
Plan d'action 2018-2019 à l'égard des personnes handicapées

RÉDACTION

Daniel Lavigne
Conseiller expert
Secrétariat général

SUPERVISION

Maxime Bélanger
Directeur
Secrétariat général

ÉDITION

Secrétariat général

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Valérie Pepin

DATE

Le 28 mai 2018

APPROBATION

Conseil d'administration de l'Office
Séance des 14 et 15 juin 2018

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018). *Plan d'action 2018-2019 à l'égard des personnes handicapées*. Secrétariat général, Drummondville, L'Office, 77 p.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	3
1.1. MISSION ET SECTEURS D'ACTIVITÉ	3
1.2. EXPERTISE	4
1.3. VISION	4
1.4. ENGAGEMENT À RÉDUIRE LES OBSTACLES.....	4
1.5. RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION DU BILAN ET DU PLAN D'ACTION AINSI QUE DE SA MISE EN ŒUVRE	5
1.6. CONSULTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	5
2. BILAN DES MESURES 2017-2018	7
2.1. BILAN DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	31
3. LES MESURES PRÉVUES EN 2018-2019	33
3.1. MESURES À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	33
3.1.1. <i>Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille</i>	33
3.1.2. <i>Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec</i>	34
3.1.3. <i>Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office</i>	34
3.1.4. <i>Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille</i>	34
3.1.5. <i>Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées</i>	35
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>	35
3.2. MESURES À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE.....	36
3.2.1. <i>Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière</i>	36
3.2.2. <i>Évaluer la politique gouvernementale À part entière</i>	36
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>	37
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>	37
3.2.5. <i>Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale</i>	38
3.3. MESURES POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....	38
3.3.1. <i>Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) à un taux de 11 %</i>	38
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>	39
3.3.3. <i>S'assurer que les membres du C. A. de l'Office ayant des incapacités ou qui sont des proches d'une personne handicapée disposent du soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités</i>	39
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>	40

3.3.5. Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office	40
4. MÉCANISMES DE SUIVI	51
5. ADOPTION ET DIFFUSION	53
ANNEXE I BILAN 2017-2018 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE	55
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	77

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Bilan des mesures 2017-2018 à l'égard des services à la population	8
Tableau 2 Bilan des mesures 2017-2018 à l'égard de la mission générale	13
Tableau 3 Bilan des mesures 2017-2018 posées comme gestionnaire d'un organisme public	17
Tableau 4 Bilan 2017-2018 des engagements spécifiques de l'Office pour contribuer à la politique À part entière	20
Tableau 5 Mesures à l'égard des services à la population	41
Tableau 6 Mesures à l'égard de la mission générale	45
Tableau 7 Mesures posées comme gestionnaire d'un organisme public	48

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 (Loi)* prévoit que chaque ministère et organisme public (MO) qui emploie au moins 50 personnes élabore, adopte et rend public annuellement un plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions (Québec 2005). L'Office des personnes handicapées du Québec produit annuellement un plan d'action depuis 2005.

Comme sa mission est entièrement axée sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, le plan d'action de l'Office est en étroite cohérence avec les objectifs de son plan stratégique 2014-2019 (PS). L'Office procède annuellement à une sélection des mesures qu'il souhaite présenter dans son plan d'action selon les actions prévues pour atteindre les objectifs de son plan stratégique.

Ce plan d'action présente d'abord un portrait de l'organisation, suivi du bilan des mesures réalisées durant l'année 2017-2018. Enfin, les mesures prévues par l'Office en 2018-2019 sont présentées selon trois volets, soit les mesures à l'égard des services à la population, les mesures à l'égard de la mission générale et les mesures posées à titre de gestionnaire d'un organisme public.

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

1.1. Mission et secteurs d'activité

L'Office est un organisme gouvernemental qui joue un rôle déterminant en matière de conseil, de coordination et de concertation en vue de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Il 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.

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.

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 offre des services 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.

1.2. Expertise

L'Office possède une expertise sur les 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 ainsi que de sa mise en œuvre

Les décisions entourant les mesures 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 du Secrétariat général et, ultimement, de la coordonnatrice de services aux personnes handicapées, M^{me} Anne Hébert, directrice générale.

1.6. Consultation des personnes handicapées

Annuellement, le plan d'action est présenté 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 plusieurs des objectifs, mesures et indicateurs de son plan d'action sont sélectionnés à partir des actions prévues pour la réalisation 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 DES MESURES 2017-2018

Le bilan du plan d'action 2017-2018 de l'Office, qui couvre la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, permet de constater que presque toutes les mesures prévues ont été amorcées ou complétées. En effet, 69 % (18/26) des mesures ont été réalisées tandis que 27 % (7/26) sont partiellement réalisées et qu'une seule mesure n'a pas été réalisée (4 %). Comme prévu, un état de réalisation des mesures a été produit au 30 septembre 2017 et transmis à la directrice générale de l'Office.

Les trois premiers tableaux qui suivent présentent les résultats obtenus par l'Office pour ses mesures prévues en 2017-2018 à l'égard des services à la population, à l'égard de la mission générale et comme gestionnaire d'un organisme public. Un quatrième tableau présente ensuite le bilan 2017-2018 des engagements spécifiques pris par l'Office pour contribuer à la politique À part entière. Ces engagements sont également des mesures prises dans le plan d'action de l'Office, et ce, en cohérence avec le premier engagement du Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux visant à favoriser la mise en œuvre de la politique À part entière (PEG). En effet, tous les MO, dont l'Office, se sont engagés à rendre public annuellement 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. Ces mesures qui contribuent à la mise en œuvre de la politique sont donc complémentaires aux engagements de l'Office au PEG dont les résultats sont présentés à l'annexe I de ce plan d'action.

Tableau 1
Bilan des mesures 2017-2018 à l'égard des services à la population

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
Soutien aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches					
<p>Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts</p>	<p>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 PS¹)</p>	<p>Mettre à jour les guides d'information suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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> 	<p>Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour selon le calendrier établi (PS)</p>	<p>Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>Partiellement réalisée</p> <p>Trois guides sur quatre (75 %) ont été mis à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé</i> • <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches - Année d'imposition 2017</i> • <i>Guide des programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</i>

¹ Il s'agit d'une référence au PS de l'Office.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
		4) <i>Guide sur le parcours scolaire pour les parents d'un enfant handicapé</i>			
		Faire des représentations auprès des différents partenaires afin que ceux-ci rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	Réalisée 136 nouveaux organismes ont rendu les outils d'information produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches
	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)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	Réalisée 100 % des actions imputables à l'Office en 2017-2018 ont été réalisées. 242 appels ont été transférés en 2017-2018, une diminution de 54 par rapport à 2016-2017.
	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 (Équipe des communications)	Réalisée Divers outils de communication ont été utilisés pour faire connaître les services directs de l'Office. Une nouvelle section du site Web institutionnel a été dédiée pour présenter ces services, de même que les partenariats et le guichet

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
					<p>d'accès à l'information. L'Office a aussi profité de la Semaine québécoise des personnes handicapées pour faire connaître ses services directs (une publication). Il a également mis en ligne deux vidéos pour faire connaître sa mission et ses rôles, dont ses services à la population. Notons également que trois brèves Web ont été publiées ainsi que deux articles <i>Express-O</i> pour mettre en valeur les services directs offerts aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches. Un autre article a également expliqué les ententes de collaboration signées entre l'Office et des partenaires. L'Office a également fait paraître différentes publicités pour faire la promotion de ses services directs.</p>
<p>Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>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)</p>	<p>Réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec ces partenaires</p>	<p>Nombre de collaborations établies avec les partenaires</p> <p>Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires (PS)</p>	<p>Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>Partiellement réalisée</p> <p>Trois nouvelles ententes conclues avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSS-COIM) pour le Service Ligne Aide Abus Aînés, la Commission des services juridiques du Québec (CSJQ) et le Curateur public du Québec (Curateur).</p> <p>Taux de réalisation des actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entente avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (depuis 2016-2017) : 90 % • Entente avec le CIUSS-COIM : 100 %

