

Bilan du plan d'action 2016-2017 à l'égard  
des personnes handicapées

et

Plan d'action 2017-2018 de l'Office  
des personnes handicapées du Québec

**Août 2017**

## 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

## ÉDITION

Secrétariat général

## RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Anne-Marie Nadeau

## DATE

Le 29 août 2017

## APPROBATION

Par le conseil d'administration de l'Office  
à sa séance des 15 et 16 juin 2017

## RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2017). *Bilan du plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées et Plan d'action 2017-2018 de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 99 p.

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>1. PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC</b> .....	<b>3</b>
1.1 MISSION ET SECTEURS D'ACTIVITÉ.....	3
1.2 EXPERTISE.....	4
1.3 VISION .....	4
1.4 ENGAGEMENT À RÉDUIRE LES OBSTACLES .....	5
1.5 RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION DU BILAN ET DU PLAN D'ACTION ET DE SA MISE EN ŒUVRE .....	5
1.6 CONSULTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	5
<b>2. BILAN DU PLAN D'ACTION 2016-2017</b> .....	<b>6</b>
2.1 ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	6
2.1.1 <i>Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille</i> .....	6
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> .....	8
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> .....	9
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.....	12
2.2.1 <i>Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière</i> .....	12
2.2.2 <i>Évaluer la politique gouvernementale À part entière</i> .....	13
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> .....	14
2.2.5 <i>Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale</i> .....	15
2.3 ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....	16
2.3.1 <i>Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %</i> .....	16
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> .....	17
2.3.3 <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> .....	18
2.3.4 <i>Assurer un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées</i> .....	18
2.3.5 <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> .....	19
2.3.6 <i>Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office</i> .....	20
<b>TABLEAU 1 - ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION</b> .....	<b>23</b>
<b>TABLEAU 2 - ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE</b> .....	<b>27</b>

<b>TABLEAU 3 - ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....</b>	<b>31</b>
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 .....	35
<b>3. PLAN D'ACTION 2017-2018.....</b>	<b>37</b>
3.1 ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	37
3.1.1 <i>Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux         personnes handicapées et à leur famille.....</i>	37
3.1.2 <i>Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de         relations avec la clientèle de Services Québec .....</i>	38
3.1.3 <i>Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services         qui leur sont offerts par l'Office .....</i>	38
3.1.4 <i>Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services         aux personnes handicapées et à leur famille.....</i>	38
3.1.5 <i>Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées.....</i>	38
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>	39
3.2 ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE .....	40
3.2.1 <i>Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique         gouvernementale À part entière.....</i>	40
3.2.2 <i>Évaluer la politique gouvernementale À part entière .....</i>	40
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>	41
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>	41
3.2.5 <i>Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et         pouvant avoir un impact sur leur participation sociale .....</i>	42
3.3 ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC .....	42
3.3.1 <i>Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs         (personnel régulier et occasionnel) à un taux de 11 %.....</i>	42
3.3.2 <i>S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le         personnel de l'Office ayant des incapacités.....</i>	43
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>	43
3.3.4 <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>	44
3.3.5 <i>Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du         site Web institutionnel de l'Office .....</i>	44
<b>TABLEAU 4 - ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....</b>	<b>47</b>
<b>TABLEAU 5 - ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE .....</b>	<b>51</b>
<b>TABLEAU 6 - ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....</b>	<b>54</b>
<b>4. MÉCANISMES DE SUIVI .....</b>	<b>57</b>
<b>5. ADOPTION ET DIFFUSION .....</b>	<b>57</b>
<b>ANNEXE I BILAN 2016-2017 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE .....</b>	<b>59</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>99</b>

## 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'activités relevant de ses attributions (Québec 2005). L'Office des personnes handicapées du Québec produit annuellement un plan d'action depuis 2005.

L'année 2016-2017 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 2016-2017 par l'Office, tout comme son plan d'action 2017-2018, 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 y 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'ACTIVITÉS

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, l'Office exerce une combinaison unique de fonctions, soit :

- conduire des travaux d'évaluation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées au Québec donnant lieu à des recommandations basées sur l'analyse de données fiables ;
- conseiller le gouvernement, les ministères, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités sur toute initiative publique pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées ;
- concerter les partenaires et collaborer avec les organisations concernées dans la recherche de solutions efficaces et applicables pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées ;

- offrir des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et leurs proches (qui consiste accueil, information, référence, soutien, conseil, accompagnement et élaboration d'un plan d'intervention ou d'un plan de service).

L'Office offre aussi un service d'accès à l'information statistique. 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. Sa structure administrative et une présentation des services qu'il offre à la population sont disponibles sur son site Web au [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca).

## 1.2 EXPERTISE

L'Office possède une fine compréhension des enjeux relatifs à la participation sociale des personnes handicapées, tous types d'incapacité confondus et dans tous les domaines d'activité.

Cette expertise vient :

- de l'expérience qu'il acquiert dans l'exercice de ses différentes fonctions;
- de la contribution de son conseil d'administration;
- d'échanges réguliers avec différentes organisations du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées.

## 1.3 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).



## 1.4 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.

## 1.5 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 sous la supervision du directeur des services de soutien à la gestion et ultimement, de la coordonnatrice de services aux personnes handicapées, M<sup>me</sup> Anne Hébert, directrice générale.

## 1.6 CONSULTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Annuellement, le bilan du plan d'action de l'année précédente et le plan d'action de l'année à venir sont présentés au conseil d'administration (C. A.) de l'Office pour approbation. Mentionnons que bon nombre de personnes handicapées et de membres de familles de personnes handicapées siègent au C. A. De plus, rappelons que les objectifs, mesures et indicateurs de son plan d'action constituent la planification annuelle de son plan stratégique, qui lui-même fut l'objet de consultations auprès des membres du C. A. puis soumis à son approbation.

## 2. BILAN DU PLAN D'ACTION 2016-2017

---

Le bilan du plan d'action 2016-2017 de l'Office, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, permet de constater que toutes les mesures prévues ont été amorcées ou complétées. En effet, 71 % (20/28) des mesures ont été réalisées tandis que 29 % (8/28) demeurent en cours de réalisation. Comme prévu, un état de réalisation des mesures a été produit au 30 septembre 2016 et transmis à la directrice générale de l'Office. Mentionnons que les sommes nécessaires à la mise en œuvre du plan d'action 2016-2017 sont puisées à même le budget de fonctionnement courant de l'Office.

Le texte qui suit présente les résultats obtenus par l'Office pour chaque objectif visé ainsi que 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 trois guides d'information produits par l'Office, soit 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 2016 a été publié. La mise à jour de ce guide a été rendue possible grâce à

la collaboration de Revenu Québec, Retraite Québec et l'Agence du revenu du Canada (ARC), qui sont des partenaires incontournables de l'Office dans la réalisation de cet objectif. Retraite Québec, nouveau partenaire de l'Office, collabore à la mise à jour des mesures « Supplément pour enfant handicapé » et « Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels » qui ont été ajoutées au guide en raison de leur caractère fiscal.

Des activités visant à mettre à jour le *Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches* ont été réalisées, tel que l'ajout d'éléments concernant les Premières Nations non conventionnées du Québec dans les versions française et anglaise du guide. Toutefois, la mise à jour du guide n'a pu être terminée en 2016-2017.

En ce qui a trait au *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé*, la partie 1 (générale) et les parties 2 (pour chacune des 17 régions du Québec) ont été mises à jour et diffusées.

On constate que 66 % des guides ont été publiés (2 guides publiés / 3 guides prévus). La mesure est donc considérée en cours de réalisation. Mentionnons que des travaux ont eu lieu en 2016-2017 pour la production d'un nouveau guide à paraître en 2017-2018 et intitulé *Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé*.

La seconde mesure prévoyait 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 2016-2017, la cible d'augmentation du nombre de ces organisations était de 25 nouvelles organisations. Celle-ci a été dépassée, puisque 147 organisations de plus qu'en 2015-2016 ont diffusé les guides de l'Office, pour un total de 172 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 2017, le taux de réalisation de ces actions fut de 100 %, soit treize actions réalisées sur les treize prévues. La réalisation de cette mesure passait également par un second indicateur, soit l'augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre pour l'obtention de services de soutien personnalisés. En 2016-2017, le nombre d'appels ayant été transférés vers l'Office a été de 296, soit 79 de plus qu'en 2015-2016, où 217 appels avaient été dénombrés.

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.

### **2.1.3 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 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. Un nouveau visuel de référence ainsi que trois nouvelles pages Web explicatives sur les services directs à la population de l'Office ont été élaborés et validés. La mesure est considérée en cours de réalisation. Par conséquent, il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure au plan d'action de 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.

Précédemment, l'Office s'était employé à élaborer une stratégie 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. En 2016-2017, des démarches ont notamment été réalisées auprès de la FADOQ (Fédération de l'âge d'or du Québec), de la FCAAP (Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes), du réseau de l'éducation, de la Direction de la protection de la jeunesse et du Curateur public du Québec, en vue d'établir des collaborations avec ces organisations. En bout de ligne, l'Office a signé une entente de partenariat avec la FCAAP. Cette entente prévoit huit actions, dont cinq ont été réalisées par l'Office en 2016-2017, pour un taux de réalisation de 62,5 % des actions prévues au protocole d'entente. La mesure est 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 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 2016-2017, le personnel offrant des services de soutien à la personne a initié une telle démarche pour 35 nouvelles personnes, comparativement à 21 nouvelles personnes en 2015-2016, ce qui constitue

une augmentation de 14. Une hausse de 40 accompagnements aux plans de services a également été notée, passant de 119 en 2015-2016 à 159 en 2016-2017. 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 réaliser le sondage de satisfaction de la clientèle à l'égard des services de soutien à la personne, ce qui a été fait. Le sondage 2016-2017 portait sur les services reçus entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 décembre 2016. Les entrevues téléphoniques ont eu lieu du 9 au 28 février 2017. Les taux de satisfaction obtenus étaient de 87 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et de 95 % 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 a été de sept pour 2016-2017 (comparativement à cinq en 2015-2016 et six en 2014-2015). Cette mesure est réalisée.

