours de réalisation	<p>Collaboration établie avec le MSSS en vue d'élaborer un plan de travail concerté.</p> <p>Inscription au plan de travail 2016-2017 du Comité directeur OPHQ-RBQ de travaux portant sur la documentation des caractéristiques et de l'utilisation des AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation ainsi que des problématiques rencontrées par leurs utilisateurs pour un accès sécuritaire à ces lieux bâtis. Première étape convenue : documenter les caractéristiques et l'utilisation des triporteurs et quadriporteurs à l'intérieur de différents types de bâtiments.</p>
<p>Étape 1</p> <p>Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs</p>				En cours de réalisation	<p>Coresponsabilité de l'Office établie pour la réalisation de cette étape</p> <p>Échéancier convenu pour la réalisation de cette étape</p>
<p>Étape 2</p> <p>Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs</p>				En cours de réalisation	<p>Coresponsabilité de l'Office établie pour la réalisation de cette étape</p> <p>Échéancier convenu pour la réalisation de cette étape</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>Étape 3 Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des aides à la mobilité motorisées</p>				Non débuté	
<p>Chantier B Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des aides à la mobilité motorisées dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport</p>	MTMDET	MEES, MSSS, OPHQ , RAMQ, SAAQ	2019	Non débuté	Aucun résultat. Les deux premières étapes du Chantier A étant préalables aux travaux du chantier B, le début de ces travaux est reporté à 2016-2017.
<p>Chantier C Examiner différentes solutions, réglementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des aides à la mobilité motorisées dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation, faire des représentations auprès de la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies et, le cas échéant, mettre en œuvre les solutions qui auront été retenues</p>	RBQ, OPHQ	MSSS, SHQ	2019	En cours de réalisation	Échanges tenus avec la Régie du bâtiment du Québec (RBQ), afin d'inscrire la réalisation de cet engagement dans le cadre des travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ Contribution du Comité directeur OPHQ-RBQ à la réalisation des travaux du chantier A précisée (voir chantier A)

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>14. Identifier et mettre en œuvre des actions pour s'assurer que les politiques familiales municipales et les démarches Municipalité amie des aînés et Municipalité amie des enfants sont réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique <i>À part entière</i></p>	<p>OPHQ</p>	<p>MFamille, MSSS</p>	<p>2016</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Envoi d'une lettre de sensibilisation à la réalisation de démarches MADA inclusives aux 293 municipalités ou MRC ayant obtenu du financement de la part du Ministère de la Famille dans le cadre de ces démarches. Réponse écrite de la part de 4 municipalités suite à cet envoi</p> <p>Information fournie dans cette correspondance sur les moyens à mettre en place pour réaliser une démarche MADA inclusive et offre du soutien-conseil de l'Office</p> <p>Participation à deux rencontres du comité des grandes villes afin de promouvoir l'importance de prévoir des mesures spécifiques pour les personnes âgées handicapées et d'adopter une approche inclusive dans les démarches MADA</p> <p>Réponse à cinq demandes d'information ou de soutien-conseil dans le cadre d'une démarche MADA</p>
<p>18. Réaliser, en cohérence avec les initiatives de sécurité routière et de mobilité durable, une étude sur la faisabilité de la mise en place d'une législation ou d'une réglementation relative à la conception sans obstacles des aménagements extérieurs</p> <p>Cette étude devra comprendre la définition du champ d'application, des objectifs et des normes visés ainsi que des mécanismes d'application et de surveillance.</p>	<p>MTMDET</p>	<p>MAMOT, MEES, MSSS, OPHQ, SAAQ</p>	<p>2019</p>	<p>Non débuté</p>	
<p>19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS, MFQ</p>	<p>2019</p>	<p>Non débuté</p>	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées	OPHQ	MTESS, MSSS, MFQ	2019	Non débuté	
Étape Réaliser une enquête avec l'ISQ afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille	OPHQ	MTESS, MSSS, MFQ	2018	Non débuté	
21. Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées	CDPDJ	OPHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Transmission à la Commission d'un document produit par l'Office sur l'action gouvernementale à l'égard de la lutte contre les préjugés et la discrimination. Ce bilan s'intitule <i>Lutter contre les préjugés et la discrimination à l'égard des personnes handicapées : bilan de l'action gouvernementale, orientations et pistes d'actions.</i></p> <p>Suivi et analyse des actions publiques de la CDPDJ concernant la lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées : analyse du plan stratégique 2015-2019, du rapport d'activités et de gestion 2014-2015 et du sondage Droits de la personne et diversité</p>