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
					<ul style="list-style-type: none"> Entente avec la CSJQ : 40 % Entente avec le Curateur : 44 %
	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'entreprendre pour elles une démarche de plan de services, lorsqu'il est pertinent de le faire	<p>Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a entrepris une démarche de plan de services (PS)</p> <p>Augmentation du nombre d'accompagnements de personnes handicapées par l'Office dans le cadre d'un plan de service</p>	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	<p>Réalisée</p> <p>15 démarches de plan de services ont été initiées par l'Office</p> <p>Le personnel de l'Office a participé à 150 rencontres de plans de services.</p>
Qualité des services					
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	6. Maintenir la qualité des services de soutien à la personne de l'Office en visant l'excellence sur l'ensemble des engagements de la déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (objectif 1.2.1 du PS)	Réaliser le sondage 2017 de satisfaction de la clientèle	<p>Sondage réalisé en 2017</p> <p>Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne</p> <p>Nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne</p>	<p>Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille</p> <p>Direction générale (responsable des plaintes)</p>	<p>Réalisée</p> <p>Taux de satisfaction à l'égard des services d'accueil, d'information et de référence = 83 %</p> <p>Taux de satisfaction à l'égard des services de soutien, de conseil et d'accompagnement = 97 %</p> <p>Deux plaintes reçues.</p>
		Réaliser, auprès du personnel des services de soutien à la personne, des activités de formation	Nombre et nature des activités de formation visant le maintien de la qualité des services	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	<p>Réalisée</p> <p>7 activités de formation effectuées</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
		visant le maintien de la qualité des services offerts	offerts réalisées		

Tableau 2

Bilan des mesures 2017-2018 à l'égard de la mission générale

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière					
Des obstacles demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique A part entière	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	Secrétariat général	Réalisée La réalisation des engagements s'est poursuivie. Ainsi, 55 % des engagements de l'Office (28/51) sont complètement réalisés ou réalisés en continu alors que 45 % (23/51) sont en cours de réalisation.
	8. Évaluer la politique gouvernementale À part entière (objectif 2.1.2 du PS)	Rendre public le bilan 2015-2016 de la mise en œuvre de la politique 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	Réalisée Bilan annuel 2015-2016 de la mise en œuvre de la politique À part entière, qui inclut les premiers résultats du suivi des engagements au PEG, déposé sur le site Web de l'Office à l'automne 2017. Début de la rédaction du bilan annuel 2016-2017.
		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	Réalisée 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 ainsi que le rapport synthèse ont été adoptés par le conseil d'administration de l'Office en avril 2017, puis mis en ligne sur le site Web de l'Office en juin 2017.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
Mise en œuvre de la Loi					
Organisations assujetties à la <i>Loi</i> 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 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	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS) Taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS) Taux de satisfaction des organisations à l'égard des services de soutien offerts par l'Office en ce qui concerne les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	Réalisée² 94 % des organisations assujetties (169/180) ayant produit un plan d'action en 2017 (municipalités) et en 2017-2018 (MO) 51 %, soit 54 plans d'action dont les mesures tiennent compte des propositions émises par l'Office/106 plans d'action qui ont fait l'objet de propositions de la part de l'Office Non réalisée Travaux méthodologiques réalisés Premiers résultats attendus en 2019-2020
Initiatives publiques					
Les initiatives publiques ne permettent pas toujours suffisamment de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	10. Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes	Produire des mémoires, des avis et des commentaires sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS) Nombre de mémoires,	Secrétariat général	Réalisée Taux d'influence des recommandations ou des propositions de solution : 71,4 % Taux d'influence des offres de collaboration : 88,2 % 3 mémoires produits par l'Office

² Les données sur les plans d'action sont provisoires et sujettes à changement.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
	handicapées (objectif 2.2.2 du PS)		d'avis et de commentaires produits par l'Office 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		100 %
Sensibilisation de la population					
Méconnaissance de la part de la population des enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	11. Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	Utiliser les médias sociaux pour publier des renseignements sur la participation sociale des personnes handicapées Mener des activités de sensibilisation sur la réussite éducative des élèves Planifier l'édition 2018 de la remise du Prix À part	Mise en ligne du compte Twitter et de la page Facebook de l'Office Nombre et nature des activités réalisées Plan de communication produit	Secrétariat général (Équipe des communications)	<p>Partiellement réalisée</p> <p>La planification de l'ouverture de la page Facebook de l'Office, prévue pour le 11 juin 2018, a été déterminée et approuvée. Des outils à cette fin ont été produits ainsi que des lignes directrices internes. Il a été décidé de reporter en 2019 l'ouverture du compte Twitter de l'Office.</p> <p>Partiellement réalisée</p> <p>Le plan de communication sur la réussite éducative a été approuvé et l'Office a reçu un avis de pertinence favorable sur celui-ci du Secrétariat à la communication gouvernementale. Des vidéos de sensibilisation ainsi que du matériel promotionnel et de sensibilisation sont en cours de production.</p> <p>Réalisée</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
		entière	Appel de candidatures réalisé		Le plan de communication du Prix À part entière a été produit et approuvé. L'appel de candidatures a lieu le 1 ^{er} décembre, dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées. Une vidéo a été diffusée pour faire la promotion de cet appel de candidatures. Des publicités et des courriels promotionnels ont aussi été produits. À la suite de la réception des candidatures, le jury a analysé les finalistes de chacune des catégories.

Tableau 3

Bilan des mesures 2017-2018 posées comme gestionnaire d'un organisme public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
Gestion des ressources humaines					
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	12. Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %	Prendre en compte l'objectif 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	Réalisée Au 31 mars 2018, des 125 personnes qui étaient en poste à l'Office, 11 étaient des personnes handicapées, pour une proportion de 8,8 %.
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	Partiellement réalisée Deux adaptations de poste ont été faites durant la période suite à des demandes de la part du personnel. Une autre demande est en cours d'analyse. Le suivi sera effectué à l'hiver 2019 à l'aide d'un questionnaire, et ce, auprès de tous les employés ayant des incapacités.
	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	Réalisée Les conclusions du questionnaire 2016-2017 transmis aux membres ayant des incapacités sont mises en œuvre : <ul style="list-style-type: none"> • Le choix des hôtels; • Le remboursement des frais de garde d'enfants handicapés; • La durée des séances.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
					Une consultation des membres ayant des incapacités a eu lieu en mars 2018.
Adaptation des documents					
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 (Équipe des communications)	<p>Partiellement réalisée</p> <p>Une première version de la politique mise à jour, comprenant le cadre de référence, est en élaboration.</p> <p>Partiellement réalisée</p> <p>Des messages ont été rédigés, mais n'ont pas encore été publiés.</p> <p>Réalisée</p> <p>Deux messages de sensibilisation ont été publiés dans l'intranet à ce sujet.</p>
Accessibilité Web					
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	Proportion de commentaires traités sur les commentaires reçus	Secrétariat général (Équipe des communications)	<p>Réalisée</p> <p>L'Office a reçu deux commentaires, les a traités et a apporté les correctifs nécessaires. (100 % atteint)</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2018
		<p>améliorer l'accessibilité</p> <p>Définir et appliquer des solutions afin d'améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office</p> <p>Actualiser le site Web institutionnel de l'Office afin de rendre l'information plus accessible 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>		<p>Réalisée</p> <p>L'Office a défini les solutions aux commentaires reçus et les a appliquées (100 % atteint)</p> <p>Réalisée</p> <p>Le site Web institutionnel de l'Office a été amélioré à l'été et l'automne 2017. Plusieurs modifications ont été apportées afin de faciliter les recherches, rendre l'information plus facile à trouver, plus conviviale et accessible. De nouvelles pages ont été créées sur certains sujets d'intérêt pour les personnes handicapées et leur famille ainsi que pour les organisations ayant des responsabilités particulières à l'égard de la <i>Loi</i>.</p>

Tableau 4

Bilan 2017-2018 des engagements spécifiques de l'Office pour contribuer à la politique À part entière

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 1</u> Production de données administratives et d'enquête en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique À part entière</p>	En continu	En continu	<p>Publication sur le site Web de l'Office des sept derniers volumes de la collection présentant un portrait de la participation sociale des personnes handicapées à partir des données de l'<i>Enquête canadienne sur l'incapacité</i> de 2012.</p> <p>Publication de la mise à jour annuelle du portrait des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées.</p> <p>Publication de trois numéros du cyberbulletin <i>Passerelle</i>.</p> <p>Tableau d'indicateurs de participation sociale en cours de réalisation.</p>
<p><u>Engagement spécifique 2</u> Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique À part entière</p>	En continu	En continu	<p>Aucune nouvelle étude, recherche ou expérimentation n'a été menée directement par l'Office en 2017-2018.</p> <p>Tous les projets (20) financés par le biais du Programme de subventions à l'expérimentation (volets Études et recherches ainsi que Expérimentation) sont en lien avec la politique À part entière.</p>
<p><u>Engagement spécifique 3</u> Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi</p>	En continu	En continu	<p>Collecte de données complémentaire réalisée en 2017-2018 afin d'ajouter l'année 2016-2017 au prochain rapport, lequel portera sur la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2017.</p> <p>Rédaction du rapport en cours.</p>
<p><u>Engagement spécifique 4</u> Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées</p>	2019	En continu	<p>Dévoilement du Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 en juin 2017 avec une mesure sous la responsabilité de l'Office : « Soutenir 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 de l'Office des personnes handicapées du Québec. »</p> <p>Collaboration de l'Office à deux autres mesures du plan d'action.</p>

