

---

# **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021**

---

## **RÉDACTION**

Daniel Lavigne  
Conseiller expert à la planification stratégique  
Secrétariat général, communications et affaires juridiques

## **SUPERVISION**

Maxime Bélanger  
Directeur  
Secrétariat général, communications et affaires juridiques

## **ÉDITION**

Secrétariat général, communications et affaires juridiques

## **RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE**

Kathy Gilbert Beaudoin

## **DATE**

Le 4 septembre 2020

## **APPROBATION**

Conseil d'administration de l'Office  
Séance des 24 et 25 septembre 2020

## **RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE**

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020). *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2021*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 71 p.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
<b>1. PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC</b> .....	<b>3</b>
1.1 MISSION ET SECTEURS D'ACTIVITÉ .....	3
1.2 EXPERTISE .....	4
1.3 VISION .....	4
1.4 ENGAGEMENT À RÉDUIRE LES OBSTACLES.....	4
1.5 RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION AINSI QUE DE SA MISE EN ŒUVRE .....	5
1.6 CONSULTATION DES PERSONNES HANDICAPÉES .....	5
<b>2. BILAN DES MESURES 2019-2020</b> .....	<b>7</b>
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 .....	27
<b>3. LES MESURES PRÉVUES EN 2020-2021</b> .....	<b>29</b>
3.1 MESURES À L'ÉGARD DES SERVICES À LA POPULATION.....	29
3.1.1 <i>Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille</i> .....	29
3.1.2 <i>Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office</i> .....	29
3.1.3 <i>Élaborer des outils pour toute organisation qui souhaite former son personnel en vue de mieux accueillir les personnes handicapées et de leur offrir des services accessibles</i> .....	30
3.1.4 <i>Simplifier l'accès aux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées, à leur famille et leurs proches</i> .....	30
3.1.5 <i>Mettre en œuvre les collaborations établies entre les services à la population de l'Office et ses partenaires</i> .....	31
3.1.6 <i>Assurer la qualité des services directs à la population</i> .....	31
3.1.7 <i>Déployer une offre de services numérique pour accroître l'accès aux services directs à la population</i> .....	31
3.2 MESURES À L'ÉGARD DE LA MISSION GÉNÉRALE.....	32
3.2.1 <i>Évaluer la mise en œuvre et l'efficacité de la politique À part entière</i> .....	32
3.2.2 <i>Accroître la qualité des plans d'action produits</i> .....	32
3.2.3 <i>Offrir un soutien-conseil aux municipalités non assujetties à l'article 61.1 de la Loi</i> 33	
3.2.4 <i>Évaluer la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi</i> .....	33
3.2.5 <i>Documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des petits bâtiments qui offrent des biens et des services à la population et identifier des pistes de solution pour réduire ces obstacles</i> .....	33
3.2.6 <i>Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale</i> .....	34
3.2.7 <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> .....	34
3.3 MESURES POSÉES COMME GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....	35
3.3.1 <i>S'assurer que le personnel ayant des incapacités détient une connaissance suffisante des diverses mesures disponibles et procédures à son égard</i> .....	35
3.3.2 <i>Améliorer l'adaptation des documents de l'Office, en conformité avec la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées et le Standard sur l'accessibilité des sites Web</i> .....	35
3.3.3 <i>Améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office et simplifier l'information s'y trouvant</i> .....	35

3.3.4	<i>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</i>	36
3.3.5	<i>Augmenter ou maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %</i>	36
3.3.6	<i>Accroître la capacité d'analyse stratégique du personnel et des membres du C. A. de l'Office au sujet des grands enjeux gouvernementaux liés à la réalisation de sa mission</i>	37
3.3.7	<i>Considérer les entreprises adaptées ou les entreprises embauchant des personnes handicapées dans le processus d'acquisition des biens et services</i>	37
<b>4.</b>	<b>ADOPTION ET DIFFUSION</b>	<b>49</b>
	<b>ANNEXE I BILAN 2019-2020 DE LA RÉALISATION DES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE VISANT À FAVORISER LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE À PART ENTIÈRE</b>	<b>51</b>
	LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES UTILISÉS (RESPONSABLES ET COLLABORATEURS)	51
	SUIVI DES ENGAGEMENTS – 2019-2020	52
	<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES</b>	<b>71</b>

## **LISTE DES TABLEAUX**

---

Tableau 1 <b>Bilan des mesures 2019-2020 à l'égard des services à la population</b> .....	8
Tableau 2 <b>Bilan des mesures 2019-2020 à l'égard de la mission générale</b> .....	14
Tableau 3 <b>Bilan des mesures 2019-2020 posées comme gestionnaire d'un organisme public</b> .....	19
Tableau 4 <b>Bilan 2019-2020 des mesures réalisées par l'Office pour contribuer à la politique À part entière</b> .....	22
Tableau 5 <b>Mesures à l'égard des services à la population</b> .....	38
Tableau 6 <b>Mesures à l'égard de la mission générale</b> .....	41
Tableau 7 <b>Mesures posées comme gestionnaire d'un organisme public</b> .....	45