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. Au total, 20 activités de formation ont eu lieu en 2016-2017 :

- Les Centres jeunesse du Québec;
- L'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (l'APSSAP);
- Le transport adapté et l'accessibilité;
- Le traitement des plaintes à l'Office;
- La mesure du taux d'influence de l'Office;
- Le réseau de la santé et des services sociaux;
- L'intervention en contexte religieux;

- Le cadre d'activités stratégiques de l'Office;
- Les programmes du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur en sports et loisirs pour les personnes handicapées;
- Le loisir, le tourisme et la culture;
- MDH-APH (Modèle de développement humain – Processus de production du handicap) et MHAVIE (Mesure des habitudes de vie) 4.0;
- La Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP);
- L'accessibilité aux sites Web aux personnes handicapées;
- La Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (art. 26.5);
- Les comportements d'automutilation et d'agression chez les personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme : quand envisager la présence de troubles médicaux;
- Historique et enjeux liés aux programmes et mesures pour les personnes handicapées;
- La prévention du suicide;
- La civilité au travail;
- L'aide et l'accompagnement en contexte d'intimidation et de violence;
- L'Agence du revenu du Canada : mesures fiscales pour les personnes handicapées.

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 les mesures.

## 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 compte 63 engagements relevant de 24 ministères et organismes publics, dont 29 engagements impliquant l'Office : 7 à titre de responsable, 8 comme coresponsable et 14 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. L'Office a pris 18 engagements spécifiques, qui 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.

L'Office était donc impliqué dans un total de 47 engagements pour la mise en œuvre de la politique À part entière. La mesure retenue par l'Office pour le présent objectif consistait à identifier et réaliser les activités prévues pour 2016-2017. Les engagements ont été identifiés et leur réalisation s'est poursuivie. Ainsi, au 31 mars 2017, 6,4 % des engagements étaient entièrement réalisés (3/47) et 93,6 % des engagements (44/47) étaient en cours de réalisation ou réalisés en continu. 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 en conservant la mesure.



## **2.2.2 Évaluer la politique gouvernementale À part entière**

Un délai d'une année est nécessaire pour la production du bilan annuel de la mise en œuvre de la politique À part entière, 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.

La première des deux mesures prévues consistait à rendre public le bilan 2014-2015 de la mise en œuvre de la politique et produire le bilan 2015-2016. Le bilan 2014-2015 et son résumé ont été publiés sur le site Web de l'Office tandis que le bilan 2015-2016 était toujours en cours de rédaction au 31 mars 2017. La mesure est en cours de réalisation.

La seconde mesure consistait à poursuivre les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique. À cet effet, quatre rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur les résultats attendus liés aux communications, aux déplacements, à l'habitation et aux activités permettant de vivre à domicile de même qu'un rapport synthèse ont été produits. Ils seront présentés au conseil d'administration de l'Office pour adoption au printemps 2017. La mesure est considérée réalisée pour 2016-2017.

Étant donné que l'objectif figure au plan stratégique, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action en révisant 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 première mesure prévue pour cet objectif était de réaliser des activités de soutien-conseil sur les plans d'action annuels à 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 86,7 % (156/180) pour les plans d'action 2016 (municipalités) et 2016-2017 (ministères et organismes). Un second indicateur, le taux d'influence des propositions émises par l'Office dans

l'élaboration des mesures des plans d'action 2016 et 2016-2017, a été de 40,3 %. En effet, 48 plans d'action contenaient au moins une mesure tenant compte des propositions émises par l'Office sur les 119 plans d'action qui ont fait l'objet de telles propositions. La mesure est réalisée.

Une deuxième mesure consistait à 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 auprès d'organisations assujetties. La première collecte de données prévue pour 2017 a été réalisée. Le traitement des données est en cours. La mesure est en cours de réalisation.

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

#### **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 méthodologie<sup>1</sup> visant à documenter le taux d'influence de ses interventions de soutien-conseil et former le personnel visé pour une application rigoureuse et uniforme de la méthode.

En 2016-2017, le taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution a été de 69,6 % (16/23), soit 16 étapes d'initiatives publiques influencées

---

<sup>1</sup> 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 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).

---

positivement par les interventions de soutien-conseil de l'Office sur un total de 23 étapes d'initiatives publiques complétées en 2016-2017 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 83,3 %, soit 15 offres de collaboration acceptées / 18 offres de collaboration ayant obtenu une réponse en 2016-2017.

En 2016-2017, l'Office est intervenu sur 29 initiatives publiques distinctes, dont une qui comportait deux étapes et une autre qui en comportait trois. Ces interventions ont pris la forme de correspondances (19 interventions), de mémoires (6), de commentaires (4), d'avis (4) ou d'autres types de livrables (4). Au total, il s'agit donc de 37 interventions réalisées dans le cadre d'initiatives publiques, dont 27 interventions qui comprenaient des recommandations et des propositions de solution et 16 des offres de collaboration.

Par ailleurs, 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 auprès des autorités concernées a été de 100 % (7 / 7) pour les documents qui ont été rendus publics en 2016-2017. Dans cinq cas sur sept, les membres ont eu l'occasion de s'exprimer par courriel à propos du document. Dans les deux autres cas, les membres ont adopté le document lors d'une séance de C. A.

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.

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

Quatre mesures étaient prévues pour cet objectif. La première consistait à rédiger et publier des articles explicatifs portant sur les enjeux concernant les personnes handicapées. L'Office a publié 30 articles explicatifs en 2016-2017. Ces articles ont été intégrés aux 10 éditions publiées du cyberbulletin en 2016-2017.

Par la seconde mesure, l'Office comptait mener des activités ponctuelles de sensibilisation auprès de la population en général. C'est ainsi qu'il a mené deux activités de sensibilisation dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées ainsi que pour la Journée internationale des personnes handicapées. Des espaces spécifiques ont été dédiés à ces deux événements sur le site Web institutionnel.

La troisième mesure était de tenir l'édition 2016 de la remise des Prix À part entière. L'édition 2016 s'est tenue et un bilan a été produit. Ce dernier relate les grandes lignes de l'événement et comporte des suggestions de bonifications pour la prochaine édition.

Enfin, la quatrième mesure consistait à planifier la mise en œuvre des orientations retenues par le C. A. sur l'avenir de la SQPH. En 2016-2017, des orientations portant sur l'événement ont été approuvées par le C. A. Ces orientations ont été prises en considération lors de la planification de l'édition 2017 de la SQPH. Le plan de communication produit pour l'événement en fait d'ailleurs état.

Certes, le présent objectif en est qui demande des efforts constants. Les quatre mesures étant réalisées, il est donc recommandé de le reconduire au prochain plan d'action tout en formulant de nouvelles mesures.

## 2.3 Actions posées comme gestionnaire d'un organisme public

### **2.3.1 Augmenter 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 11 % dans toutes les décisions administratives de l'Office touchant ses ressources humaines, ce qui a été fait tout au long de l'année. Au 31 mars 2017, des 120 personnes qui étaient en poste à l'Office, 12 étaient des personnes handicapées, pour une proportion de 10 %. Cette dernière se trouve très près de la cible et constitue une légère

---

augmentation par rapport à 2015-2016 (9,8 %). Notons qu'en 2016-2017, des 12 personnes qui ont été embauchées, une personne (8,3 %) était une personne handicapée<sup>2</sup>. La mesure est considérée réalisée.

Étant donné que la proportion de personnes handicapées parmi ses effectifs reste prioritaire pour l'Office et que l'objectif n'est pas atteint, il est recommandé de le reconduire 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 de l'Office ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place et de planifier les ajustements requis. Le suivi a été réalisé auprès du personnel concerné et des ajustements ont été prévus. Les résultats ont indiqué que huit personnes sur douze (66,6 %) étaient satisfaites des adaptations en place et que les quatre autres personnes (33,3 %) seraient satisfaites si des modifications supplémentaires étaient apportées. Parmi les autres résultats obtenus, mentionnons que six personnes (50 %) ont déclaré en 2016-2017 avoir de nouveaux besoins et que douze (100 %) se disaient soutenues par leur entourage professionnel. Les ajustements requis ont été planifiés et sont en cours de mise en œuvre.

La mesure est en cours de réalisation. Comme le bien-être au travail de son personnel est une priorité pour l'Office, il est recommandé de reconduire l'objectif et la mesure pour la prochaine année.

---

<sup>2</sup> La personne handicapée embauchée l'a été en mutation. Par conséquent, ce résultat diffère des données à paraître dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de l'Office et demandées par le Conseil du trésor, pour qui la mutation ne constitue pas une embauche.

---

### **2.3.3 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 retenue pour mener à bien cet objectif consistait 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. Une consultation des membres du C. A. ayant des incapacités a eu lieu en février 2017 par l'entremise d'un questionnaire transmis par courriel. Les résultats de cette consultation ont été analysés afin d'évaluer la possibilité de faire des ajustements.

La mesure demeure en cours de réalisation. Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure au prochain plan d'action.

### **2.3.4 Assurer un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessible aux personnes handicapées**

La mesure choisie consistait à prévoir, lorsqu'il est pertinent de le faire, 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. En 2016-2017, des dispositions et critères particuliers concernant l'accessibilité aux personnes handicapées ont été ajoutés pour tous les contrats importants (22/22), que ce soit en appels d'offres sur invitation ou encore par demandes de soumissions. La proportion obtenue est donc de 100 %. La mesure est réalisée. Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action de l'Office et de faire de cette mesure une action à réaliser en continu.

À titre informatif, 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 service 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.

### **2.3.5 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**

Trois mesures étaient prévues pour cet objectif. La première consistait à 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. Le guide a été mis à jour, puis diffusé, et le personnel concerné a été formé sur l'utilisation des nouvelles règles associées au guide ainsi qu'aux nouveaux canevas organisationnels. La mesure est donc réalisée.

La seconde mesure identifiée était de définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées. Au 31 mars 2017, le cadre de référence était toujours en cours de rédaction, afin de tenir compte notamment des directives contractuelles à y inclure. La mesure est en cours de réalisation.