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 5</u> Contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle</p>	2019	En continu	<p>Appel de propositions rédigé et lancé en septembre 2017 en lien avec l'engagement de l'Office dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles qui vise à « soutenir la réalisation d'une recherche visant à documenter la problématique des agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées, au moyen du Programme de subventions à l'expérimentation. » (Action 48) Le projet soumis par M. Christian Joyal, de l'Université du Québec à Trois-Rivières, qui s'intitule <i>Agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées : ce qu'en disent les données probantes, les intervenants et les victimes</i> a été retenu.</p> <p>Participation à trois rencontres en lien avec le suivi de la Stratégie.</p>
<p><u>Engagement spécifique 6</u> Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation</p>	2019	En continu	<p>Poursuite de la mise en œuvre des mesures sous la responsabilité de l'Office au Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation 2015-2018.</p> <p>Actions réalisées dans le cadre des mesures 1.4 et 4.5 en 2017-2018 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Approbation d'un projet de dépliant sur l'intimidation; • Atelier de formation donné sur les façons de recommander et d'accompagner les personnes handicapées en situation d'intimidation; • Deux présentations réalisées de l'outil de sensibilisation au potentiel des jeunes handicapés « On s'élève! », une trousse d'activités qui amène les participants à constater que les jeunes handicapés peuvent, comme tout autre individu, apprendre et se réaliser en fonction de leurs aptitudes, de leurs besoins et de leurs aspirations (mesure 1.4).
<p><u>Engagement spécifique 7</u> Contribution de l'Office au plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale</p>	2019	En continu	<p>Contribution aux travaux du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) visant l'élaboration de mesures pour le troisième plan d'action.</p> <p>Soutien à l'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées pour le plan d'action.</p>

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
			Adoption du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 avec une mesure sous la coresponsabilité de l'Office et du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES) : Créer, mettre en place et promouvoir une carte d'accompagnement dans les domaines des loisirs, des activités culturelles et du tourisme pour les personnes handicapées.
Engagement spécifique 8 Contribution de l'Office à la politique Vieillir et vivre ensemble et à son plan d'action 2012-2017	2017	En continu	<p>Contribution de l'Office à la réalisation du bilan du plan d'action 2012-2017 de la politique Vieillir et vivre ensemble. Ce bilan a été rendu public en septembre 2017.</p> <p>Participation de l'Office, à titre d'observateur, au Forum Vieillir et vivre ensemble (les 1^{er} et 2 juin 2017) ainsi qu'à la journée de réflexion (28 septembre 2017).</p> <p>Transmission de commentaires de l'Office au ministère de la Famille en vue de la préparation du nouveau plan d'action de la politique Vieillir et vivre ensemble.</p>
Engagement spécifique 9 Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2019) du Plan d'action national de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024	2019	En continu	<p>Envoi du feuillet d'information sur les mesures de sécurité civile adaptées aux personnes handicapées aux municipalités du Québec assujetties ou non à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, ainsi qu'aux municipalités régionales de comté, à la Fédération québécoise des municipalités, à l'Union des municipalités du Québec, au ministère de la Sécurité publique et au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).</p> <p>Mise en ligne du feuillet sur le site Web de l'Office et parution d'une brève Web en faisant la promotion. Publication d'un article <i>Express-O</i> annonçant la parution du feuillet.</p> <p>Soutien-conseil réalisé auprès des municipalités n'ayant pas de mesures en sécurité civile dans leur plan d'action afin de les inviter systématiquement à planifier ce type de mesure.</p>

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 10</u> Contribution de l'Office au projet de Stratégie gouvernementale de développement durable révisée 2015-2020, incluant la production, le suivi et la reddition de comptes du Plan d'action en développement durable de l'Office 2015-2020</p>	En continu	En continu	<p>Participation de l'Office aux deux rencontres organisées par le Comité interministériel en développement durable (CIDD).</p> <p>Commentaires émis dans le cadre de la consultation des membres sur le rôle et le fonctionnement du CIDD.</p> <p>Rencontre tenue avec le sous-ministre adjoint responsable du CIDD pour discuter du mandat du comité, de la cohérence des plans d'action de développement durable et des plans d'action à l'égard des personnes handicapées ainsi que du rôle que l'Office pourrait éventuellement jouer dans un sous-comité du CIDD.</p>
<p><u>Engagement spécifique 11</u> Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale À part entière concernant l'accompagnement</p>	2019	En cours de réalisation	<p>Tenue d'une rencontre du Comité sur un titre unique d'accompagnement pour les personnes handicapées dans le cadre d'activités de loisirs, culturelles et touristiques. Par la suite, le Comité est devenu le Comité interministériel de suivi de la Carte accompagnement loisir, toujours coordonné par l'Office, et une première rencontre est tenue le 26 février 2018.</p> <p>Adoption, par le conseil d'administration de l'Office, des propositions pour la création de la Carte accompagnement loisir (CAL) lors de sa séance du 16 juin 2017.</p> <p>Obtention d'un financement de 586 000 \$ par l'entremise du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 pour la mise en œuvre de la CAL.</p> <p>Rencontres tenues pour la mise en œuvre de la CAL et pour documenter l'offre de services actuelle en matière d'accompagnement ainsi que les besoins non comblés dans le domaine.</p>
<p><u>Engagement spécifique 12</u> Contribution de l'Office au développement et à la consolidation de pratiques de transition entre les services de garde et l'école, avec la collaboration du réseau de la santé et des services sociaux</p>	2019	En cours de réalisation	<p>Transmission de commentaires de l'Office au ministère de la Famille.</p> <p>Portrait de situation sur les pratiques de transition dans chacune des régions du Québec en cours d'élaboration.</p>

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 13</u> Contribution de l'Office à l'atteinte des résultats visés de la politique À part entière en matière d'emploi</p> <p>Volet A : Soutien à l'élaboration de la deuxième phase de la Stratégie nationale d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées</p> <p>Volet B : Soutien au développement de projets d'adéquation formation-emploi (formations qualifiantes et développement des compétences)</p>	2019	En cours de réalisation	<p>Volet A : Transmission de commentaires de l'Office au MTESS en vue de l'élaboration de la prochaine Stratégie. Participation de l'Office aux échanges du Comité consultatif – Personnes handicapées portant sur la future stratégie.</p> <p>Volet B : Interventions auprès des partenaires régionaux pour mobiliser, inciter et soutenir des projets de développement des compétences, notamment dans les régions suivantes : Côte-Nord, Laurentides, Lanaudière, Laval et Montréal.</p>
<p><u>Engagement spécifique 14</u> Représentation et soutien-conseil auprès des instances décisionnelles ayant des responsabilités à l'égard des déplacements des personnes handicapées, incluant celles relatives aux plans de développement en transport (article 67 de la Loi)</p>	En continu	En continu	<p>Analyse par l'Office des trois plans de développement reçus du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET). Rétroaction de l'Office au MTMDET sur les trois plans.</p> <p>Réponse à toutes les demandes de soutien des autorités organisatrices de transports (AOT) pour la production ou la mise en œuvre de leur plan de développement.</p> <p>Modalités de collaboration convenues entre l'Office et le MTMDET pour l'application de l'article 67 et la procédure à suivre.</p>