## 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 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 généralement en étroite cohérence avec les objectifs de ses plans stratégiques. En conséquence, de nombreuses mesures prévues dans les derniers plans d'action de l'Office étaient en concordance avec les objectifs de son plan stratégique 2014-2019 et ensuite avec son plan de transition 2019-2020. Cependant, en raison de la pandémie de COVID-19, le processus d'approbation gouvernementale du nouveau plan stratégique de l'Office n'est pas terminé. Malgré cette situation, l'Office continue à agir de façon proactive, dans le cadre de ses différentes fonctions, pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Pour son plan d'action 2020-2021, l'Office est donc en mesure de présenter, comme chaque année, les principales actions en lien avec sa mission, qu'il prévoit mettre de l'avant en vue de réduire ces obstacles.

Ce document présente d'abord un portrait de l'organisation, suivi du bilan des mesures réalisées durant l'année 2019-2020. Enfin, les mesures prévues par l'Office en 2020-2021 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 à leurs proches.

L'Office offre aussi un service d'accès à l'information statistique. Il administre deux programmes de subvention, le premier étant dédié aux organismes de promotion et le second à l'expérimentation.

Le siège social de l'Office se trouve à Drummondville, mais des services sont offerts dans toutes les régions du Québec. Sa structure administrative et une présentation des services qu'il offre à la population sont disponibles sur son site Web au [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca).

## **1.2 Expertise**

L'Office possède une 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 provient :

- 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 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 plan d'action pour l'année à venir est réalisée sous la supervision du directeur du Secrétariat général, communications et affaires juridiques, et, ultimement, du coordonnateur de services aux personnes handicapées, monsieur Daniel Jean, directeur général.

## **1.6 Consultation des personnes handicapées**

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 leur famille 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 pour son approbation.



## **2. BILAN DES MESURES 2019-2020**

---

Le bilan du plan d'action 2019-2020 de l'Office, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020, permet de constater que l'ensemble des mesures prévues ont été réalisées ou partiellement réalisées. En effet, 72,2 % (26/36) des mesures ont été réalisées tandis que 27,8 % (10/36) sont partiellement réalisées. Aucune mesure n'a été abandonnée. Les trois premiers tableaux qui suivent présentent les résultats obtenus par l'Office pour ses mesures prévues en 2019-2020 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 2019-2020 des mesures réalisées par l'Office pour contribuer à la politique À part entière (Québec 2009). Ces mesures ont été réalisées 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) (Québec 2015). 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 2019-2020 à l'égard des services à la population

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
<b>Soutien aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</b>					
Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leur 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 <sup>1</sup> )	<p>1. Mettre à jour ou diffuser les guides suivants :</p> <p>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 2019</i></p> <p>2) <i>Guide sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</i></p> <p>3) <i>Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé</i> (Mise à jour de la partie 2)</p>	Pourcentage des guides d'information de l'Office mis à jour ou diffusés, selon le calendrier établi (PS)	Secrétariat général (Équipe des communications)	<p><b>Partiellement réalisée</b></p> <p>33 % des guides ont été mis à jour (1/3), soit le <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches – Année d'imposition 2019</i>.</p> <p>Le <i>Guide sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</i> n'a pas fait l'objet d'une mise à jour en raison du regroupement de l'information prévu sur la plateforme Quebec.ca dans le cadre du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes et aux mesures gouvernementaux.</p> <p>La publication de la partie 2 du <i>Guide en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte</i> a été suspendue, car l'Office a formé une alliance avec le site Web L'Accompagnateur, lequel fournira l'information incluse dans ce guide.</p>
		2. Faire des représentations auprès des différents	Nombre de nouvelles organisations qui rendent les outils	Direction des interventions sectorielles et	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Dix-huit nouvelles organisations ont</p>

<sup>1</sup> Il s'agit d'une référence au Plan stratégique 2014-2019 de l'Office.