La troisième mesure prévue pour cet objectif consistait à poursuivre les travaux visant à rendre accessibles les canevas servant à la production des documents de l'Office puis les intégrer à la suite Microsoft Office. Tous les canevas (onze au total) sont maintenant accessibles et disponibles dans la suite Microsoft Office. Voici la liste des documents concernés : la fiche de transmission, la fiche C. A., la lettre au nom du président, la lettre, la note d'information, la note, la note ministérielle, le rapport, le compte-rendu, l'ordre du jour et le rapport d'activités. La mesure est donc réalisée.

L'objectif en étant un d'amélioration continue, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action en renouvelant ses mesures.

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

Trois mesures avaient été identifiées pour mettre en œuvre cet objectif. Tout d'abord, l'Office comptait consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires au sujet du site Web institutionnel de l'Office afin d'identifier des pistes de solution visant à en améliorer l'accessibilité. La consultation a été réalisée comme prévu. En effet, l'Office a invité les internautes à lui faire part de leurs commentaires et suggestions sur son site Web institutionnel. Il a aussi consulté des personnes handicapées à son emploi. La mesure est réalisée.

Les commentaires reçus du public concernaient la difficulté de repérer les services directs offerts par l'Office et de pouvoir poser virtuellement et facilement des questions à un ou une agente d'aide. L'Office a prévu mettre en ligne une nouvelle section sur les services directs ce qui améliorera cet aspect et mettra davantage en valeur les différentes façons de joindre l'Office. Les commentaires reçus de la part de son personnel faisaient mention de problèmes dans l'adaptation de certaines vidéos ainsi que d'un contenu répétitif dans certaines pages Web. Des correctifs ont été apportés et ces éléments seront pris en compte pour les prochaines productions de l'Office. Enfin, à la demande d'un organisme représentant des personnes handicapées n'ayant pas accès à l'Internet, l'Office rend maintenant accessible sur son site Web une version en format PDF imprimable de ses cyberbulletins Express-O, qui en facilite la consultation sur papier.

Une deuxième mesure consistait à définir et appliquer des solutions afin d'améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel. En plus des améliorations mentionnées précédemment, six solutions ont ainsi été définies et appliquées. La mesure est donc réalisée. Voici les solutions définies et appliquées :



- Dans la section « Accès à l'information », certains documents étaient manquants ou difficiles à consulter. L'accès aux renseignements s'y trouvant a été amélioré et bonifié ;
- Concernant la disponibilité des synthèses et des résumés des documents déposés, des résumés ont été ajoutés afin de permettre aux internautes d'avoir accès plus aisément au contenu, surtout pour les documents de référence volumineux et, notamment, les personnes handicapées utilisant une synthèse vocale. Cette solution facilite aussi l'accès à l'information pour les personnes ayant des difficultés à lire de longs textes ou ayant un faible niveau de littératie ;
- En cohérence avec les standards d'accessibilité du Web, l'inscription des métadonnées pour tous les documents a été ajoutée afin d'en améliorer la recherche sur le site Web ;
- Pour faciliter la compréhension lors d'un changement de contexte dans les pages Web, il est maintenant indiqué dans le code HTML des adresses courriel cliquables, qu'il y a ouverture d'un logiciel de messagerie par défaut ;
- L'Office a procédé à l'harmonisation et à l'uniformisation des libellés des hyperliens menant à de mêmes pages Web ;
- Pour favoriser la compréhension des contenus présentés, il y a eu amélioration de la hiérarchisation de l'information de pages Web.

Une troisième mesure consistait à actualiser le site Web institutionnel de l'Office afin de rendre l'information plus accessible. Plusieurs sections ont été mises à jour, notamment celle sur les plans d'action et l'accès à l'information (quatre pages). De nouvelles pages HTML ont aussi été créées en lien avec le Répertoire des programmes et des mesures de soutien financier pour les municipalités (cinq pages) ainsi que pour le recueil Vers des parcours sans obstacle (onze pages). Le site Web institutionnel a également été

mis à jour quasi quotidiennement, par l'ajout de brèves d'actualité et le dépôt de nouveaux documents d'intérêt. La mesure est réalisée.

L'objectif en étant un d'amélioration continue, il est recommandé de le reconduire ainsi que les mesures au prochain plan d'action.

TABLEAU 1 - ACTIONS À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au 31 mars 2017	Recommandations
<b>Soutien aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</b>					
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 <sup>3</sup> )	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 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)	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b>  66 % des guides (2/3) ont été mis à jour.  Le Guide des mesures fiscales (...) a été mis à jour avec la collaboration de Revenu Québec, de Retraite Québec et de l'Agence du revenu du Canada (ARC).  La mise à jour du Guide des programmes d'aide (...) n'a pas pu être finalisée.  La partie 1 (générale) et les parties 2 (pour chacune des 17 régions du Québec) du Guide en soutien à la famille (...) ont été mises à jour et diffusées.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc recommandé de le reconduire ainsi que les mesures au prochain plan d'action.

<sup>3</sup> Il s'agit d'une référence au Plan stratégique (PS) 2014-2019 de l'Office.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au 31 mars 2017	Recommandations
		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)	<b>MESURE RÉALISÉE</b>  172 nouvelles organisations ont diffusé les guides de l'Office. Une cible de 25 nouvelles organisations qui rendent disponibles les outils produits par l'Office avait été déterminée.	
	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)  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)	<b>MESURE RÉALISÉE</b>  13 actions sur 13 prévues ont été réalisées, pour un taux de réalisation de 100 % des actions imputables à l'Office.  296 appels transférés en 2016-2017, soit 79 personnes de plus qu'en 2015-2016, où il y avait eu 217 appels.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
	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	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b>  Un nouveau visuel de référence ainsi que trois nouvelles pages Web explicatives sur les services directs à la population de l'Office ont été élaborés et validés.	Il est recommandé de reconduire l'objectif au prochain plan d'action et de reformuler la mesure.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au 31 mars 2017	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 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)	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b>  L'Office a établi une collaboration avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes. Le taux de réalisation des actions imputables à l'Office est de 62,5 % (5 actions sur 8 prévues au protocole).	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc 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)	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)	<b>MESURE RÉALISÉE</b>  L'Office a initié une telle démarche pour 35 nouvelles personnes, comparativement à 21 nouvelles personnes en 2015-2016, ce qui constitue une augmentation de 14 personnes.  Une hausse des accompagnements aux plans de services est également notée, passant de 119 en 2015-2016, à 159 en 2016-2017.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
<b>Qualité des services</b>					
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	Sondage réalisé en 2016  Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne (PS)	<b>MESURE RÉALISÉE</b>  Le sondage a été réalisé. Les taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne ont été de 87 % pour les services d'accueil, d'information et de référence et de 95 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est donc recommandé de le reconduire au prochain plan d'action ainsi que les mesures.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au 31 mars 2017	Recommandations
			Nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne	La responsable des plaintes a reçu 7 plaintes concernant le personnel des services de soutien à la personne (comparativement à cinq en 2015-2016 et six en 2014-2015).	
		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	<b>MESURE RÉALISÉE</b>  20 activités de formation portant sur des sujets variés et visant le maintien de la qualité des services offerts ont été réalisées.	

TABLEAU 2 - ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au 31 mars 2017	Recommandations
<b>Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière</b>					
	7. Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (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 À part entière (PS) pour 2016-2017	<b>MESURE RÉALISÉE</b> Les engagements ont été identifiés et leur réalisation s'est poursuivie. Ainsi, 6,4 % des engagements (3/47) étaient réalisés et 93,6 % (44/47) étaient en cours de réalisation ou réalisés de façon continue.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
	8. Évaluer la politique gouvernementale À part entière (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	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b> Le bilan 2014-2015 et son résumé ont été publiés sur le site Web. Le bilan 2015-2016 est en cours de rédaction.	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire au prochain d'action en révisant les mesures.
		Poursuivre les travaux d'évaluation de l'efficacité de la politique	État d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique	<b>MESURE RÉALISÉE</b> Les quatre rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique portant sur les résultats attendus liés aux communications, aux déplacements, à l'habitation et aux activités permettant de vivre à domicile de même qu'un rapport synthèse ont été produits.	

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au 31 mars 2017	Recommandations
<b>Mise en œuvre de la Loi</b>					
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)	<p>Réaliser des activités de soutien-conseil variées auprès des organisations assujetties au sujet des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées</p> <p>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 auprès d'organisations assujetties</p>	<p>Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)</p> <p>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)</p> <p>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)</p>	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Le taux de production a été de 86,7 % (156/180) en 2016-2017 (municipalités) et en 2016-2017 (ministères et organismes).</p> <p>Le taux d'influence a été de 40,3 %, soit 48 plans d'action dont au moins une mesure tient compte des propositions émises par l'Office / 119 plans d'action qui ont fait l'objet de propositions de la part de l'Office.</p> <p><b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b></p> <p>La première collecte de données prévue pour 2017 a été réalisée. Le traitement de ces données est en cours.</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.
<b>Initiatives publiques</b>					
	10. Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la	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)	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Le taux d'influence des recommandations ou des propositions de solutions a été de 69,6 % (16 initiatives publiques influencées positivement sur un total de 23). Le taux d'influence des offres de</p>	L'objectif figure au plan stratégique de l'Office. Il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.



Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au 31 mars 2017	Recommandations
	participation sociale des personnes handicapées (objectif 2.2.2 du PS)		<p>Nombre de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office</p> <p>Proportion de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office pour lesquels son C. A. a pu prendre position avant leur dépôt</p>	<p>collaboration a été de 83,3 %, soit 15 offres de collaboration acceptées sur un total de 18 offres de collaboration).</p> <p>Au total, l'Office a réalisé 7 mémoires, avis ou commentaires qui ont été rendus publics. De ce nombre, 100 % ont été approuvés par le C. A. avant leur dépôt.</p>	
<b>Sensibilisation de la population</b>					
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	<p>Rédiger et publier des articles explicatifs portant sur les enjeux concernant les personnes handicapées</p> <p>Mener des activités ponctuelles de sensibilisation auprès de la population en général</p>	<p>Nombre d'articles publiés dans le cyberbulletin <i>Express-O</i></p> <p>Nombre d'activités réalisées</p>	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b> L'Office a publié 30 articles explicatifs en 2016-2017. Ces articles ont été intégrés aux dix éditions publiées du cyberbulletin en 2016-2017.</p> <p><b>MESURE RÉALISÉE</b> L'Office a mené deux activités de sensibilisation dans la cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées ainsi que pour la Journée internationale des personnes handicapées. Des espaces spécifiques ont été dédiés à ces deux événements sur le site Web institutionnel.</p>	Il est recommandé de reconduire l'objectif au prochain plan d'action en formulant de nouvelles mesures.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au 31 mars 2017	Recommandations
		<p>Tenir l'édition 2016 de la remise des Prix À part entière</p> <p>Planifier la mise en œuvre des orientations retenues par le C. A. sur l'avenir de la SQPH</p>	<p>Bilan de l'édition 2016 des Prix À part entière produit</p> <p>Planification de la mise en œuvre des orientations retenues par le C. A. sur l'avenir de la SQPH réalisée</p>	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>L'édition 2016 s'est tenue et un bilan a été produit. Des suggestions de bonifications y sont proposées pour la prochaine édition.</p> <p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Des orientations ont été approuvées par le C.A. Ces orientations ont été prises en considération lors de la planification de l'édition 2017 de la SQPH. Le plan de communication de l'événement en fait d'ailleurs état.</p>	

TABLEAU 3 - ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au au 31 mars 2017	Recommandations
<b>Gestion des ressources humaines</b>					
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	<b>MESURE RÉALISÉE</b>  Au 31 mars 2017, des 120 personnes qui étaient en poste à l'Office, 12 étaient des personnes handicapées, pour une proportion de 10 %.	L'objectif n'étant pas atteint, il est recommandé de le reconduire ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
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	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b>  Le suivi a été réalisé auprès du personnel de l'Office ayant des incapacités. Il a indiqué que 8 personnes sur 12 (66,6 %) étaient satisfaites des adaptations en place et que les 4 autres personnes (33,3 %) seraient satisfaites si des modifications supplémentaires étaient apportées. Les ajustement requis ont été planifiés et sont en cours de mise en œuvre.	Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure au prochain plan d'action.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au au 31 mars 2017	Recommandations
	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	<b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b>  Une consultation des membres du C.A. ayant des incapacités a eu lieu en février 2017 par l'entremise d'un questionnaire transmis par courriel. Les résultats de cette consultation ont été analysés afin d'évaluer la possibilité de faire des ajustements.	Il est recommandé de reconduire l'objectif ainsi que la mesure au prochain plan d'action.
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	<b>MESURE RÉALISÉE</b>  Des dispositions et critères particuliers concernant l'accessibilité aux personnes handicapées ont été ajoutés pour tous les contrats importants, que ce soit en appels d'offres sur invitation ou par demandes de soumissions. La proportion est donc de 100 % (22 / 22).	Il est recommandé de ne pas reconduire l'objectif au plan d'action de l'Office et de faire de la mesure une action à réaliser en continu.
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 L'accès aux	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	Guide mis à jour et diffusé auprès du personnel concerné	<b>MESURE RÉALISÉE</b>  Le guide a été mis à jour et diffusé et le personnel concerné a été formé sur l'utilisation des nouvelles règles associées au guide ainsi qu'aux nouveaux canevas organisationnels.	L'objectif en étant un d'amélioration continue, il est recommandé de le reconduire au prochain plan d'action en renouvelant les mesures.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au au 31 mars 2017	Recommandations
	documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	<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>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><b>MESURE EN COURS DE RÉALISATION</b></p> <p>Le cadre de référence est en cours de rédaction, afin de tenir compte notamment des directives contractuelles à y inclure.</p> <p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Tous les canevas (11 au total) sont maintenant accessibles et disponibles dans la suite Microsoft Office.</p>	
<b>Accessibilité Web</b>					
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	<p>Consulter des utilisateurs ayant des incapacités ainsi que certains partenaires au sujet du site Web institutionnel de l'Office afin 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>Consultation auprès d'utilisateurs du site Web de l'Office ayant des incapacités réalisée</p> <p>Nombre de solutions définies et appliquées</p>	<p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>La consultation a été réalisée. L'Office a invité les internautes à faire part de leurs commentaires et suggestions sur le site Web institutionnel. Il a aussi consulté des personnes handicapées à son emploi.</p> <p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Six solutions ont été définies et appliquées, portant sur les aspects suivants :</p> <p>1) l'amélioration de l'accès aux renseignements dans la section « Accès à l'information » ;</p>	L'objectif en étant un d'amélioration continue, il est recommandé de le reconduire ainsi que les mesures au prochain plan d'action.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Résultats au au 31 mars 2017	Recommandations
		Actualiser le site Web institutionnel de l'Office afin de rendre l'information plus accessible	Nombre de pages mises à jours afin d'en faciliter l'accès	<p>2) la disponibilité des synthèses et des résumés des documents déposés pour faciliter l'accès aux documents volumineux;</p> <p>3) l'inscription des métadonnées pour tous les documents dans le but d'améliorer leur recherche sur le site Web;</p> <p>4) l'amélioration de la compréhension lors du changement de contexte dans les pages Web;</p> <p>5) l'harmonisation et l'uniformisation des libellés des hyperliens menant à de mêmes pages Web;</p> <p>6) la hiérarchisation de l'information de pages Web afin de favoriser la compréhension des contenus présentés.</p> <p><b>MESURE RÉALISÉE</b></p> <p>Plusieurs sections ont été mises à jour, notamment celle sur les plans d'action et l'accès à l'information (4 pages). De nouvelles pages HTML ont aussi été créées en lien avec le Répertoire des programmes et des mesures de soutien financier pour les municipalités (5 pages) ainsi que pour le recueil Vers des parcours sans obstacle (11 pages). Le site Web institutionnel a également été mis à jour quasi quotidiennement, par l'ajout de brèves d'actualité et le dépôt de nouveaux documents d'intérêt.</p>	

## 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<sup>er</sup> avril 2016 et le 31 mars 2017, 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, braille, LSQ et texte électronique. Les autres documents pour « clientèle spécifiques » sont, quant à eux, adaptés sur demande ou lorsque le besoin est connu, et ce, dans la forme requise ;
- L'Office a adapté 44 documents pour une somme totale de 46 528 \$. De ce nombre, deux ont été adaptés de façon systématique dans toutes les formes de médias précédemment identifiées et 42 sous une ou plusieurs formes lorsque le besoin était connu ou encore 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 treize fois à des services d'interprétation pour une somme de 2 606 \$.

Durant la même période, aucune plainte ne fut déposée à l'Office auprès de la personne 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 2017-2018

---

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 2017-2018. Les secteurs d'activités 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 compte mettre à jour ses 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*. De plus, un nouveau guide est à paraître en 2017-2018, soit le Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé. L'indicateur de suivi retenu pour cet objectif est le pourcentage de guides d'information de l'Office mis à jour ou diffusé, selon le calendrier établi pour 2017-2018.

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 par l'Office 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 utiliser des moyens de communication variés pour faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille son offre de services. Cette mesure sera placée sous la responsabilité du Secrétariat général. L'indicateur de suivi est le nombre et la nature des activités de communication réalisées (brèves, articles, mentions dans les médias sociaux, etc.).

### **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 ainsi que l'augmentation du nombre d'accompagnements de personnes handicapées par l'Office dans le cadre d'un plan de service serviront d'indicateurs 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 2017. Un tel 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 le sondage réalisé en 2017, 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 de ces mêmes services.

De plus, l'Office prévoit réaliser, auprès de son personnel offrant des services aux personnes handicapées et à leur famille, des activités de formation visant spécifiquement le maintien de la qualité des services offerts. L'indicateur identifié ici est le nombre et la nature des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts réalisées. Ces mesures se trouvent sous la responsabilité de la DSPHF, sauf pour 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 de l'Office au PEG ainsi que la réalisation de ses engagements spécifiques pour 2017-2018. Le suivi de cet objectif sera assuré par le calcul du taux de réalisation pour 2017-2018 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 2016-2017. De nouveaux engagements spécifiques pourraient néanmoins s'y ajouter au cours de l'année 2017-2018.

### **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 2015-2016 de la mise en œuvre de la politique et produire le bilan 2016-2017. La seconde prévoit réaliser les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique prévus pour 2017-2018. 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 2015-2016 publié et bilan 2016-2017 produit). L'indicateur de la seconde mesure l'état d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique, en fonction du calendrier établi. 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 rendre disponibles les données du 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, sondage mené auprès d'organisations assujetties en 2016-2017. Trois indicateurs sont formulés pour suivre ces deux mesures se trouvant 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.

### **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 rendus publics et 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**

Trois mesures seront mises de l'avant afin d'atteindre cet objectif. Tout d'abord, l'Office compte utiliser les médias sociaux pour publier des renseignements sur la participation sociale des personnes handicapées. Il prévoit également mener des activités de sensibilisation sur la réussite éducative des élèves. De plus, l'Office prévoit planifier l'édition 2018 de la remise des Prix À part entière.

Quatre indicateurs de suivi ont été identifiés pour ces trois mesures, soit la mise en ligne du compte Twitter et de la page Facebook de l'Office, le nombre et la nature des activités de sensibilisation réalisées sur la réussite éducative des élèves et, au sujet des Prix, le plan de communication produit et l'appel de candidatures réalisé. Le Secrétariat général est responsable de ces trois mesures.

## **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 quelque peu diminué pour atteindre respectivement 9,8 % et 10 % en 2015-2016 et 2016-2017.

En 2017-2018, l'Office prévoit prendre en compte, dans toutes ses décisions administratives touchant ses ressources humaines, l'objectif d'augmenter à un taux de

11 %<sup>4</sup> la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs. 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**

L'Office compte effectuer à nouveau un suivi auprès de son personnel ayant des incapacités quant à ses besoins et à son niveau de satisfaction des adaptations en place et effectuer 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. Le Secrétariat général de l'Office et la DSSG sont co-responsables de la réalisation de cette mesure.