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 15</u> Identification des voies d'optimisation de certains programmes</p>	2019	En cours de réalisation	<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 2017-2018 sont les suivants :</p> <p>Volet A : Analyse du bilan d'implantation et des normes 2017-2018 produits par le ministère de la Famille.</p> <p>Volet B : Aucune révision de programme dans le secteur de l'emploi en 2017-2018.</p> <p>Volet C : Poursuite de la collaboration de l'Office avec le MTMDET pour l'identification des pistes d'amélioration et des voies d'optimisation du Programme de subvention au transport adapté.</p> <p>Volet D : Poursuite de l'analyse du programme et d'identification des voies d'optimisation.</p>
<p><u>Engagement spécifique 16</u> Contribution de l'Office à la généralisation de la pratique transition de l'école à la vie active (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>	2019	En cours de réalisation	<p>Deux projets de recherche, financés en partie par l'Office, en cours. Dans le cadre de ces recherches, il est prévu de recenser et documenter les initiatives locales et régionales porteuses de succès en matière de TEVA, les services existants au Québec et les meilleures pratiques pour soutenir les jeunes adultes handicapés à la fin de la scolarisation. Les résultats de ces recherches sont prévus pour 2019 et 2020.</p>

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 17</u> Contribution de l'Office aux travaux interministériels concernant l'élaboration de la prochaine <i>Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021</i></p>	2019	En continu	<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>Début des travaux pour les actions que l'Office s'est engagé à réaliser dans le cadre de la Stratégie soit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 : Dépliant réalisé, rendu disponible en médias adaptés et distribué par le biais d'un envoi effectué par Retraite Québec. 2. Documenter les réalités vécues par les femmes handicapées à partir de données existantes : En cours de réalisation, un montant de 3 700 \$ a été investi dans la réalisation de cette mesure. 3. Documenter l'état de participation sociale des personnes handicapées en tenant compte de l'analyse différenciée selon les sexes : Réalisé en continu.

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 18</u> 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</p>	2019	En cours de réalisation	<p>Travaux du Comité directeur OPHQ-RBQ (Régie du bâtiment du Québec) poursuivis en 2017-2018. Consultation des membres du comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées en prévision de la révision du guide des <i>Normes de conceptions sans obstacles</i> et en vue de l'adoption de la prochaine édition du Code de construction. Commentaires de l'Office transmis à la RBQ en novembre 2017.</p> <p>Collaboration avec le MTESS et la RBQ aux consultations et travaux d'élaboration du projet de règlement sur l'accessibilité de certains bâtiments publics construits avant 1976. Suivis réguliers de l'Office à la suite du transfert des responsabilités ministérielles pour ce projet.</p> <p>Travaux et consultations menés par l'Office à la suite des recommandations qui lui ont été adressées en juin 2017 par la Commission de l'économie et du travail à l'effet de dresser le portrait de l'accessibilité des commerces de proximité. Mise en place d'un groupe de travail sur l'accessibilité des commerces réunissant les acteurs concernés des milieux gouvernementaux et municipaux, du milieu associatif des personnes handicapées, de professionnels et du secteur privé. Rapport d'étape déposé par l'Office à la Commission de l'économie et du travail en février 2018, afin de présenter l'approche préconisée et les travaux prévus.</p>
<p><u>Engagement spécifique 19</u> Soutien aux organisations assujetties à l'article 61.3 de la Loi en vue d'en assurer l'application</p>	2019	En continu	<p>Soutien-conseil en lien avec la mise en œuvre de l'article 61.3 de la Loi offert à toutes les organisations assujetties à l'adoption d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées (proposition de mesures suite à l'adoption d'un plan d'action, diffusion de documents de référence et d'un outil de bonnes pratiques, offre de formation, etc.).</p> <p>Poursuite de l'élaboration du guide sur le mobilier urbain accessible.</p> <p>Parution de deux éditions du bulletin <i>L'Approvisionnement accessible</i>.</p> <p>Poursuite de la collaboration (Centre de services partagés du Québec) CSPQ-Office dans le dossier de l'approvisionnement accessible.</p>

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 20</u> Contribution de l'Office aux résultats attendus de la politique À part entière en matière de continuum résidentiel adapté aux besoins et aux choix des personnes handicapées, notamment en lien avec les engagements au PEG relatifs au soutien à domicile et à l'habitation</p>	2019	En continu	<p>Participation de l'Office au Forum sur les meilleures pratiques en soutien à domicile (SAD) en mai 2017 dans le cadre de la démarche visant à améliorer l'organisation des soins et des services offerts en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ainsi qu'à domicile. Collaboration avec le MSSS dans la poursuite de ces travaux.</p> <p>Soutien de l'Office à la Société d'habitation du Québec (SHQ) dans le cadre de la révision du cadre normatif du Programme d'adaptation de domicile et représentations pour que ce programme soit associé à un cadre budgétaire récurrent, d'une hauteur adéquate et pouvant être indexé.</p> <p>Participation de l'Office à trois comités locaux de concertation en habitation ainsi que la transmission d'une lettre d'appui et d'un avis sectoriel visant à soutenir la mise en place de projets résidentiels novateurs.</p>
<p><u>Engagement spécifique 21</u> Contribution de l'Office aux travaux visant à favoriser l'accessibilité et la sécurité des aménagements extérieurs aux personnes handicapées</p>	2019	En cours de réalisation	<p>Mise à jour du recueil Vers des parcours sans obstacles disponible sur le site Web de l'Office. Le contenu de présentation du recueil afin de sensibiliser les partenaires concernés à l'importance d'améliorer l'accessibilité des aménagements extérieurs a été préparé. Une première présentation a été effectuée en mars 2018.</p> <p>Échanges avec le MTMDET et le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) tenus afin d'établir les collaborations requises pour mener des travaux visant l'amélioration continue de l'accessibilité et de la sécurité des aménagements extérieurs aux personnes handicapées.</p> <p>Dans le cadre de sa participation aux Conférences administratives régionales, l'Office a effectué des représentations en faveur de l'accessibilité et de la sécurité des aménagements extérieurs, notamment dans le cadre d'avis concernant des projets de développement soumis au Fonds d'appui au rayonnement des régions.</p>

Engagements	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p><u>Engagement spécifique 22</u> Contribution de l'Office aux travaux sur les trajectoires de services et sur une offre de services coordonnée en activités socioprofessionnelles et communautaires</p>	2019	En continu	<p>Participation de l'Office au Comité interministériel sur les activités socioprofessionnelles et communautaires pour les personnes ayant une déficience.</p> <p>Participation de l'Office aux comités de suivi des projets de recherche financés dans le cadre du Comité.</p>

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

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

Entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, l'Office a mis en œuvre les mesures d'accommodement suivantes quant à l'adaptation de ses documents et services :

- Comme prévu à sa Politique interne en matière de médias adaptés, l'Office adapte de façon systématique ses publications destinées aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches en différents formats. Il procède à l'adaptation de documents destinés à d'autres publics cibles sur demande ou encore lorsque le besoin en ce sens est identifié, et ce, dans la forme requise. À noter que tous les documents publiés sur son site Web sont accessibles, conformément aux standards d'accessibilité du Web gouvernemental.
- En 2017-2018, l'Office a ainsi adapté 40 documents pour des dépenses totalisant 77 724 \$. De ce nombre, 7 documents destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches ont été adaptés en plusieurs formats dès leur publication. Trente-trois autres documents ont été produits en médias adaptés sous une ou plusieurs formes à la suite des demandes reçues.
- L'Office s'est assuré de la présence d'interprètes qualifiés, lorsque le besoin était connu ou signifié. Ainsi, l'Office a fait appel cinq fois à des services d'interprétation pour une somme de 2 124 \$.

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. LES MESURES PRÉVUES EN 2018-2019

Le texte qui suit décrit les obstacles identifiés, les objectifs, les mesures prévues ainsi que les indicateurs de suivi retenus pour le plan d'action 2018-2019. Les secteurs d'activité de l'Office sont divisés en trois volets, soit les mesures 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 5, 6 et 7 présentent en synthèse le plan d'action de la prochaine année.

3.1. Mesures 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 deux guides d'information, soit le *Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches – Année d'imposition 2018* et le *Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé*. L'indicateur de suivi retenu pour cet objectif est le pourcentage de guides d'information de l'Office mis à jour ou diffusé, selon le calendrier établi pour 2018-2019.

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 le 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 le 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 sa page Facebook pour faire connaître aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches les services offerts par l'Office ainsi que les programmes et services leur étant destinés. Cette mesure sera placée sous la responsabilité de l'Équipe des communications du Secrétariat général. L'indicateur de suivi est le nombre de publications sur Facebook.

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 entend développer de nouvelles ententes de collaboration avec les partenaires et 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 établies et le taux de réalisation des actions imputables à l'Office prévues dans le cadre de ces collaborations sont les indicateurs de suivi des deux mesures retenues. La DSPHF est responsable de la réalisation de ces mesures.