22. Promouvoir, auprès du milieu municipal, des initiatives porteuses déjà employées par certaines municipalités pour réduire ou abolir certains frais inhérents à l'adaptation du domicile d'une personne handicapée	MAMOT	OPHQ	2017	Non débuté	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>28. Soutenir la mise en place de mécanismes de transition des élèves handicapés entre le secondaire et le collégial en vue de favoriser la réussite scolaire des élèves handicapés ainsi que l'accès aux services de soutien</p>	MEES	OPHQ	2017	Non débuté	
<p>31. Réaliser un complément à l'<i>Étude sur la profession d'interprète visuel au Québec</i> permettant d'établir, entre autres, les besoins récurrents de main-d'œuvre en matière d'interprétation visuelle et analyser l'ensemble des études et des données à ce sujet</p>	MEES	OPHQ	2016	En cours de réalisation	<p>Transmission par courriel des commentaires et propositions de l'Office à l'égard de l'Étude complémentaire sur la profession d'interprète visuel (envoi au MEES le 22 janvier 2016)</p> <p>Participation à une rencontre avec le MEES et le chercheur responsable afin de présenter les commentaires généraux et spécifiques de l'Office à l'égard de l'étude complémentaire (26 janvier 2016)</p>
<p>Étape À la suite de ces travaux, déterminer le dispositif de formation en interprétation visuelle à mettre en place</p>	MEES	OPHQ	2017	Non débuté	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>32. Entamer les travaux en vue de réviser les critères d'admissibilité et les mesures destinées aux personnes handicapées dans le cadre des programmes d'aide financière aux études afin que ceux-ci soient en conformité avec la définition d'une personne handicapée, comme stipulé dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</p>	MEES	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration établie avec le MEES, suite à la tenue d'une rencontre entre les deux organisations
<p>37. S'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le ministère ou ses mandataires et partenaires</p>	MIDI	OPHQ	2019	Non débuté	
<p>38. Favoriser, en collaboration avec les ministères concernés, la réalisation de partenariats et l'échange d'expertise entre l'OPHQ et des organisations internationales gouvernementales, notamment l'Organisation des Nations Unies</p>	MRIF	OPHQ	2019	Non débuté	
<p>47. Identifier des pistes d'harmonisation et d'optimisation des services de transport adapté et collectif au Québec afin de favoriser les déplacements sans obstacles des personnes handicapées</p>	MTMDET	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Dépôt d'une proposition de plan de travail conjoint MTMDET (anciennement ministère des Transports) et Office des personnes handicapées visant la mise en œuvre de cet engagement

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>Étape 1 Recenser et examiner les problématiques des services de transport adapté et collectif au Québec</p>				Non débuté	
<p>Étape 2 Cerner les bonnes pratiques dans les régions et les initiatives porteuses</p> <p>Étape 3 Analyser la possibilité de tenir un projet pilote ou de déployer certaines initiatives pour expérimenter des pistes potentielles d'harmonisation et d'optimisation</p> <p>Étape 4 Proposer un plan de mise en œuvre des solutions retenues</p>				Non débuté	
<p>48. Optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation</p>	<p>OPHQ, MSSS</p>		2019	En cours de réalisation	<p>Vision commune de cet engagement et bases de collaboration établies lors d'une rencontre entre le MSSS et l'Office (23 mars 2016), incluant l'identification des étapes de travail devant être réalisées à court terme</p>
<p>Étape 1 S'assurer que les ministères et organismes publics connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile</p>	<p>OPHQ</p>		2015	En continu	<p>Mise à jour régulière de la liste des personnes ressources dans chaque MO (dernière mise à jour le 8 février 2016)</p> <p>Deux interventions ciblées menées auprès des MO en lien avec des situations problématiques portées à l'attention de l'Office</p> <p>Réponse à toutes les demandes de soutien ponctuel adressées à l'Office par des MO (trois demandes)</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>Étape 2 Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation</p>	<p>MSSS, OPHQ</p>		<p>2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Obtention des rapports financiers et annuels des Services régionaux d'interprétation (SRI) pour l'année 2014-2015</p>
<p>Étape 3 Poursuivre des démarches pour transférer vers un autre ministère ou organisme la responsabilité de la coordination et du développement des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile pour répondre aux demandes de l'ensemble des ministères et organismes publics</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MSSS</p>	<p>2019</p>	<p>Non débuté</p>	