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
		partenaires afin que ceux-ci rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille (PS)	stratégiques (équipe partenariat)	rendu les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille.
		3. Publier sur Facebook des renseignements sur les programmes gouvernementaux s'adressant aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches	Nombre de publications diffusées	Secrétariat général (Équipe des communications)	<b>Réalisée</b> 57 publications Facebook ayant trait aux programmes et services gouvernementaux s'adressant aux personnes handicapées et à leur famille ont été diffusées entre le 1 <sup>er</sup> avril et le 31 mars 2020.
		4. Publier, en format de pages Web, des fiches sur les mesures et programmes gouvernementaux existants, afin d'en faciliter la consultation	Pages Web publiées	Secrétariat général (Équipe des communications)	<b>Partiellement réalisée</b> Une nouvelle sous-section Web « Programmes, mesures et services » a été créée dans la section Web « Nos services directs ». Elle comprend une page d'accueil ainsi que des liens vers des ressources pertinentes.  La sous-section comprend également les deux sous-pages <i>Capsules Info-services</i> et <i>Avoir un emploi, c'est possible</i> .
	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)	5. 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)	Direction des interventions sectorielles et stratégiques (équipe partenariat)	<b>Partiellement réalisée</b> 95,2 % des actions réalisées (20 sur 21).

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
			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 personnalisés (PS)		285 appels transférés
	Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office	<p>6. Actualiser le dépliant explicatif des services directs offerts par l'Office</p> <p>7. Produire une nouvelle capsule vidéo simplifiée pour expliquer les services à la population de l'Office</p>	<p>Dépliant produit et diffusé</p> <p>Capsule vidéo produite et diffusée</p>	Secrétariat général (Équipe des communications)	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Contenu du dépliant simplifié et mis à jour. Diffusion de 57 000 exemplaires imprimés en français et 11 000 exemplaires imprimés en anglais dans les 1 022 organismes de base, les 125 bureaux de circonscription, les 104 bureaux de Services Québec et les 22 CIUSSS, CSSS et ENF.</p> <p><b>Réalisée</b></p> <p>La capsule a été produite et mise en ligne sur le site Web de l'Office. Elle a aussi été diffusée sur Facebook.</p>
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)	8. Développer de nouvelles ententes de collaboration avec les partenaires	Nombre de collaborations établies avec les partenaires	Direction des interventions sectorielles et stratégiques (équipe partenariat)	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Deux nouvelles ententes ont été conclues avec la Fédération québécoise de l'autisme (FQA) et la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN).</p>



Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
		9. Réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec ces partenaires	Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires (PS)		<p><b>Partiellement réalisée</b></p> <p>88 % des actions prévues réalisées</p>
	Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées (objectif 1.1.4 du PS)	10. Proposer aux personnes handicapées et aux familles qui font appel aux services de soutien à la personne de commencer pour elles une démarche de plan de services, lorsqu'il est pertinent de le faire	<p>Nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a amorcé une démarche de plan de services (PS)</p> <p>Nombre d'accompagnements de personnes handicapées par l'Office dans le cadre d'un plan de services</p>	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Une démarche a été amorcée pour 33 personnes handicapées</p> <p>Le personnel de l'Office a participé à 209 rencontres de plans de services</p>
	Simplifier l'accès aux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille	11. Élaborer un dossier d'affaires pour le projet d'innovation et d'optimisation des services aux citoyens retenus par le Secrétariat du Conseil du trésor visant à développer des moyens concrets pour simplifier les démarches pour avoir accès aux programmes et mesures	Dossier d'affaires élaboré (plan de transition)	Direction générale	<p><b>Partiellement réalisée</b></p> <p>Version préliminaire du contenu du dossier d'affaires préparée.</p>

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)	12. 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 (DSPHF)</p> <p>Direction générale</p>	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Le sondage a été réalisé en 2019. Les taux de satisfaction obtenus sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 88 % pour les services d'accueil, d'information et de référence;</li> <li>• 92 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement.</li> </ul> <p>Aucune plainte reçue.</p>
		13. 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	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Quatre activités de formation réalisées :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Définition d'une personne handicapée au sens de la <i>Loi</i> – REEI – Carte d'accompagnement et loisir;</li> <li>2. Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services – Mon rôle au sein de la DSPHF – Réflexion sur l'organisation du travail et nos pratiques d'agents;</li> <li>3. Présentation de l'offre de services du Curateur public – Outrage au</li> </ol>

					tribunal; 4. Agir en <i>Sentinelles</i> pour la prévention du suicide.
		14. Élaborer le cadre de référence soutenant la dispensation des services directs de l'Office	Cadre de référence élaboré (plan de transition)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille	<b>Partiellement réalisée</b>  Les processus du nouveau cadre de référence pourront être implantés lorsque le nouveau logiciel de gestion des dossiers sera en place.
		15. Acquérir un nouveau système de gestion des dossiers clients permettant, notamment, d'offrir des services numériques	Nouveau système acquis (plan de transition)	Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille  et  Direction des services de soutien à la gestion	<b>Partiellement réalisée</b>  Une soumission a été retenue au terme de l'appel d'offres public. L'Office procédera sous peu à la réalisation d'un banc d'essai.