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. Le nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services ainsi que le nombre d'accompagnements de personnes handicapées par l'Office dans le cadre d'un plan de services serviront d'indicateurs de suivi à cette mesure, qui est également sous la responsabilité de la DSPHF.

Une autre mesure prévoit de faire connaître davantage les visées du plan de services aux personnes handicapées et leur famille ainsi que le soutien possible de l'Office pour les démarches de plan de services. Les indicateurs choisis pour cette mesure sont la mise à jour et la bonification de la page Web de l'Office sur les plans de services ainsi que la publication d'informations sur sa page Facebook. L'Équipe des communications du Secrétariat général est responsable de cette mesure.

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 2018. 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 2018, 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 réalisées visant le maintien de la qualité des services offerts. 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. Mesures 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 2018-2019. Le suivi de cet objectif sera assuré par le calcul du taux de réalisation pour 2018-2019 de tous les engagements de l'Office. Pour cette mesure, toutes les directions seront mises à contribution. Rappelons que les résultats pour 2017-2018 de la mise en œuvre des engagements dont l'Office est responsable ou collaborateur au PEG sont présentés à l'annexe I.

3.2.2. ÉVALUER LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE À PART ENTIÈRE

Deux mesures sont identifiées pour cet objectif. La première consiste à produire le bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux. La seconde prévoit réaliser les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique prévus pour 2018-2019. L'indicateur de suivi retenu pour la première mesure est d'avoir publié le bilan 2016-2017 et d'avoir produit le bilan 2017-2018. L'indicateur de la seconde mesure est 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 réalisera des travaux en vue de rendre disponibles des données sur la satisfaction des organisations assujetties en ce qui concerne les services de soutien-conseil offerts par l'Office à ce sujet. 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) les travaux préparatoires réalisés pour 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

Six mesures seront mises de l'avant afin d'atteindre cet objectif. Tout d'abord, l'Office compte poursuivre la campagne de sensibilisation sur la réussite éducative, tenir des activités de sensibilisation dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées et tenir l'édition 2018 de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH). Pour ces trois mesures, les indicateurs retenus sont le nombre et la nature des activités réalisées. Il est également prévu d'actualiser les activités de sensibilisation et de communication liées à la SQPH pour l'édition 2019. L'indicateur de suivi pour cette mesure est la production d'un plan de communication.

Ensuite, l'Office tiendra en 2018 la cérémonie de remise du Prix À part entière. Les indicateurs retenus pour cette mesure sont d'effectuer la remise du Prix et de suivre la nature et le nombre d'activités de promotion réalisées. Enfin, il est prévu de participer au projet sur les pratiques actuelles portant sur la sensibilisation, la formation et la perception générale à l'égard des personnes handicapées. La contribution de l'Office au projet de recherche-action est l'indicateur retenu pour cette dernière mesure.

L'Équipe des communications du Secrétariat général est responsable de ces six mesures.

3.3. Mesures 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 10 % et 8,8 % en 2016-2017 et 2017-2018.

En 2018-2019, l'Office prévoit continuer à prendre en compte, dans toutes ses décisions administratives touchant ses ressources humaines, l'objectif d'augmenter à un taux de 11 %³ 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 OU QUI SONT DES PROCHES D'UNE PERSONNE HANDICAPÉE 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 ou qui sont des proches d'une personne handicapée 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 coresponsables de la réalisation de cette mesure.

³ 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 toujours 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. Quatre mesures sont prévues en 2018-2019 pour atteindre cet objectif. D'abord, l'Office entend finaliser la mise en œuvre de deux mesures reconduites de 2017-2018, soit définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées et mettre à jour la politique organisationnelle en matière de médias adaptés. Pour ces deux mesures, les indicateurs choisis sont encore à l'effet d'avoir produit le cadre de référence et d'avoir mis à jour et approuvé la politique.

Ensuite, l'Office prévoit participer au projet de recherche-action « Accéder à l'information et à sa compréhension pour une société inclusive ». Il compte également former le personnel à rendre les publications de l'Office plus faciles à comprendre, plus claires et plus accessibles. Les indicateurs qu'utilisera l'Office pour cet objectif sont le nombre de participations aux échanges du Comité pour le projet de recherche-action et le fait d'avoir donné la formation au personnel concerné. Ces quatre mesures sont sous la responsabilité de l'Équipe des communications 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 deux mesures, soit appliquer les nouveaux standards qui seront adoptés au site Web institutionnel de l'Office et inscrire les mots clés et les descriptions des pages Web des trois premiers niveaux. Les indicateurs retenus pour ces mesures sont respectivement le nombre de correctifs appliqués et le nombre de pages où sont inscrites les métadonnées. L'Équipe des communications du Secrétariat général est responsable de ces mesures.

Tableau 5
Mesures à l'égard des services à la population

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
Soutien aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches					
Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts	Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille (objectif 1.1.1 du PS ⁴)	1. Mettre à jour ou diffuser les guides suivants : 1) <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches – Année d'imposition 2018</i> 2) <i>Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé</i> (Mise jour de la partie 1 (générale) et les parties 2 (pour chacune des 17 régions du Québec))	Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour ou diffusés, selon le calendrier établi (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2019
		2. Faire des représentations auprès des différents partenaires afin que ceux-ci rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées	Nombre de nouvelles organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (PS)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2019

⁴ Il s'agit d'une référence au PS de l'Office.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
		et à leur famille			
	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)	3. 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) 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 2019
	Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office	4. Utiliser la page Facebook de l'Office pour faire connaître aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches les services offerts par l'Office ainsi que les programmes et services leur étant destinés	Nombre de publications sur Facebook	Secrétariat général (Équipe des communications)	31 mars 2019
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Établir des collaborations avec des partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et leur famille (objectif 1.1.3 du PS)	5. Développer de nouvelles ententes de collaboration avec les partenaires 6. 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 2019

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
	Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées (objectif 1.1.4 du PS)	7. 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	Nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services (PS) Nombre d'accompagnements de personnes handicapées par l'Office dans le cadre d'un plan de services	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	31 mars 2019
		8. Faire connaître davantage les visées du plan de services aux personnes handicapées et leur famille ainsi que le soutien possible de l'Office pour les démarches de plan de services	Mise à jour et bonification de la page Web sur les plans de services Publication d'informations sur la page Facebook	Secrétariat général (Équipe des communications)	31 mars 2019

Qualité des services					
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	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)	9. Réaliser le sondage 2018 de satisfaction de la clientèle	<p>Sondage réalisé en 2018</p> <p>Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne (PS)</p> <p>Nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne</p>	<p>Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille</p> <p>Direction générale</p>	31 mars 2019
		10. 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 2019

Tableau 6

Mesures à l'égard de la mission générale

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière					
Des obstacles demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique A part entière	Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (objectif 2.1.1 du PS)	11. Poursuivre la réalisation des engagements de l'Office au PEG ainsi que la réalisation de ses engagements spécifiques pour 2018-2019	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (PS) pour 2018-2019	Toutes les directions	31 mars 2019
	Évaluer la politique gouvernementale À part entière (objectif 2.1.2 du PS)	12. Produire le bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux	Bilan annuel 2016-2017 publié et bilan 2017-2018 produit	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	31 mars 2019
		13. Réaliser les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique prévus en 2018-2019	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 2019
Mise en œuvre de la Loi					
Organisations assujetties à la <i>Loi</i> qui ne s'y conforment pas	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)	14. 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 d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	31 mars 2019

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
		15. Réaliser des travaux en vue de rendre disponibles des données 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	Travaux préparatoires réalisés		
Initiatives publiques					
Les initiatives publiques ne permettent pas toujours suffisamment de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	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)	16. Produire des mémoires, des avis et des commentaires sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées 17. Consulter les membres du C. A. de l'Office dans le processus de production des mémoires, des avis et des commentaires	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS) Nombre de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office Proportion de mémoires, d'avis et de commentaires rendus publics par l'Office en 2018-2019 et pour lesquels les membres de son C. A. ont pu prendre position avant leur dépôt	Toutes les directions	31 mars 2019