---

<sup>4</sup> La proportion visée peut différer des données publiées dans le rapport annuel de gestion de l'Office et demandées par le Conseil du trésor, les critères de calcul n'étant pas les mêmes.

---

### **3.3.4 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, quatre mesures sont prévues. D'abord, il prévoit définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées. Il compte également mettre à jour sa politique organisationnelle en matière de médias adaptés. L'Office souhaite aussi sensibiliser le personnel appelé à rédiger des documents à l'importance de rendre ces derniers accessibles, puis enfin, à le sensibiliser aussi à utiliser une écriture simple, vulgarisée et adaptée à son lectorat. Les indicateurs qu'utilisera l'Office pour cet objectif sont le cadre de référence produit, la politique mise à jour et approuvée ainsi que le nombre de messages de sensibilisation publiés dans l'intranet au sujet des deux dernières mesures. Toutes ces mesures sont sous la responsabilité du Secrétariat général.

### **3.3.5 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) poursuivre la consultation entamée en 2016-2017 auprès des internautes ayant des incapacités ainsi que certains partenaires au sujet du site Web institutionnel de l'Office 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 et conviviale. Les indicateurs retenus pour ces mesures sont respectivement la proportion de commentaires traités sur les commentaires reçus dans le cadre de la consultation, le nombre de solutions définies et appliquées suite aux



commentaires reçus et le nombre d'interventions posées pour bonifier le site Web institutionnel de l'Office. Le Secrétariat général 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
<b>Soutien aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</b>					
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 <sup>5</sup> )	Mettre à jour ou diffuser les guides 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 (incluant les éléments concernant les Premières Nations non conventionnées du Québec)</i> 3) <i>Guide des besoins en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé</i> 4) <i>Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé</i>	Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour ou diffusé, selon le calendrier établi (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2018
		Faire des représentations auprès des différents partenaires afin que ceux-ci	Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par	Direction des services aux personnes handicapées et	31 mars 2018

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

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
		rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (PS)	à leur famille	
	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 et 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)  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)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2018
	3. Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office	Utiliser des moyens de communication variés pour faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services offerts par l'Office	Nombre et nature des activités de communication réalisées (brèves, articles, mentions dans les médias sociaux, etc.)	Secrétariat général	31 mars 2018

<b>Obstacles</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Mesures</b>	<b>Indicateurs de suivi</b>	<b>Responsables</b>	<b>Échéances</b>
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 2018
	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)  Augmentation du nombre d'accompagnements de personnes handicapées par l'Office dans le cadre d'un plan de service	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2018
<b>Qualité des services</b>					
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 2017 de satisfaction de la clientèle	Sondage réalisé en 2017  Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne (PS)  Nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille  Direction générale	31 mars 2018

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
			de l'Office 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 visant le maintien de la qualité des services offerts réalisées	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2018

TABLEAU 5 - ACTIONS À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
<b>Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière</b>					
	7. Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (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 2017-2018	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (PS) pour 2017-2018	Toutes les directions	31 mars 2018
	8. Évaluer la politique gouvernementale À part entière (objectif 2.1.2 du PS)	Rendre public le bilan 2015-2016 et produire le bilan 2016-2017	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux (PS) : bilan 2015-2016 publié et bilan 2016-2017 produit	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2018
		Réaliser les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique prévus en 2017-2018	État d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique, en fonction du calendrier établi	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2018
<b>Mise en œuvre de la Loi</b>					
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	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	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi	31 mars 2018

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
		Rendre disponibles les données du 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, mené auprès d'organisations assujetties	<p>d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)</p> <p>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)</p>		
<b>Initiatives publiques</b>					
	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	<p>Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS)</p> <p>Nombre de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office</p> <p>Proportion de mémoires, d'avis et de commentaires rendus publics par l'Office en 2017-2018 et pour lesquels les membres de son C. A. ont pu prendre position avant leur dépôt</p>	Toutes les directions	31 mars 2018



Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
<b>Sensibilisation de la population</b>					
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	<p>Utiliser les médias sociaux pour publier des renseignements sur la participation sociale des personnes handicapées</p> <p>Mener des activités de sensibilisation sur la réussite éducative des élèves</p> <p>Planifier l'édition 2018 de la remise des Prix À part entière</p>	<p>Mise en ligne du compte Twitter et de la page Facebook de l'Office</p> <p>Nombre et nature des activités réalisées</p> <p>Plan de communication produit</p> <p>Appel de candidatures réalisé</p>	Secrétariat général	31 mars 2018

TABLEAU 6 - ACTIONS POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
<b>Gestion des ressources humaines</b>					
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 d'augmenter à un taux de 11 % la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs 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 2018
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 faire 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 2018
	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	Secrétariat général  Direction des services de soutien à la gestion	31 mars 2018

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
<b>Adaptation des documents</b>					
Niveau insuffisant d'adaptation de certaines publications et autres documents produits par l'Office	15. 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	<p>Définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées</p> <p>Mettre à jour la politique organisationnelle en matière de médias adaptés</p> <p>Sensibiliser le personnel appelé à rédiger des documents à l'importance de rendre ces derniers accessibles</p> <p>Sensibiliser le personnel à utiliser une écriture simple, vulgarisée et adaptée au lectorat de l'Office</p>	<p>Cadre de référence produit</p> <p>Politique mise à jour et approuvée</p> <p>Nombre de messages de sensibilisation publiés dans l'intranet sur ce sujet</p> <p>Nombre de messages de sensibilisation publiés dans l'intranet sur ce sujet</p>	Secrétariat général	31 mars 2018
<b>Accessibilité Web</b>					
Manque d'accessibilité de l'information contenue dans le site Web institutionnel de l'Office	16. Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office	Poursuivre la consultation entamée en 2016-2017 auprès des internautes ayant des incapacités ainsi que certains partenaires au sujet du site Web institutionnel de l'Office afin d'identifier des pistes de solution visant à en améliorer l'accessibilité	Proportion de commentaires traités sur les commentaires reçus	Secrétariat général	31 mars 2018

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
		<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 et conviviale</p>	<p>Nombre de solutions définies et appliquées suite aux commentaires reçus</p> <p>Nombre d'interventions posées pour bonifier le site Web institutionnel de l'Office</p>		

## 4. MÉCANISMES DE SUIVI

---

Les membres du comité de direction de l'Office assurent le suivi des mesures du 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 le bilan final au 31 mars.

## 5. ADOPTION ET DIFFUSION

---

*Le Bilan du plan d'action 2016-2017 à l'égard des personnes handicapées et Plan d'action 2017-2018 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](mailto:communications@ophq.gouv.qc.ca).

Enfin, les personnes ou les organismes qui souhaiteraient avoir plus d'information sur le plan d'action 2017-2018 de l'Office peuvent s'adresser à la coordonnatrice de services aux personnes handicapées de l'organisme et directrice générale de l'Office, M<sup>me</sup> Anne Hébert, au 1 800 567-1465.



## ANNEXE I

# BILAN 2016-2017 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE *À PART ENTIÈRE*

---

## Liste des sigles et des acronymes utilisés (responsables et collaborateurs)

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
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
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
OPQ	Office des professions 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



## SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2016-2017

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<b>Engagements au PEG</b>					
<b>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 À part entière</b>	Tous les MO assujettis		2019	En continu	Taux de production global des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2016-2017 de 86,7 % (156 sur 180 organisations assujetties)  Taux de production des MO : 81,5 %  Taux de production des municipalités : 94,4 %