<p>49. Former et outiller les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui y sont associées afin qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées</p>	<p>OPHQ, MSSS</p>		<p>2016</p>	<p>En cours de réalisation</p>	
<p>Étape 1 Produire un guide pratique pour l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées qui permettra notamment de soutenir l'évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et règlement</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MSSS</p>	<p>2015</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Guide de soutien à l'application de la clause d'impact édité : OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). <i>Analyse d'impact sur les personnes handicapées lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et les règlements du Québec : Guide de soutien à l'intention des ministères et des organismes publics</i>, Drummondville, L'Office, 38 p.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>Étape 2 Réviser le <i>Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi ou de règlements au Québec</i> pour y ajouter les références utiles et les contenus nécessaires à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées</p>	MSSS	OPHQ	2015	En cours de réalisation	Guide préparé par l'Office transmis au MSSS pour information et arrimage avec la clause d'impact sur la santé
<p>Étape 3 Selon les intervenants qui auront été ciblés, réaliser les activités de promotion et d'information appropriées auprès des partenaires-clés</p>	MSSS, OPHQ		À partir de 2016	En cours de réalisation	Envoi du guide de soutien à l'application de la clause d'impact auprès de 40 ministères et organismes publics dont la mission a une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>50. Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'OPHQ à l'égard de l'Office des professions (OPQ) sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avèreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux.</p>	OPQ	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Modalités de collaboration entre l'Office et l'OPQ convenues en novembre 2015, suite à des échanges téléphoniques et à la tenue d'une rencontre
<p>Étape 1 Création du groupe de travail</p>				Réalisé	<p>Groupe de travail mis en place par l'OPQ en décembre 2015</p> <p>Participation de l'Office à la première rencontre du groupe de travail, tenue en janvier 2016. Celle-ci portait sur les recommandations de l'Office et les objectifs associés</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>Étape 2 Dépôt du rapport</p> <p>Étape 3 Consultations</p> <p>Étape 4 Modifications législatives, le cas échéant</p> <p>Étape 5 Début de la mise en œuvre</p>				Non débuté	
<p>51. Identifier les principaux enjeux auxquels sont confrontés les jeunes handicapés et favoriser la concertation des ministères et organismes publics concernés autour de pistes d'action sectorielles et intersectorielles</p>	<p>Secrétariat à la jeunesse, OPHQ</p>		2017	Non débuté	
<p>62. Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements</p>	<p>RBQ, OPHQ</p>	MSSS, SHQ	2016	En cours de réalisation	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>Étape 1 Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie)</p>	<p>RBQ, OPHQ</p>	<p>MSSS, SHQ</p>	<p>2015</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Documentation réalisée sur les mesures d'accessibilité pour l'intérieur des logements déployées dans les autres provinces canadiennes et aux États-Unis ainsi que pour la construction des logements abordables au Québec</p> <p>Production de tableaux synthèses des différentes exigences et des approches mises en place dans les autres provinces, sur la base d'une collecte d'information par questionnaire</p> <p>Échanges préliminaires tenus avec des partenaires gouvernementaux et du milieu associatif des personnes handicapées pour identifier les mesures les plus porteuses en fonction de leur efficacité et de leurs coûts</p>
<p>Étape 2 Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues</p>	<p>RBQ, OPHQ</p>		<p>2015</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Mise en place d'un Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées dont le mandat principal consiste à analyser les modifications proposées et à identifier les impacts potentiels. Ce comité est coprésidé par la RBQ et l'Office et formé de membres représentatifs des organismes gouvernementaux et municipaux, de l'industrie et des propriétaires ainsi que des organisations intéressées par le sujet, incluant le milieu associatif des personnes handicapées</p> <p>Tenue d'une première rencontre de ce comité pour présenter les propositions de modifications au Code de construction relatives à l'accessibilité à l'intérieur des logements et recueillir les commentaires des membres (novembre 2015)</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>Étape 3 Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis</p>	<p>RBQ, OPHQ</p>		<p>2016</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Propositions préliminaires de modifications au Code de construction élaborées sur la base des approches les plus efficaces entraînant le moins de coûts. Ces propositions et la synthèse des consultations ont été soumises pour validation aux ministres responsables</p> <p>Première phase de l'évaluation des impacts monétaires des propositions de modifications réalisée, soit l'identification des aménagements requis pour intégrer les exigences proposées à des plans représentatifs du parc logement au Québec</p>