Sensibilisation de la population					
Méconnaissance de la part de la population des enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	18. Poursuivre la campagne de sensibilisation sur la réussite éducative	Nombre et nature des activités réalisées	Secrétariat général (Équipe des communications)	31 mars 2019
		19. Tenir des activités de sensibilisation dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées		
		20. Tenir l'édition 2018 de la SQPH	Nombre et nature des activités réalisées		
		21. Actualiser les activités de sensibilisation et de communication liées à la SQPH pour l'édition 2019	Production d'un plan de communication		
		22. Tenir la cérémonie de remise du Prix À part entière	Remise du Prix réalisée et nature et nombre d'activités de promotion réalisées		
		23. Participer au projet sur les pratiques actuelles portant sur la sensibilisation, la formation et la perception générale à l'égard des personnes handicapées	Contribution de l'Office au projet de recherche-action		

Tableau 7

Mesures posées comme gestionnaire d'un organisme public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
Gestion des ressources humaines					
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %	24. 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 2019
Adéquation des adaptations effectuées sur les postes et le milieu de travail pour le personnel handicapé de l'Office	S'assurer d'une adaptation adéquate du poste et du milieu de travail pour le personnel de l'Office ayant des incapacités	25. 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 2019
	S'assurer que les membres du C. A. de l'Office qui ont des incapacités ou qui sont des proches d'une personne handicapée disposent du soutien nécessaire au bon fonctionnement du conseil et de ses comités	26. Procurer aux membres du C. A. qui ont des incapacités ou qui sont des proches d'une personne handicapée 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. concernés 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 2019

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
Adaptation des documents					
Niveau insuffisant d'adaptation de certaines publications et autres documents produits par l'Office	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	27. Définir un cadre de référence concernant l'adaptation des documents destinés aux personnes handicapées 28. Mettre à jour la politique organisationnelle en matière de médias adaptés 29. Participation au projet de recherche-action « Accéder à l'information et à sa compréhension pour une société inclusive » 30. Former le personnel à rendre les publications de l'Office plus faciles à comprendre, plus claires et plus accessibles	Cadre de référence produit Politique mise à jour et approuvée Nombre de participation aux échanges du Comité pour le projet de recherche-action Formation donnée au personnel concerné	Secrétariat général (Équipe des communications)	31 mars 2019
Accessibilité Web					
Manque d'accessibilité de l'information contenue dans le site Web institutionnel de l'Office	Améliorer le niveau de conformité aux standards sur l'accessibilité du Web du site Web institutionnel de l'Office	31. Appliquer les nouveaux standards qui seront adoptés au site Web institutionnel de l'Office 32. Inscrire les mots clés et les descriptions des pages Web des trois premiers niveaux	Nombre de correctifs appliqués Nombre de pages où sont inscrites les métadonnées	Secrétariat général	31 mars 2019

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 *Plan d'action 2018-2019 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.

Ce plan d'action est disponible en format numérique accessible et, sur demande, en différents formats adaptés. On peut l'obtenir en composant le numéro sans frais 1 800 567-1465, ou par télécopieur au 1 800 567-1477, ou encore par courriel à communications@ophq.gouv.qc.ca.

Enfin, les personnes ou les organismes qui souhaiteraient avoir plus d'information sur le plan d'action 2018-2019 de l'Office peuvent s'adresser à la coordonnatrice de services aux personnes handicapées de l'organisme et directrice générale de l'Office, M^{me} Anne Hébert, au 1 800 567-1465.

ANNEXE I

BILAN 2017-2018 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 des 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

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
Engagements au PEG					
1. Rendre public annuellement, tel que prévu par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, un plan d'action à l'égard des personnes handicapées identifiant des mesures qui contribueront significativement à l'atteinte des défis et résultats attendus de la politique À part entière	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 2017-2018 de 94 % (169 sur 180 organisations assujetties) ⁵ Taux de production des MO : 95 % Taux de production des municipalités : 90 % Taux de production du réseau de la santé et des services sociaux : 100 %