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>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</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>En continu</p>	<p>En continu</p>	<p>Cinq projets en lien avec cet engagement financés par le biais du PSOP de l'Office afin de soutenir la contribution du Mouvement de l'action communautaire autonome des personnes handicapées au suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et à l'élaboration de propositions de mesures. Parmi les projets financés, l'Office a collaboré avec AlterGo relativement au développement d'un guide visant à favoriser la contribution de ce mouvement dans le suivi des plans d'action des municipalités et avec la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) pour son projet sur l'analyse de certains plans d'action des MO.</p> <p>Réponse aux 11 demandes d'information du Mouvement de l'action communautaire autonome des personnes handicapées à ce sujet (100 % des demandes traitées).</p> <p>Constat de 47,4 % des organisations assujetties à l'article 61.1 de la Loi ayant mentionné dans leur plan d'action 2016 ou 2016-2017 avoir consulté des personnes handicapées ou leurs représentants lors de l'élaboration de celui-ci (31,8 % des MO et 67,6 % des municipalités).</p> <p>Rétroaction effectuée par l'Office auprès des organisations qui n'ont pas mentionné avoir consulté des personnes handicapées ou leurs représentants.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>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</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>	<p>MTESS MFQ MSSS</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Les modalités d'accès aux programmes, mesures et services offerts aux personnes handicapées (admissibilité, évaluation de besoins, etc.) en vigueur hors Québec ont été documentées.</p> <p>Un répertoire des principales recommandations permettant de simplifier l'accès aux programmes, mesures et services aux personnes handicapées figurant aux rapports spéciaux ou annuels du Protecteur du citoyen et du Vérificateur général du Québec a été élaboré.</p> <p>Des possibilités de regroupements des programmes, mesures et services que permet actuellement la banque de données produite par l'Office ont été identifiées.</p> <p>Le plan de travail visant la simplification des démarches d'accès à certains programmes relevant du MSSS et de la RAMQ a été élaboré.</p> <p>La documentation sommaire de certains programmes relevant du MSSS et de la RAMQ (objectifs, critères, modalités d'évaluation, démarches d'accès, etc.) a été effectuée.</p>
<p><b>Étape 1</b> Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels</p>	<p><b>OPHQ</b></p>	<p>MTESS MFQ MSSS</p>	<p>2015</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Résultats présentés à la ligne précédente.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape 2</b> 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>	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2017	Non débuté	
<p><b>Étape 3</b> Analyser des pistes de solution et faire des recommandations</p>	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2019	Non débuté	
<p><b>4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille</b></p>	MFamille	MEES MTESS MSSS OPHQ	2016	En cours de réalisation	<p>Diffusion par l'Office de près d'un million d'exemplaires du feuillet d'information sur les programmes d'aide financière gouvernementale destinés aux enfants handicapés et à leur famille. Pratiquement toutes les familles québécoises ont reçu l'information, grâce à une diffusion de Retraite Québec par le biais de son envoi annuel des avis sur le Soutien aux enfants. Le feuillet est désormais disponible dans la plupart des points de services du réseau de la santé et des services sociaux.</p> <p>Contribution de l'Office à la rédaction du document Vision commune – Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
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>Première entente de partenariat signée avec la Fédération des centres d'aide et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP)</p> <p>Travaux poursuivis pour six autres ententes en cours de réalisation ou de formalisation</p> <p>Tenue de 70 activités de représentation et 13 activités de partenariats</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 »	OPHQ		2019	En continu	<p>Pour soutenir l'application de cette disposition, transmission de six courriers ministériels et de documents (mémoires ou avis) au cabinet de la ministre sur les divers sujets.</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)	Tous les ministères et organismes publics	OPHQ	2019	En continu	<p>Soutien de l'Office concernant l'application de l'article 61.2 dans le contexte de la révision permanente des programmes offerts à 8 MO différents: le Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, le Commissaire au lobbyisme, le MAMOT, le MSSS, le MTESS, le MTMDET, la RBQ et la SHQ.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>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 6 leviers de la politique À part entière.</b></p>	<p>MEES MSSS <b>OPHQ</b></p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Le bilan des résultats obtenus à la suite de la consultation de plusieurs directions du MEES, du MFamille, du MSSS et du MTESS en 2015-2016 a été produit par l'Office.</p> <p>Une consultation a été menée auprès du Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et un bilan a été produit.</p> <p>Des arrimages ont été effectués avec différents travaux interministériels en cours, dont ceux du Comité national de l'Entente de complémentarité des services dans le réseau de la santé, des services et de l'éducation, le Comité interministériel de la transition de l'école à la vie active (TEVA) et le Comité directeur interministériel Élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.</p>
<p><b>Étape 1</b> Élaborer le cadre de référence</p>	<p>MEES MSSS <b>OPHQ</b></p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2016</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Proposition de cadre de référence élaborée par l'Office à la suite des consultations menées auprès des ministères impliqués ainsi qu'auprès du Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et soumise aux différents ministères concernés.</p>
<p><b>Étape 2</b> Adopter le cadre de référence</p>	<p>MEES, MSSS, <b>OPHQ</b></p>	<p>MTESS, MFamille</p>	<p>2017</p>	<p>Non débuté</p>	
<p><b>Étape 3</b> Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2019</p>	<p>MEES, MSSS, <b>OPHQ</b></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 2016-2017
<b>Étape 4</b> 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	<b>OPHQ</b>	MEES, MSSS	2019	Non débuté	
<b>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 transition de l'école à la vie active (TEVA)</b>	MEES MTESS MSSS	<b>OPHQ</b>	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<b>Étape 1</b> Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA	MEES MTESS MSSS	<b>OPHQ</b>	2016	En cours de réalisation	Collaboration de l'Office à l'élaboration d'un Guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active. Le Guide est toujours en processus d'approbation et de traduction en anglais au MEES. À noter que le Guide est considéré comme un élément de la stratégie identifiée dans l'engagement.
<b>Étape 2</b> 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	<b>OPHQ</b>	2017 à 2019	En cours de réalisation	Plan de communication du Guide en cours d'élaboration. Les activités liées au plan de communication visent à présenter le Guide et à former les organisations qui disposent de responsabilités en matière de TEVA afin de les soutenir dans la mise en place de telles pratiques.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape 3</b> 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</p>	MEES		2019	S.O.	La responsabilité de cette étape appartient au MEES.
<p><b>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)</b></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"> <li>• l'intervention policière;</li> <li>• le traitement judiciaire;</li> <li>• les services correctionnels et la réinsertion sociale;</li> <li>• la formation, le développement des connaissances et des meilleures pratiques</li> </ul>	MJQ	DPCP MSP MSSS OPHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.



Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<b>Étape 1</b> Élaborer et adopter la stratégie gouvernementale			2014-2015	En cours de réalisation	<p>Commentaires émis par l'Office sur la stratégie gouvernementale soumise par le MJQ aux termes des travaux du comité de rédaction chargé de la finaliser.</p> <p>Stratégie en cours d'approbation à la suite de son adoption par le Comité directeur du Forum Justice et Santé mentale le 20 janvier 2017.</p>
<b>Étape 2</b> Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale			2015-2019	En cours de réalisation	Recension par l'Office des actions relevant de ses attributions susceptibles de soutenir la mise en œuvre de la Stratégie.
<b>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</b>	CSPQ MTESS <b>OPHQ</b> SCT		2019	En continu	<p>Travaux du comité de mise en œuvre relancés en 2016-2017 sous l'impulsion de l'Office. En septembre 2016, suite à une consultation menée auprès des membres du comité, un plan de travail détaillé a été approuvé. Le MSSS a été officiellement ajouté comme membre du comité en septembre 2016.</p> <p>Réponse à l'ensemble des demandes de soutien-conseil et d'information reçues en 2016-2017 de la part des organisations assujetties à la politique.</p>
<b>Étape 1</b> Deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées	CSPQ MTESS <b>OPHQ</b>		2016	En cours de réalisation	Méthodologie du deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique approuvée par les membres du Comité de mise en œuvre de la politique en 2016-2017.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape 2</b> Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés</p>	MTESS	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Échanges avec le Comité de mise en œuvre de la politique le 25 mai 2016 sur cette étape de l'engagement. Le MTESS étudie la possibilité de traiter cette étape dans le cadre du chantier sur l'offre de services gouvernementaux en ligne qui est développée en collaboration avec le SCT. Les orientations de ce chantier sont centrées sur les besoins de la personne et prévoient que les documents soient produits conformément aux standards Web et qu'ils soient adaptés dans un autre format lorsqu'une personne en fait la demande.
<p><b>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 (AMM)</b></p>	MSSS MTMDET OPHQ	SHQ	2019	En cours de réalisation	Première rencontre réunissant les gestionnaires et professionnels des MO ayant des responsabilités pour chacun des chantiers de l'engagement 13, tenue le 23 mars 2017.
<p><b>Chantier A</b> Recenser les gabarits d'AMM 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	Échanges avec les MO ayant des responsabilités pour chacun des chantiers de l'engagement 13 effectués afin de convenir des collaborations, des étapes de travail ainsi que des échéanciers en vue de la mise en œuvre du chantier A.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape 1</b> Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadri porteurs</p>				En cours de réalisation	Résultats présentés à la ligne précédente.
<p><b>Étape 2</b> Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs</p>				En cours de réalisation	Résultats présentés précédemment.
<p><b>Étape 3</b> Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des AMM</p>				Non débuté	
<p><b>Chantier B</b>  Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des AMM dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport</p>	MTMDET	MEES MSSS <b>OPHQ</b> RAMQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	<p>Collaboration de l'Office avec le MTMDET aux travaux visant l'adoption de solutions législatives et réglementaires encadrant la circulation des aides à la mobilité motorisées, par la participation aux rencontres du Comité de suivi du projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisées.</p> <p>Participation au comité des communications qui en découle.</p> <p>Le projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisées se poursuit selon le calendrier établi. L'année 2016-2017 constituait la deuxième année d'un projet prévu initialement pour trois ans.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Chantier C</b></p> <p>Examiner différentes solutions, réglementaires ou autres, visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées qui utilisent des AMM 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>	<p>RBQ, OPHQ</p>	<p>MSSS, SHQ</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Participation de l'Office avec la RBQ à la première rencontre visant à démarrer les travaux du chantier A en mars 2017. Planification conjointe des grandes étapes de travail pour 2017-2018 dans le cadre de cet engagement, incluant la collaboration du Comité directeur OPHQ-RBQ au chantier A.</p>
<p><b>14. Identifier et mettre en œuvre des actions pour s'assurer que les politiques familiales municipales et les démarches Municipalité amie des aînés (MADA) et Municipalité amie des enfants sont réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique À part entière</b></p>	<p>OPHQ</p>	<p>MFamille MSSS</p>	<p>2016</p>	<p>En continu</p>	<p>Collaboration établie avec le Secrétariat aux aînés.</p> <p>Deux présentations sur l'approche inclusive destinées au monde municipal et aux MRC en lien avec les politiques sociales effectuées dans le cadre des CAR de Lanaudière et des Laurentides.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>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</b></p> <p><b>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</b></p>	MTMDET	MAMOT MEES MSSS <b>OPHQ</b> SAAQ	2019	En cours de réalisation	<p>Collaboration à convenir avec le MTMDET pour la réalisation d'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>Participation de l'Office au suivi du projet de recherche « Mobilité et Accès: La voirie urbaine au service des déplacements sécuritaires des personnes à mobilité réduite », inscrit par le MTMDET dans le cadre de la réalisation de cet engagement.</p>
<p><b>19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées</b></p>	<b>OPHQ</b>	MTESS MFQ	2019	En cours de réalisation	Travaux préparatoires débutés.
<p><b>20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées</b></p>	<b>OPHQ</b>	MTESS MSSS MFQ	2019	En cours de réalisation	Travaux préparatoires réalisés en vue d'alimenter les travaux sur les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille.
<p><b>Étape</b> Réaliser une enquête avec l'ISQ afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille</p>	<b>OPHQ</b>	MTESS MSSS MFQ	2018	Non débuté	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
21. Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées	CDPDJ	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Analyse des actions publiques de la CDPDJ concernant la lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées et du rapport d'activités et de gestion 2015-2016 de la CDPDJ.
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	Réalisé	Modalités de collaboration établies et document du MAMOT commenté par l'Office.
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	MEES	OPHQ	2017	En cours de réalisation	Travaux concernant la transition des élèves handicapés du secondaire vers le collégial en 2016-2017 effectués par l'élaboration du <i>Guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active</i> prévu dans l'engagement 10 du PEG.
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	MEES	OPHQ	2016	En cours de réalisation	Complément à l' <i>Étude</i> sur la profession d'interprète visuel au Québec réalisé.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape</b> À la suite de ces travaux, déterminer le dispositif de formation en interprétation visuelle à mettre en place</p>	MEES	OPHQ	2017	En cours de réalisation	<p>Suite aux résultats de l'étude complémentaire, invitation à bonifier les formations existantes par le MEES pour les établissements concernés, soient l'Université du Québec à Montréal (UQAM), l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) et le Cégep du Vieux-Montréal.</p> <p>Échanges de l'Office avec l'ensemble des établissements afin de dresser un portrait de la situation.</p> <p>Sollicitation de l'Office afin que le MEES participe à une rencontre d'échange et d'arrimage avec les établissements.</p>
<p><b>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</b></p>	MEES	OPHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Poursuite de la collaboration établie avec le MEES.</p> <p>Document de travail produit par l'Aide financière aux études (AFE) dans lequel un certain nombre de solutions ont été proposées et certaines questions étaient adressées à l'Office. Commentaires de l'Office transmis à l'AFE sur le document de travail.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>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</b></p>	MIDI	OPHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Collaboration établie entre l'Office et le MIDI.</p> <p>Formation offerte par l'Office en mars 2016 à des employés de l'aéroport chargés, notamment, de l'accueil des réfugiés afin de les outiller à servir et accueillir les personnes handicapées.</p>
<p><b>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</b></p>	MRIF	OPHQ	2019	En continu	<p>Participation de l'Office, avec le soutien du MRIF, à la 9<sup>e</sup> Conférence des États parties de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'Organisation des Nations unies (ONU) à New York du 14 au 16 juin 2016.</p> <p>Participation de l'Office, avec le soutien du MRIF, au processus de reddition de comptes concernant le rapport du Canada sur le suivi de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU (réponse aux commentaires émis par le comité de suivi de la Convention).</p> <p>Production par l'Office d'une analyse de conformité quant à l'adhésion du Canada au protocole facultatif de la Convention pour le MRIF.</p>
<p><b>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</b></p>	MTMDET	OPHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Plan de travail conjoint MTMDET et Office approuvé et modalités de collaborations établies.</p>



Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<b>Étape 1</b> Recenser et examiner les problématiques des services de transport adapté et collectif au Québec				En cours de réalisation	Résultats présentés à la ligne précédente.
<b>Étape 2</b> Cerner les bonnes pratiques dans les régions et les initiatives porteuses				Non débuté	
<b>Étape 3</b> Analyser la possibilité de tenir un projet pilote ou de déployer certaines initiatives pour expérimenter des pistes potentielles d'harmonisation et d'optimisation				Non débuté	
<b>Étape 4</b> Proposer un plan de mise en œuvre des solutions retenues				Non débuté	
<b>48. Optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation</b>	<b>OPHQ</b> MSSS		2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes qui suivent.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape 1</b> S'assurer que les ministères et organismes publics connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile</p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>2015</p>	<p>En continu</p>	<p>Mise à jour continue de la liste des personnes ressources dans chacun des ministères et organismes.</p> <p>Quatre 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 d'information adressées à l'Office par des ministère et organismes (3 demandes)</p>
<p><b>Étape 2</b> Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation</p>	<p>MSSS <b>OPHQ</b></p>		<p>2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Plan de travail convenu entre le MSSS et l'Office dans lequel il a été décidé de scinder les travaux en deux chantiers : actualisation du cadre normatif pour le paiement des services d'interprétation visuelle et tactile de 1995 et élaboration d'un cadre de référence à la gestion des services d'interprétation à l'intention des CISSS/CIUSSS.</p> <p>Présentation du plan de travail aux services régionaux d'interprétation (SRI) et aux associations nationales lors d'une rencontre de manière conjointe par l'Office et le MSSS.</p> <p>Mise en place d'un comité de travail sur l'optimisation des SRI auquel siègent des représentants CISSS/CIUSSS (coordination MSSS-Office).</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape 3</b> 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>	OPHQ	MSSS	2019	Non débuté	
<p><b>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</b></p>	OPHQ MSSS		2016	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes qui suivent.
<p><b>Étape 1</b> 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>	OPHQ	MSSS	2015	Réalisé	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape 2</b> 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	Travaux en cours afin d'arrimer le <i>Guide de soutien à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées</i> avec le guide du MSSS portant sur la clause d'impact sur la santé.
<p><b>Étape 3</b> 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	<p>Élaboration et début de la mise en œuvre de la Stratégie de promotion et d'appropriation auprès des MO.</p> <p>Réponse à 4 demandes de soutien-conseil provenant du MSSS, du MAMOT, du MRIF et du MTESS.</p> <p>Sensibilisation à la clause d'impact et promotion du guide sur l'analyse d'impact lors des formations offertes aux nouveaux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plans d'action des MO au printemps 2016.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>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.</b></p>	OPQ	OPHQ	2019	En cours de réalisation	<p>Nouvelles propositions de modification du Code des professions présentées.</p> <p>Document présentant les obstacles à l'accès aux services et aux biens produits par les professionnels produit.</p>
<p><b>Étape 1</b> Création du groupe de travail</p>				Réalisé	
<p><b>Étape 2</b> Dépôt du rapport</p>				Non débuté	
<p><b>Étape 3</b> Consultations</p>				Non débuté	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<b>Étape 4</b> Modifications législatives, le cas échéant				Non débuté	
<b>Étape 5</b> Début de la mise en œuvre				Non débuté	
<b>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</b>	Secrétariat à la jeunesse <b>OPHQ</b>		2017	Réalisé	<p>Recension des interventions concernant les jeunes handicapés, réalisée par le Secrétariat à la jeunesse (SAJ) à la suite du dévoilement de la nouvelle Politique québécoise de la jeunesse 2030. L'Office a produit une synthèse de ces préoccupations qui a été approuvée par le SAJ.</p> <p>L'Office et le SAJ ont convenu de financer, à la hauteur de 100 000 \$ chacun, un projet de recherche visant à documenter les besoins non comblés de jeunes handicapés, et ce, directement en lien avec l'engagement du PEG. Ce projet fait partie de la Stratégie d'action jeunesse 2016-2021 dévoilée en décembre 2016.</p>
<b>62. Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements</b>	RBQ <b>OPHQ</b>	MSSS SHQ	2016	Réalisé	Élaboration par la RBQ et l'Office du projet de règlement visant l'ajout d'exigences sur l'accessibilité à l'intérieur des logements au Code de construction du Québec en vue de sa présentation aux ministres.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>Étape 1</b> 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 <b>OPHQ</b></p>	<p>MSSS, SHQ</p>	<p>2015</p>	<p>Réalisé</p>	
<p><b>Étape 2</b> Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues</p>	<p>RBQ <b>OPHQ</b></p>		<p>2015</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Tenue d'une seconde rencontre du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées pour consulter les membres et recueillir leurs commentaires sur le contenu réglementaire préliminaire et les résultats préliminaires de l'étude d'impact monétaire des propositions de modifications au Code de construction (juin 2016).</p>
<p><b>Étape 3</b> Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis</p>	<p>RBQ, <b>OPHQ</b></p>		<p>2016</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Étude d'impact réglementaire réalisée, en collaboration avec la RBQ.</p> <p>Présentation des propositions de modifications au Code de construction pour validation aux ministres responsables réalisée, en collaboration avec la RBQ.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b>63. Inclure, dans la mise à jour du <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i> produit par l'OPHQ, des informations s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées des Premières Nations du Québec et ainsi accroître leur participation sociale</b></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>Recherche et identification d'informations sur les programmes et les services, effectuées par une consultante externe engagée et supervisée par la CSSSPNQL.</p> <p>Éléments concernant les Premières Nations pour chacun des programmes mentionnés dans le Guide des programmes destinés aux personnes handicapées et à leur famille identifiés.</p> <p>Guide traduit et information sur les Premières Nations ajoutée aux versions française et anglaise.</p>



Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<b>Engagements spécifiques de l'Office à la mise en œuvre de la politique <i>À part entière</i></b>					
<p><b><u>Engagement spécifique 1</u></b></p> <p><b>Production de données administratives et d'enquête en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique <i>À part entière</i></b></p>	<b>OPHQ</b>		En continu	En continu	<p>Publication du premier de huit volumes à partir des données de l'ECI 2012 présentant un portrait de la participation sociale des personnes handicapées :</p> <p>OLIVIER, Charles-Étienne (2017). Les personnes avec incapacité au Québec – Volume 1 : Prévalence et caractéristiques de l'incapacité, Drummondville, Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi, Office des personnes handicapées du Québec, 27 p.</p> <p>Publication de la mise à jour annuelle du portrait des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées :</p> <p>LAVIGNE, Daniel (2016). Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses : 2015-2016, Drummondville, Équipe des communications, Office des personnes handicapées du Québec, 33 p.</p> <p>Publication d'un numéro du cyberbulletin <i>Passerelle</i> résumant le rapport La reconnaissance officielle des langues des signes : état de la situation dans le monde et ses implications.</p> <p>Un tableau d'indicateurs de participation sociale est en cours de réalisation.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 2</u></b>  <b>Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique À part entière</b></p>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Aucune nouvelle étude, recherche ou expérimentation n'a été menée directement par l'Office en 2016-2017.</p> <p>Tous les projets (19) financés par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation (volets études et recherches et expérimentation) sont en lien avec la politique À part entière. Parmi ces projets, 4 se sont terminés en 2016-2017.</p>
<p><b><u>Engagement spécifique 3</u></b>  <b>Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi</b></p>	OPHQ		En continu	En continu	<p>La collecte de données nécessaire à la production du prochain rapport a été terminée.</p>
<p><b><u>Engagement spécifique 4</u></b>  <b>Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées</b></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) et à la journée de consultation avec divers partenaires concernés par la problématique de la maltraitance.</p> <p>Une mesure, visant la réalisation d'une recherche sur la maltraitance psychologique et financière vécue par les personnes handicapées au moyen du Programme de subventions à l'expérimentation, a été proposée pour le prochain plan d'action. L'Office sera responsable de cette mesure au PAM 2017-2022.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 5</u></b></p> <p><b>Contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CIVCFAS)</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Participation de l'Office aux deux rencontres en lien avec l'élaboration de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles.</p> <p>Travaux entamés en lien avec les engagements de l'Office dans le cadre de la Stratégie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un appel de propositions est en cours d'élaboration pour soutenir la réalisation d'une recherche visant à documenter la problématique des agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées (action 48);</li> <li>• Une formation a été donnée aux employés de l'Office offrant des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches sur la problématique des agressions sexuelles (action 38 de la stratégie);</li> </ul> <p>Commentaires de l'Office concernant une version préliminaire de la recherche réalisée par l'INSPQ (contexte de vulnérabilité à la violence conjugale) transmis aux chercheuses.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 6</u></b></p> <p><b>Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Participation au Comité de travail interministériel sur l'intimidation.</p> <p>Suivi des trois mesures sous la responsabilité de l'Office au <i>Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018</i> effectué selon les modalités prévues par le ministère de la Famille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.4 Promouvoir l'outil de sensibilisation au potentiel des jeunes handicapés « Ensemble, on s'élève! » : mise en œuvre de la mesure débutée - La trousse a été revue pour y ajouter des renseignements et des mentions pour prévenir et contrer l'intimidation, 11 présentations de l'outil de sensibilisation ont été réalisées en milieu scolaire et 546 encarts promotionnels ont été distribués ;</li> <li>• 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 : mesure réalisée - Les 67 municipalités qui ont adopté pour 2016 un plan d'action à l'égard des personnes handicapées ont été sensibilisées à l'importance d'y prévoir des mesures visant à prévenir et à contrer l'intimidation ;</li> <li>• 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 : mise en œuvre prévue en 2017-2018.</li> </ul>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 7</u></b></p> <p><b>Contribution de l'Office au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Analyse des résultats de la consultation sur les enjeux du troisième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale réalisée.</p> <p>Contribution aux travaux du MTESS visant l'élaboration de mesures pour le troisième plan d'action.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 8</u></b></p> <p><b>Contribution de l'Office à la politique Vieillir et vivre ensemble et à son plan d'action 2012-2017</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Contribution de l'Office au plan d'action 2012-2017 par le biais des 3 mesures qui sont sous la responsabilité de l'Office et d'une quatrième mesure prise après la publication du plan d'action.</p> <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>Pour la 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le recueil d'informations et de références sur le parcours sans obstacle intitulé <i>Vers des parcours sans obstacle : éléments à considérer pour favoriser l'accessibilité des espaces publics extérieurs</i> a été rendu public en mars 2017 sur le site Web de l'Office et diffusé auprès de nombreux partenaires gouvernementaux, municipaux et associatifs.</li> </ul> <p>Pour la mesure supplémentaire Guide d'accompagnement – L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – volet mobilier urbain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les travaux entourant l'élaboration du document intitulé <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées — Guide d'accompagnement — volet mobilier urbain</i> se poursuivent.</li> </ul>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 9</u></b></p> <p><b>Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2019) du <i>Plan d'action national (PAN) de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024</i></b></p>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Production d'un feuillet d'information sur les mesures de sécurité civiles adaptées aux personnes handicapées en collaboration avec le MSP. Un plan de diffusion prévoyant l'envoi du feuillet aux municipalités à partir d'avril 2017 a été élaboré.</p> <p>Publication par le MSP d'un article dans l'édition d'octobre 2016 de son cyberbulletin Inter-Action Express portant sur les mesures d'urgence adaptées aux personnes handicapées en milieu municipal avec la collaboration de l'Office.</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>Reddition de comptes des mesures du PAN sous la responsabilité de l'Office effectuée auprès de l'Organisation de la sécurité civile du Québec.</p>
<p><b><u>Engagement spécifique 10</u></b></p> <p><b>Contribution de l'Office au projet de <i>Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020</i>, incluant la production, le suivi et la reddition de comptes du Plan d'action en développement durable de l'Office 2015-2020</b></p>	OPHQ		En continu	En continu	<p>Participation de l'Office aux deux rencontres organisées par le Comité interministériel en développement durable.</p> <p>Adoption du Plan d'action en développement durable de l'Office par le C. A. de l'Office en juin 2016.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 11</u></b></p> <p><b>Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale À part entière concernant l'accompagnement</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Plan de travail détaillé comportant quatre objectifs à atteindre d'ici 2019 adopté par le conseil d'administration de l'Office.</p> <p>Comité interministériel sur un titre d'accompagnement pour les personnes handicapées dans le cadre d'activités de loisirs, culturelles et touristiques composé des ministères du Tourisme, de la Culture et des Communications, de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ainsi que de la Santé et des Services sociaux formé. Deux documents en soutien aux travaux du Comité interministériel rédigés et trois rencontres du Comité tenues.</p> <p>Quatre rencontres bilatérales avec chacun des partenaires gouvernementaux tenues.</p> <p>Quatre rencontres avec des partenaires détenant une expertise en matière d'accompagnement organisées : Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO) (14 juillet 2016); Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) (22 juillet 2016), Zone Loisir Montérégie (ZLM) (16 août 2016), Kéroul (9 janvier 2017).</p> <p>Rencontre avec le Mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées élargi organisée. Un document de soutien pour cette rencontre « La carte accompagnement : Pour accroître la participation des personnes handicapées à des activités de loisirs, culturelles et touristiques » a été produit.</p> <p>Réalisation de démarches en vue d'une recherche de financement permettant la mise en œuvre du projet sur le titre d'accompagnement et sa pérennité.</p>



Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 12</u></b></p> <p><b>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</b></p>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Actions réalisées dans la majorité des régions du Québec (12 régions sur 17) pour développer et consolider les pratiques de transition entre les services de garde et l'école. Dans la plupart de ces régions, les comités régionaux de concertation pour l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde ont effectué des actions en lien avec la transition services de garde éducatifs-école. Dans deux régions, le comité régional de l'entente MSSS-MEES a identifié les transitions, dont celle des services de garde éducatifs-école, comme étant une priorité.</p>
<p><b><u>Engagement spécifique 13</u></b></p> <p><b>Contribution de l'Office à l'atteinte des résultats visés de la politique À part entière en matière d'emploi</b></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 : Collaboration établie entre l'Office et le MTESS. Il a été convenu que l'Office soutiendra le MTESS dans l'élaboration de propositions d'objectifs de résultats et d'indicateurs associés.</p> <p>Volet B : Interventions auprès de partenaires clés réalisées dans les régions suivantes : Lanaudière, Laurentides, Laval et Abitibi-Témiscamingue.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 14</u></b></p> <p><b>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)</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>En continu</p>	<p>En continu</p>	<p>Les trois plans de développement reçus du MTMDET ont été analysés par l'Office et ont fait l'objet de lettres de rétroaction auprès du ministère.</p> <p>Offres de collaboration et de soutien-conseil adressées par l'Office à quatre autorités organisatrices de transport (AOT).</p> <p>Réponse à 100 % des demandes de soutien des AOT pour la production ou la mise en œuvre de leur plan de développement.</p> <p>Développement et soumission d'une proposition de procédure au MTMDET en vue de renforcer la collaboration entre l'Office et le MTMDET en lien avec l'analyse des plans de développement en transport, les recommandations de l'Office, les besoins additionnels de précisions du ministère et les interventions ultérieures de l'Office visant la sensibilisation et le soutien-conseil des AOT.</p> <p>Révision de la procédure interne d'analyse des plans, de rétroaction auprès du MTMDET et d'intervention auprès des AOT.</p> <p>Conception et mise à jour des outils d'analyse et de suivi des plans de développement en transport.</p> <p>Constitution d'une base de données sur les plans de développement en transport.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 15</u></b>  <b>Identification des voies d'optimisation de certains programmes</b></p>	<p><b>OPHQ</b></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 en 2016-2017 sont les suivants :</p> <p>Volet A : Production de la version finale et diffusion 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></p> <p>Volet B : Travaux préparatoires</p> <p>Volet C : Plan de travail conjoint MTMDET-Office approuvé. Document <i>État de situation du PSTA : Identification et examen des problématiques</i>, réalisé par le MTMDET en collaboration avec l'Office et présenté au conseil d'administration de l'Office. Transmission au MTMDET de pistes de solutions en vue de l'amélioration du Programme de subvention au transport adapté.</p> <p>Volet D : Travaux préparatoires.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 16</u></b></p> <p>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>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	Participation de l'Office à l'élaboration du Guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active par le comité interministériel TEVA. Le guide est en processus d'approbation au MEES.
<p><b><u>Engagement spécifique 17</u></b></p> <p>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>	OPHQ		2019	En cours de réalisation	<p>Participation de l'Office à deux rencontres avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF) concernant la future Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les hommes et les femmes.</p> <p>Engagement de l'Office à réaliser 3 actions dans le cadre de la Stratégie soit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produire et voir à la diffusion d'un dépliant d'informations sur les programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille</li> <li>2. Documenter les réalités vécues par les femmes handicapées à partir de données existantes</li> <li>3. Documenter l'état de participation sociale des personnes handicapées en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes</li> </ol>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2016-2017
<p><b><u>Engagement spécifique 18</u></b></p> <p><b>Proposition de modifications réglementaires pour favoriser l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées et collaboration aux engagements PEG du MTESS visant l'application de l'article 69 de la Loi</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>		<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ poursuivis avec la tenue de deux rencontres formelles en 2016-2017. La RBQ et l'Office ont également réuni les membres du comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées (incluant le milieu associatif des personnes handicapées) à deux reprises en juin 2016 et février 2017. La rencontre de février 2017 a porté sur les prochains enjeux prioritaires à examiner pour améliorer l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées. Un sondage préliminaire a été complété par les membres et leurs commentaires ont été recueillis afin d'identifier les prochains sujets à examiner dans le cadre des travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ.</p> <p>Échanges effectués avec le MTESS concernant l'avancement des travaux d'élaboration du projet de règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976 ainsi que le contenu réglementaire proposé, l'évaluation des impacts monétaires et les résultats des consultations. Des modalités de collaboration avec le MTESS et la RBQ en vue de finaliser ce projet de règlement ont été convenues.</p> <p>Soutien offert à la RBQ dans le cadre du projet de révision de la Loi sur le bâtiment.</p>



## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

- 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<sup>er</sup> 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**