<p>63. Inclure, dans la mise à jour du Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille produit par l'OPHQ, des informations s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées des Premières Nations du Québec et ainsi accroître leur participation sociale</p> <p>Conditionnel à l'obtention des crédits nécessaires à la réalisation du projet</p>	<p>SAA, OPHQ</p>	<p>CSSSPNQL</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Participation à deux rencontres du comité de suivi de projet</p> <p>Transmission d'informations selon les demandes et besoins</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
Engagements spécifiques de l'Office à la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i>					
<p><u>Engagement spécifique 1</u></p> <p>Production de données administratives et d'enquête en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique <i>À part entière</i></p>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Publication de données administratives du MEES sur les EHDAA dans le bulletin <i>Passerelle</i></p> <p>OLIVIER, Charles-Étienne, et Lucie Sarrazin (2015). <i>Les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage dans les écoles du réseau d'enseignement public au Québec</i>, Passerelle, volume 7, numéro 1, Drummondville, Office des personnes handicapées du Québec, 4 p.</p> <p>Publication de nouvelles estimations de population avec incapacité</p> <p>De nouvelles estimations de population des personnes avec incapacité à partir des données de <i>l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités</i> (EQLAV) 2010-2011 ont été versées sur le site Web de l'Office en juin (en version PDF) et en septembre (en version accessible)</p> <p>Autre rapport produit rendu public sur le site web de l'Office (données administratives)</p> <p>LAVIGNE, Daniel (2015). Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses 2014-2015, Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 31 p.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 2</u> Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique <i>À part entière</i></p>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Aucune nouvelle étude, recherche ou expérimentation n'a été menée directement par l'Office en 2015-2016</p> <p>Tous les projets (14) financés par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation (volets études et recherches et expérimentation) sont en lien avec les priorités de la politique <i>À part entière</i>. Parmi ces projets, trois se sont terminés en 2015-2016 (volet études et recherches)</p>
<p><u>Engagement spécifique 3</u> Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi</p>	OPHQ		En continu	En continu	Aucun rapport prévu pour l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 4</u> Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées</p>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Participation aux rencontres du Comité interministériel du plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (PAM)</p> <p>Validation du document d'orientation pour le nouveau PAM 2017-2022</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 5</u></p> <p>Contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CIVCFAS)</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Contribution à la mise à jour de la Trousse média sur la violence conjugale, une mesure du Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2012-2017 sous la responsabilité de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Cette trousse inclut une fiche portant spécifiquement sur les réalités des femmes handicapées. Elle est disponible sur le site de l'INSPQ</p> <p>Appui de l'Office à une demande de subvention visant à réaliser une revue de la littérature sur les personnes vivant dans un ou des contextes de vulnérabilité à la violence conjugale. La demande soumise au Fonds de recherche du Québec - Société et culture a été acceptée</p> <p>Contribution à l'élaboration de la stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles, par la transmission de fiches actions au Secrétariat à la Condition féminine (SCF)</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 6</u></p> <p>Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation</p>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Participation au Comité de travail interministériel sur l'intimidation</p> <p>Inscription de trois mesures sous la responsabilité de l'Office au <i>Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018</i>, soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.4 Promouvoir l'outil de sensibilisation au potentiel des jeunes handicapés « Ensemble, on s'élève! ». (2015-2017) • 2.4.4 Sensibiliser les municipalités qui sont assujetties à l'obligation légale de produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées à l'importance d'y prévoir des mesures visant à prévenir et à contrer l'intimidation (2016-2017) • 4.5 Diversifier les moyens visant à informer les personnes handicapées et leur famille sur les services d'aide, leurs droits et leurs recours en situation d'intimidation (2017-2018) <p>Identification des cibles et des indicateurs associés à ces trois mesures (février 2016)</p> <p>Report de l'application de la mesure 1.4 aux exercices financiers 2016-2017 et 2017-2018, compte tenu du lancement tardif du plan d'action (novembre 2015)</p>
<p><u>Engagement spécifique 7</u></p> <p>Contribution de l'Office au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale</p>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Contribution à l'élaboration du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en ce qui a trait notamment à la consultation sur les enjeux de ce plan (commentaires émis sur le document de consultation, analyse des enjeux identifiés par les comités de réflexion en vue d'identifier des priorités et de proposer des mesures pour le troisième plan). Participation au comité des gestionnaires, au réseau des répondants ainsi qu'à un laboratoire sur l'utilisation des résultats de recherche en vue d'identifier des mesures pour le troisième plan</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p>Engagement spécifique 8 Contribution de l'Office à la Politique Vieillir et vivre ensemble et à son plan d'action 2012-2017</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Principales réalisations obtenues aux mesures du plan d'action 2012-2017 et correspondant à des engagements du PEG :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribution par le biais des trois mesures qui sont sous la responsabilité de l'Office • Contribution supplémentaire de l'Office par le biais d'une quatrième mesure prise après la publication du plan d'action. Celle-ci ne fait pas l'objet d'une reddition de comptes auprès du Ministère de la Famille <p>(Deux de ces mesures correspondent à d'autres engagements du PEG, dont les résultats ont été rapportés dans les pages précédentes, soit la mesure 3.4.4 concernant le développement d'initiatives municipales concertées (PEG 14) et la mesure 3.5.6 concernant l'élaboration de propositions de modifications au Code de construction visant l'amélioration de l'accessibilité à l'intérieur de logements (PEG 62))</p> <p>Principales réalisations en lien avec les mesures du plan d'action 2012-2017 qui ne correspondent pas à des engagements du PEG :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure 3.6.5 Élaboration et diffusion d'un guide pratique concernant la notion de parcours sans obstacle à l'intention des municipalités et des sociétés de transport : production d'une version du guide tenant compte de nouveaux commentaires formulés par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) • Mesure Guide d'accompagnement – L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – volet mobilier urbain : première phase de consultation réalisée auprès de partenaires provenant de regroupements nationaux d'organismes communautaires, de ministères et d'organismes publics de même que de municipalités sur la définition du terme « mobilier urbain accessible » et l'identification des catégories de produits

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 9</u> Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2019) du Plan d'action national (PAN) de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Publication d'un article portant sur les mesures d'urgence adaptées aux personnes handicapées en milieu municipal dans le numéro d'avril 2015 du cyberbulletin <i>Express-O</i> et transmission de cet article au ministère de la Sécurité publique</p> <p>Promotion de la mise en place de mesures de sécurité civile adaptées aux besoins particuliers des personnes handicapées par l'entremise des lettres d'analyse acheminées aux municipalités n'ayant pas encore prévu de telles mesures dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées</p> <p>Suggestions de mesures liées à la sécurité civile émises dans les lettres de sensibilisation transmises aux municipalités et aux MRC ayant entrepris une démarche Municipalités amies des aînés (MADA) (voir engagement 14)</p> <p>Reddition de comptes des mesures du PAN sous la responsabilité de l'Office effectuée</p>