⁵ Les données sur les plans d'action sont provisoires et sujettes à changement.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>2. Favoriser la contribution du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées dans le suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et dans l'élaboration de propositions de mesures</p>	<p>OPHQ</p>		<p>En continu</p>	<p>En continu</p>	<p>Dix projets financés par le biais du Programme de soutien aux organismes de promotion de l'Office afin de soutenir la contribution du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées (MACAPH) au suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et à l'élaboration de propositions de mesures.</p> <p>Collaboration de l'Office à l'élaboration d'un guide par AlterGo visant à favoriser la contribution du MACAPH dans le suivi des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités.</p> <p>Constat où 55 % des organisations assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> ont mentionné dans leur plan d'action 2017 ou 2017-2018 avoir consulté des personnes handicapées ou leurs représentants lors de l'élaboration de celui-ci (44 % des MO et 72 % 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>
<p>3. Réaliser des travaux interministériels en vue de simplifier les démarches donnant accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS MFQ MSSS</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Élaboration du projet « Développement d'outils et de moyens concrets pour soutenir la simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et leur famille » retenu par le SCT dans le cadre du processus de révision permanente des programmes.</p>
<p>Étape 1 Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS MFQ MSSS</p>	<p>2015</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Production du rapport « Priorisation des programmes, mesures et services (PMS) qui seront examinés dans le cadre des travaux de simplification » et travaux d'analyses réalisés.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>Étape 2 Identifier des solutions potentielles visant à simplifier et harmoniser les critères d'admissibilité et les modalités d'évaluation, d'accès et de dispensation des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille</p>	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2017	En cours de réalisation	
<p>Étape 3 Analyser des pistes de solution et faire des recommandations</p>	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2019	En cours de réalisation	
<p>4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille</p>	MFamille	MEES MTESS MSSS OPHQ	2016	En cours de réalisation	<p>Adoption du document « Vision commune – Comité interministériel sur la simplification des démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés » par tous les membres du comité. Celui-ci sera utilisé par le Comité interministériel pour mettre en œuvre la révision sectorielle des documents relatifs aux programmes à partir de la Vision commune.</p> <p>Réalisation de travaux, notamment la documentation des programmes retenus par le Comité interministériel, en vue de l'élaboration d'un formulaire unique du rapport du professionnel.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>5. Déployer un guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille</p>	OPHQ	MTESS	2019	En cours de réalisation	<p>Trois nouvelles ententes de partenariat signées avec le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal pour le Service Ligne Aide Abus Aînés, la Commission des services juridiques du Québec et le Curateur public du Québec pour un total de cinq ententes.</p> <p>Mise en œuvre des actions prévues aux ententes de partenariat.</p> <p>Trente activités de représentation réalisées pour faire la promotion des services directs et la distribution des guides produits par l'Office.</p>
<p>6. Soutenir la ministre dans l'application de l'article 61.2 de la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> qui stipule que « le ministre est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées »</p>	OPHQ		2019	En continu	<p>Pour soutenir l'application de cette disposition, transmission de neuf courriers ministériels et de documents (mémoires ou avis) au cabinet de la ministre sur divers sujets.</p>
<p>7. Appliquer, dans le contexte de la révision permanente des programmes, la clause législative stipulant que le ministre responsable « est consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact significatif sur les personnes handicapées » (article 61.2)</p>	Tous les MO	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 10 MO différents : le SCT, le Ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation, la SHQ, le MAMOT, le ministère de la Culture et des Communications, le MEES, le MTESS, le MTMDET, la SAAQ et le MSSS.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>8. Déployer un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services. Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique À part entière.</p>	<p>MEES MSSS OPHQ</p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Plusieurs rencontres bilatérales et échanges tenus avec les MO membres du comité.</p> <p>Arrimages effectués avec différents travaux interministériels actuellement en cours, dont ceux de l'Entente de complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation, du Comité interministériel sur la planification de la transition de l'école à la vie active (TEVA) et du Comité interministériel sur les activités socioprofessionnelles et communautaires.</p>
<p>Étape 1 Élaborer le cadre de référence</p>	<p>MEES MSSS OPHQ</p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2016</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Version du cadre de référence contenant les balises sur la planification individualisée et coordonnée des services rédigée et soumise aux MO pour approbation.</p>
<p>Étape 2 Adopter le cadre de référence</p>	<p>MEES MSSS OPHQ</p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	
<p>Étape 3 Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2019</p>	<p>MEES MSSS OPHQ</p>	<p>MTESS MFamille</p>	<p>2019</p>	<p>Non débuté</p>	
<p>Étape 4 Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonnée des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MEES MSSS</p>	<p>2019</p>	<p>Non débuté</p>	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
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)	MEES MTESS MSSS	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
Étape 1 Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA	MEES MTESS MSSS	OPHQ	2016	En cours de réalisation	Poursuite de la collaboration de l'Office à l'élaboration d'un guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active.
Étape 2 Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans la mise en place des pratiques de TEVA	MEES MTESS MSSS	OPHQ	2017 à 2019	Non débutée	
Étape 3 Assurer un suivi de la mise en place des pratiques de TEVA dans toutes les régions du Québec au moyen d'un mécanisme de reddition de comptes (ou de cibles) au sein des établissements scolaires	MEES		2019	S. O.	La responsabilité de cette étape appartient au MEES.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>11. Élaborer et coordonner la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale visant l'adaptation du système de justice québécois et l'accompagnement des personnes présentant un trouble grave de santé mentale ou d'autres réalités particulières (déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme)</p> <p>Dans une perspective de continuum, les dimensions qui devront être abordées dans la stratégie sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'intervention policière; • le traitement judiciaire; • les services correctionnels et la réinsertion sociale; • la formation, le développement des connaissances et des meilleures pratiques. 	MJQ	DPCP MSP MSSS OPHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<p>Étape 1 Élaborer et adopter la stratégie gouvernementale</p>			2014-2015	Réalisé	Suivi donné à la consultation ministérielle concernant la Stratégie en prévision de son approbation par les autorités gouvernementales.
<p>Étape 2 Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale</p>			2015-2019	En cours de réalisation	Identification des actions relevant des attributions de l'Office susceptibles de soutenir la mise en œuvre de la Stratégie.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>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</p>	<p>CSPQ MTESS OPHQ SCT</p>		2019	En cours de réalisation	<p>Mise en ligne sur le site Web de l'Office de la « Foire aux questions » sur la politique.</p> <p>Quatre formations spécifiques sur la mise en œuvre de la politique offertes à 50 coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action provenant de 45 MO.</p> <p>Deux formations sur les responsabilités générales des ministères et organismes publics à l'égard des personnes handicapées, dont l'accès aux documents et aux services offerts au public, données à 23 coordonnateurs de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action provenant de 23 MO.</p>
<p>Étape 1 Deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</p>	<p>CSPQ MTESS OPHQ</p>		2016	En cours de réalisation	<p>Collectes des données en vue de la production du deuxième bilan de la mise en œuvre de la politique réalisées. L'analyse des données recueillies et la rédaction du bilan ont été débutées.</p>
<p>Étape 2 Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés</p>	<p>MTESS</p>	<p>OPHQ</p>	2019	En cours de réalisation	<p>Capsule vidéo promotionnelle à l'intention des personnes handicapées et leur famille réalisée et diffusée sur le site Web de l'Office.</p> <p>Transmission de deux articles sur la politique à l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées et à la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec. Ces organismes ont ensuite diffusé ces articles auprès de leurs membres, notamment par le biais de leur site Web.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
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)	MSSS MTMDET OPHQ	SHQ	2019	En cours de réalisation	
Chantier A 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	MSSS	MTMDET OPHQ RAMQ RBQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
Étape 1 Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel des triporteurs et des quadriporteurs				Réalisé	Collaboration de l'Office avec le MSSS à la documentation des gabarits d'AMM distribués, le nombre d'appareils distribués et en circulation selon leurs caractéristiques ainsi que la clientèle visée. Document synthèse produit par l'Office avec le MSSS, en collaboration avec les responsables des chantiers B et C, présentant la recension des gabarits attribués par les programmes gouvernementaux.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>Étape 2 Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs</p>				En cours de réalisation	<p>Échanges sur les problématiques relatives à la circulation des utilisateurs d'AMM prioritaires à documenter pour alimenter les chantiers B et C effectués à la seconde rencontre de l'ensemble des responsables de chantier le 22 mars 2018.</p> <p>Travaux de l'étape 2 de ce chantier planifiés et collaborations convenues.</p>
<p>Étape 3 Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des AMM</p>				Non débuté	
<p>Chantier B</p> <p>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 OPHQ RAMQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	<p>Collaboration de l'Office aux travaux du Comité de suivi du projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisées pour documenter les enjeux concernant la circulation des AMM sur la voie publique. L'Office a notamment participé à la rencontre du 3 mai 2017 de ce comité qui a permis de dégager des constats suite aux trois premières années d'application du projet pilote.</p> <p>Transmission des commentaires de l'Office sur les orientations finales proposées relativement à l'encadrement permanent de l'utilisation des AMM sur la voie publique.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>Chantier C</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>Collaboration du Comité directeur OPHQ-RBQ aux travaux du chantier A afin de documenter les caractéristiques et l'utilisation des AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation (étape 1) et pour planifier les travaux visant à documenter les problématiques rencontrées par leurs utilisateurs pour un accès sécuritaire à ces lieux bâtis (étape 2), en vue d'alimenter les travaux du chantier C.</p> <p>Informations données au Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées sur l'avancement de ces travaux et sur les prochaines étapes prévues.</p>
<p>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</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MFamille MSSS</p>	<p>2016</p>	<p>En continu</p>	<p>Diffusion, par le biais d'une lettre conjointe signée par le sous-ministre des Aînés et la DG de l'Office, du recueil Vers des parcours sans obstacles auprès des quelque 800 villes MADA, dont les municipalités assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.</p> <p>23 propositions de mesures en lien avec le parcours sans obstacles émises dans le cadre des rétroactions offertes à 55 villes MADA assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>18. Réaliser, en cohérence avec les initiatives de sécurité routière et de mobilité durable, une étude sur la faisabilité de la mise en place d'une législation ou d'une réglementation relative à la conception sans obstacles des aménagements extérieurs</p> <p>Cette étude devra comprendre la définition du champ d'application, des objectifs et des normes visés ainsi que des mécanismes d'application et de surveillance.</p>	MTMDET	MAMOT MEES MSSS OPHQ SAAQ	2019	En cours de réalisation	<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>Collaboration de l'Office avec le MTMDET concernant l'encadrement de la conception sans obstacles des aménagements extérieurs convenue dans l'engagement spécifique 21.</p>
<p>19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées</p>	OPHQ	MTESS MFQ	2019	Réalisé	<p>Mémoire produit par l'Office dans le cadre de la consultation publique sur le Régime de rentes du Québec. Ce mémoire vise à bonifier le soutien au revenu pour les personnes handicapées ou leur famille qui reçoivent une rente, notamment une rente d'invalidité.</p> <p>Contribution de l'Office aux travaux d'élaboration du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale (PAGIEPS) rendu public le 10 décembre 2017. En matière de soutien au revenu, le PAGIEPS propose plusieurs mesures dont l'instauration d'un revenu de base et la bonification de certaines prestations.</p> <p>Collaboration de l'Office avec le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale lors de consultations portant sur les programmes d'assistance sociale et lors de la journée de réflexion sur le revenu minimum garanti qui s'est tenue le 25 octobre 2017 à Montréal.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS MSSS MFQ</p>	<p>2019</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Démarche d'opérationnalisation de la définition des coûts supplémentaires généraux complétée en préparation à la réalisation d'une enquête de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).</p> <p>Consultation du MACAPH sur les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille. Début de l'analyse des résultats de la consultation.</p>
<p>Étape Réaliser une enquête avec l'ISQ afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MTESS MSSS MFQ</p>	<p>2018</p>	<p>Non débuté</p>	
<p>21. Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées</p>	<p>CDPDJ</p>	<p>OPHQ</p>	<p>2019</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Rencontre tenue avec la CDPDJ pour discuter de la révision de la stratégie et des collaborations que pourrait y apporter l'Office.</p>
<p>22. Promouvoir, auprès du milieu municipal, des initiatives porteuses déjà employées par certaines municipalités pour réduire ou abolir certains frais inhérents à l'adaptation du domicile d'une personne handicapée</p>	<p>MAMOT</p>	<p>OPHQ</p>	<p>2017</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Parution à l'automne 2017 d'un article <i>Express-O</i> visant à promouvoir des mesures planifiées dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités concernant la réduction ou l'abolition des frais de permis pour une adaptation de domicile.</p> <p>Intégration au Recueil des bonnes pratiques lancé en février 2018 sur le site Web de l'Office des mesures réalisées dans le cadre des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des municipalités ayant pour objectif de réduire ou d'abolir les frais de permis pour une adaptation de domicile.</p> <p>Depuis le 1^{er} janvier 2018, proposition systématique de ce type de mesure dans les lettres de rétroaction de l'Office aux municipalités dont le plan d'action ne contient pas de mesures à cet égard.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>28. Soutenir la mise en place de mécanismes de transition des élèves handicapés entre le secondaire et le collégial en vue de favoriser la réussite scolaire des élèves handicapés ainsi que l'accès aux services de soutien</p>	MEES	OPHQ	2017	En cours de réalisation	Travaux concernant la transition des élèves handicapés du secondaire vers le collégial en 2017-2018 effectués par l'élaboration du Guide pour soutenir la démarche de transition de l'école vers la vie active prévu dans l'engagement 10 du PEG.
<p>31. Réaliser un complément à l'<i>Étude sur la profession d'interprète visuel au Québec</i> permettant d'établir, entre autres, les besoins récurrents de main-d'œuvre en matière d'interprétation visuelle et analyser l'ensemble des études et des données à ce sujet</p>	MEES	OPHQ	2016	En cours de réalisation	Résultats présentés dans l'étape suivante.
<p>Étape 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	Travaux menés par l'Université du Québec à Montréal visant à réviser sa formation en interprétation français-LSQ. Dans le cadre d'une rencontre organisée par l'Office, les résultats de son rapport et les principaux changements à apporter à la formation ont été présentés aux services régionaux d'interprétation visuelle et au milieu associatif.
<p>32. Entamer les travaux en vue de réviser les critères d'admissibilité et les mesures destinées aux personnes handicapées dans le cadre des programmes d'aide financière aux études afin que ceux-ci soient en conformité avec la définition d'une personne handicapée, comme stipulé dans la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i></p>	MEES	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Collaboration poursuivie avec le MEES et commentaires de l'Office transmis sur les modifications proposées au Règlement sur l'aide financière aux études et sur les travaux menés en lien avec cet engagement.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
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	MIDI	OPHQ	2019	En continu	Propositions de mesures de l'Office transmises au MIDI dans le cadre de la rétroaction sur son plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.
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	MRIF	OPHQ	2019	En continu	<p>Participation de l'Office, avec le soutien du MRIF, à la comparution du Canada devant le Comité des droits des personnes handicapées les 3 et 4 avril 2017 à Genève. L'Office a aussi contribué activement, en soutien au MRIF, aux suivis des recommandations contenues dans les Observations finales du Comité.</p> <p>Participation de l'Office à la 10^e conférence des États parties à la Convention relative aux droits des personnes handicapées du 13 au 16 juin 2017 à New York.</p> <p>Participation de l'Office, en soutien au MRIF, à la préparation de la contribution du gouvernement du Québec aux 5^e et 6^e rapports du Canada portant sur la Convention relative aux droits de l'enfant.</p> <p>Participation de l'Office, en soutien au MRIF, à la préparation de la contribution du gouvernement du Québec au 3^e rapport du Canada en vertu de l'Examen périodique universel.</p>
47. Identifier des pistes d'harmonisation et d'optimisation des services de transport adapté et collectif au Québec afin de favoriser les déplacements sans obstacles des personnes handicapées	MTMDET	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 2017-2018
Étape 1 Recenser et examiner les problématiques des services de transport adapté et collectif au Québec				En cours de réalisation	Dans le cadre des travaux en vue de l'élaboration d'une politique de mobilité durable : dépôt d'un mémoire de l'Office, participation au comité interministériel de la politique de mobilité durable et participation aux activités de consultation.
Étape 2 Cerner les bonnes pratiques dans les régions et les initiatives porteuses				En cours de réalisation	Mêmes résultats que l'étape 1.
Étape 3 Analyser la possibilité de tenir un projet pilote ou de déployer certaines initiatives pour expérimenter des pistes potentielles d'harmonisation et d'optimisation				Non débuté	
Étape 4 Proposer un plan de mise en œuvre des solutions retenues				Non débuté	
48. Optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation	OPHQ MSSS		2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes qui suivent.
Étape 1 S'assurer que les ministères et organismes publics connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile	OPHQ		2015	En continu	Mise à jour continue de la liste des personnes ressources dans chacun des MO et envoi des documents de référence d'intérêt. Deux interventions ciblées menées auprès des MO en lien avec des situations problématiques portées à l'attention de l'Office.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>Étape 2 Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation</p>	<p>MSSS OPHQ</p>		<p>2017</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Consultation du comité de travail sur l'optimisation des services régionaux d'interprétation sur les principaux aspects du cadre normatif et compilation des données.</p> <p>Consultation des services régionaux d'interprétation sur les principaux aspects du cadre normatif et compilation des données.</p> <p>Recension des pratiques d'intérêt dans les autres provinces avec la collaboration du MSSS.</p>
<p>Étape 3 Poursuivre des démarches pour transférer vers un autre ministère ou organisme la responsabilité de la coordination et du développement des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile pour répondre aux demandes de l'ensemble des ministères et organismes publics</p>	<p>OPHQ</p>	<p>MSSS</p>	<p>2019</p>	<p>Non débuté</p>	
<p>49. Former et outiller les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui y sont associées afin qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées</p>	<p>OPHQ MSSS</p>		<p>2016</p>	<p>En cours de réalisation</p>	<p>Travaux en cours afin de mettre à jour le guide d'analyse d'impact sur les personnes handicapées de l'Office.</p> <p>Réponse à trois demandes de soutien-conseil provenant de la Société d'assurance automobile du Québec, de l'Office de la protection du consommateur et de Retraite Québec.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>Étape 1 Produire un guide pratique pour l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées qui permettra notamment de soutenir l'évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et règlement</p>	OPHQ	MSSS	2015	Réalisé	
<p>Étape 2 Réviser le <i>Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi ou de règlements au Québec</i> pour y ajouter les références utiles et les contenus nécessaires à l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées</p>	MSSS	OPHQ	2015	En cours de réalisation	
<p>Étape 3 Selon les intervenants qui auront été ciblés, réaliser les activités de promotion et d'information appropriées auprès des partenaires-clés</p>	MSSS OPHQ		À partir de 2016	En cours de réalisation	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>50. Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'OPHQ à l'égard de l'Office des professions (OPQ) sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avèreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux</p>	OPQ	OPHQ	2019	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<p>Étape 1 Création du groupe de travail</p>				Réalisé	Réalisée en 2015-2016.
<p>Étape 2 Dépôt du rapport</p>				En cours de réalisation	Relance effectuée auprès de la nouvelle direction de l'OPQ concernant les disponibilités de collaboration de l'Office pour la poursuite des travaux.
<p>Étape 3 Consultations</p>				Non débuté	
<p>Étape 4 Modifications législatives, le cas échéant</p>				Non débuté	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
Étape 5 Début de la mise en œuvre				Non débuté	
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	Secrétariat à la jeunesse OPHQ		2017	Réalisé	Appel de proposition lancé pour réaliser une recherche portant sur les transitions sous la responsabilité du Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC), dans le cadre du programme « Actions concertées du FRQSC ».
62. Proposer des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2016	Réalisé	Publication du projet de règlement modifiant le Code de construction, chapitre I, Bâtiment, visant l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation à la Gazette officielle du Québec (GOQ) du 21 février 2018 pour recueillir les commentaires du public. Réalisation des activités de communication prévues lors de cette première publication à la GOQ pour consultation et commentaires du public (conférence de presse, communiqués et brèves Web, article <i>Express-O</i> , envoi aux membres du Comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées). Collaboration de l'Office avec la RBQ pour répondre aux demandes d'information reçues suivant cette publication.
Étape 1 Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie)	RBQ OPHQ	MSSS SHQ	2015	Réalisé	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2017-2018
<p>Étape 2 Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues</p>	<p>RBQ OPHQ</p>		<p>2015</p>	<p>Réalisé</p>	
<p>Étape 3 Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis</p>	<p>RBQ OPHQ</p>		<p>2016</p>	<p>Réalisé</p>	
<p>63. Inclure, dans la mise à jour du Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille produit par l'OPHQ, des informations s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées des Premières Nations du Québec et ainsi accroître leur participation sociale Conditionnel à l'obtention des crédits nécessaires à la réalisation du projet</p>	<p>SAA OPHQ</p>	<p>CSSSPNQL</p>	<p>2019</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Diffusion en novembre 2017 de la version française du <i>Guide sur les programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</i> incluant les éléments concernant les Premières Nations non conventionnées du Québec.</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 (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.
- 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.
- QUÉBEC (2016). *Loi sur les contrats des organismes publics : R.L.R.Q., c. C-65.1*, [Québec], Éditeur officiel du Québec.
- QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, 69 p.
- QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., c. E-20.1*, à jour au 1^{er} août 2010, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

**Office des personnes
handicapées**

Québec