<p><u>Engagement spécifique 10</u> Contribution de l'Office au projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020, incluant la production, le suivi et la reddition de comptes du Plan d'action en développement durable de l'Office 2015-2020</p>	<p>OPHQ</p>		<p>En continu</p>	<p>En continu</p>	<p>Production du mémoire OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). <i>Mémoire de l'Office portant sur le projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020</i>. Drummondville, L'Office, 25 p.</p> <p>Suite aux interventions de l'Office et à la production de son mémoire, ajustements apportés à la Stratégie de développement durable afin que celle-ci tienne compte des personnes handicapées. Cette stratégie a été adoptée en novembre 2015</p> <p>Inclusion de l'Office au sein du Comité interministériel en développement durable et participation à une première rencontre en décembre 2015</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 11</u> Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> concernant l'accompagnement</p>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Rencontres bilatérales tenues auprès de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec, l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées ainsi que l'Association du Québec pour l'intégration sociale pour recueillir leurs commentaires et recommandations sur le dossier de l'accompagnement</p> <p>Préparation, en vue de ces rencontres, d'un document de consultation s'adressant au milieu d'action communautaire autonome</p>
<p><u>Engagement spécifique 12</u> Contribution de l'Office au développement et à la consolidation de pratiques de transition entre les services de garde et l'école, avec la collaboration du réseau de la santé et des services sociaux</p>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Représentations effectuées auprès du Ministère de la Famille afin d'obtenir sa collaboration pour la réalisation d'un inventaire des pratiques de transition et des outils développés par les instances de concertation locales, régionales et nationales</p> <p>Actions sur les pratiques de transition entre les services de garde et l'école réalisées en 2015-2016 ou ajoutées dans le plan de travail 2016-2017 des comités régionaux de quatre régions : Estrie, Outaouais, Bas-Saint-Laurent et Laval</p>
<p><u>Engagement spécifique 13</u> Contribution de l'Office à l'atteinte des résultats visés de la politique <i>À part entière</i> en matière d'emploi</p> <p>Volet A : Soutien à l'élaboration de la deuxième phase de la Stratégie nationale d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées</p> <p>Volet B : Soutien au développement de projets d'adéquation formation-emploi (formations qualifiantes et développement des compétences)</p>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Volet A : Deux rencontres d'échanges tenues avec le MTESS en 2015-2016 pour réitérer l'offre de collaboration de l'Office à la deuxième phase de la Stratégie, l'une entre les directions responsables des travaux (8 octobre 2015) et l'autre entre la sous-ministre adjointe du MTESS et la directrice générale de l'Office (27 novembre 2015)</p> <p>Volet B : Travaux préparatoires</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 14</u> Représentation et soutien-conseil auprès des instances décisionnelles ayant des responsabilités à l'égard des déplacements des personnes handicapées, incluant celles relatives aux plans de développement en transport (article 67 de la Loi)</p>	<p>OPHQ</p>		<p>En continu</p>	<p>En continu</p>	<p>67 % des plans de développement reçus du MTMDET ont été analysés par l'Office (4 sur 6). Tous les projets analysés ont fait l'objet de lettres de rétroaction auprès du ministère, comprenant une appréciation du respect de la Loi et des suggestions de bonification</p> <p>Offres de collaboration et de soutien-conseil adressées aux trois AOT suivantes : Agence métropolitaine de transport (AMT), Conseil intermunicipal de transport du sud-ouest (CITSO) et Salaberry-de-Valleyfield</p> <p>Interventions spécifiques réalisées auprès de certaines organisations pour leur rappeler l'importance de tenir compte des besoins des personnes handicapées dans leur planification en transport ainsi que, pour celles qui y sont assujetties, leurs obligations à l'égard de l'article 67 de la Loi (plans de développement) et de l'article 61.3 (approvisionnement accessible) : Association québécoise du transport intermunicipal et municipal (AQTIM), Agence métropolitaine de transport (AMT), Corporation de développement communautaire de la MRC de la Vallée-du-Richelieu et Comité de suivi du plan de transport collectif régional du Bas-St-Laurent, — ces deux derniers interlocuteurs étant impliqués dans l'élaboration du premier plan de transport de leur territoire. Ces interventions s'accompagnent d'une offre de soutien-conseil de la part de l'Office</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 15</u> Identification des voies d'optimisation de certains programmes</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Travaux amorcés sur les programmes suivants : programmes liés aux services de surveillance au secondaire (12-21 ans) (volet A); programmes du secteur de l'Emploi (volet B); programmes liés au transport adapté (volet C) et programmes et mesures de soutien à la famille relevant du MSSS (volet D)</p> <p>Les résultats obtenus à ce jour sont les suivants :</p> <p>Volet A : Production du document <i>Portrait réalisé par l'Office des personnes handicapées du Québec : Mise en œuvre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans</i>; Rencontre entre l'Office et le ministère de la Famille pour échanger sur le portrait réalisé par l'Office</p> <p>Volet B : Travaux préparatoires</p> <p>Volet C : Plan de travail conjoint MTMDET-Office déposé pour approbation aux autorités concernées du ministère et de l'Office</p> <p>Volet D : Recherche documentaire en vue de proposer des voies d'optimisation pour le programme de soutien aux familles répit-dépannage-gardiennage du MSSS</p>
<p><u>Engagement spécifique 16</u> Contribution de l'Office à la généralisation de la pratique TEVA par la mise à disposition de son expertise et par son soutien aux activités intersectorielles régionales visant le développement et la consolidation de cette pratique</p>	<p>OPHQ</p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Contribution de l'Office à la production d'un guide TEVA et participation au lancement officiel du guide</p> <p>Publication d'une brève dans le cyberbulletin <i>Express-O</i> suite au lancement du guide</p> <p>Ajout d'un hyperlien sur le site de l'Office menant au guide</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2015-2016
<p><u>Engagement spécifique 17</u> Contribution de l'Office aux travaux interministériels concernant l'élaboration de la prochaine <i>Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021</i></p>	<p>OPHQ</p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Engagement de L'Office à réaliser deux actions dans le cadre de la Stratégie soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées en tenant compte de l'ADS dans le cadre des travaux d'évaluation de la politique gouvernementale <i>À part entière</i> • Produire et voir à la diffusion d'un dépliant d'information sur les programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille <p>Collaboration avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF) pour la préparation d'un <i>Cahier de consultation</i> en soutien aux consultations menées par celui-ci. Le cahier de consultation rendu public tient compte des propositions de l'Office de façon satisfaisante</p> <p>Proposition d'organismes à inviter pour une représentation des intérêts des personnes handicapées et plus particulièrement des femmes handicapées dans le cadre des consultations menées par le SCF. Sur les huit organisations proposées par l'Office, six ont été invitées</p> <p>Recommandation de l'Office retenue par le SCF à l'effet que les participantes et participants aux consultations soient conviés, dans le cadre de l'invitation qui leur est transmise, à faire connaître leurs besoins particuliers, le cas échéant, afin de prévoir les dispositions nécessaires pour la tenue de rencontres accessibles</p>

Liste des acronymes utilisés dans le tableau précédent

CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
CSSSPNQL	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
MAMOT	Ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
MEES	Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
MFamille	Ministère de la Famille
MFQ	Ministère de Finances du Québec
MIDI	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
MJQ	Ministère de la Justice du Québec
MRIF	Ministère des Relations internationales et de la Francophonie
MSP	Ministère de la Sécurité publique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
MTESS	Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MTMDET	Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports
OPQ	Ordre des pharmaciens du Québec
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RBQ	Régie du bâtiment du Québec
SAA	Secrétariat des affaires autochtones
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SHQ	Société d'habitation du Québec

BIBLIOGRAPHIE

- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2006). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : Politique gouvernementale*, Québec, 27 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011). *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités : Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 78 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2015). *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, Office des personnes handicapées du Québec, Drummondville, L'Office, 28 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Plan stratégique 2014-2019 : Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 31 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, L'Office, 69 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.
- QUÉBEC (2016). *Loi sur les contrats des organismes publics : R.L.R.Q., c. C-65.1*, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

**Office des personnes
handicapées**

Québec 