Tableau 2  
Bilan des mesures 2019-2020 à l'égard de la mission générale

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
<b>Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière</b>					
Des obstacles demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique À 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)	16. Poursuivre la réalisation des engagements de l'Office au PEG ainsi que la réalisation de ses engagements spécifiques pour 2019-2020	Taux de réalisation des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière (PS) pour 2019-2020	Toutes les directions	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Taux de réalisation des engagements de l'Office au 31 mars 2020 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35,9 % entièrement réalisés (19 sur 53);</li> <li>• 56,7 % réalisés en continu (30 sur 53);</li> <li>• 5,7 % en cours de réalisation (3 sur 53);</li> <li>• 1,9 % abandonnés (1 sur 53).</li> </ul>
	Évaluer la politique gouvernementale À part entière (objectif 2.1.2 du PS)	17. Produire le bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux	Bilan annuel 2017-2018 publié (PS)	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la <i>Loi</i>	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Le bilan annuel de mise en œuvre 2017-2018 a été approuvé par le C. A. de l'Office à sa séance des 18 et 19 juin 2019. Le bilan et son résumé ont été déposés sur le site Web de l'Office.</p>
		18. Réaliser les travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique, prévus en 2019-2020	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	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Les trois prochains rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique sont en préparation.</p>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
<b>Mise en œuvre de la Loi</b>					
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)	<p>19. Réaliser des activités de soutien-conseil variées auprès des organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées</p> <p>20. 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</p>	<p>Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)</p> <p>Taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (PS)</p> <p>Taux de satisfaction (PS)</p>	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	<p><b>Réalisée</b></p> <p>95,1 % des organisations assujetties (174/183) ont produit un plan d'action en 2019 (municipalités) et en 2019-2020 (MO).</p> <p>46,7 % des plans d'action tiennent compte des propositions émises par l'Office.</p> <p><b>Réalisée</b></p> <p>Taux de satisfaction :</p> <p>92,7 % à l'égard du soutien-conseil reçu par téléphone, par courriel ou en personne;</p> <p>94,6 % à l'égard des documents de référence consultés.</p>

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)	21. Produire des mémoires, des avis et des commentaires sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS)  Nombre de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office	Toutes les directions	<b>Réalisée</b>  Taux d'influence de : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 62,5 % pour les recommandations et les propositions de solution;</li> <li>• 66,7 % pour les offres de collaboration.</li> </ul>
		22. Consulter les membres du C. A. de l'Office dans le processus de production des mémoires, des avis et des commentaires	Proportion de mémoires, d'avis et de commentaires rendus publics par l'Office pour lesquels les membres du C. A. ont été consultés lors de leur élaboration	Secrétariat général et conseil d'administration	<b>Réalisée</b>  Les membres du C. A. ont été consultés et ont adopté chaque mémoire ayant été élaboré et déposé à l'Assemblée nationale en 2019-2020 (PL n°16 : Bâtiments, PL n°17 : Transport rémunéré par automobile, PL n°18 : Curateur public, PL n°32 : Justice pénale, PL n°40 : Gouvernance scolaire et PL n°52 : Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux).
Sensibilisation de la population					
Méconnaissance de la part de la population des enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur	Sensibiliser la population aux enjeux concernant les personnes handicapées et pouvant avoir un impact sur leur participation sociale	23. Mener une campagne de sensibilisation sur l'emploi des personnes handicapées	Nombre et nature des activités réalisées	Secrétariat général (Équipe des communications)	<b>Réalisée</b>  Plusieurs activités ont été réalisées durant la première année de cette campagne, dont : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en ligne d'une section Web portant sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées et visant</li> </ul>

participation sociale					<p>à renseigner les employeurs;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Production et diffusion de visuels et de quatre capsules vidéo de sensibilisation;</li> <li>• Production et diffusion Web et télé (incluant Facebook) d'une publicité mettant en vedette madame Danièle Henkel, entrepreneure.</li> </ul>
	24. Tenir des activités de sensibilisation dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées (JIPH)	Nombre et nature des activités réalisées			<p><b>Réalisée</b></p> <p>Plusieurs activités ont été réalisées, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en ligne de la page Web dédiée à la JIPH;</li> <li>• Création du nouveau visuel du matériel de promotion;</li> <li>• Préparation et diffusion de messages de la JIPH sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées;</li> <li>• Publication commanditée Facebook de la publicité avec madame Danièle Henkel.</li> </ul>

		25. Tenir l'édition 2019 de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)	Nombre et nature des activités réalisées		<p><b>Réalisée</b></p> <p>Édition 2019 tenue. Plusieurs activités ont été réalisées, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création et diffusion d'une nouvelle affiche;</li> <li>• Production et diffusion d'une nouvelle vidéo;</li> <li>• Rédaction et diffusion de nouveaux témoignages;</li> <li>• Campagne publicitaire diffusée sur le Web, à la radio, dans le métro et dans des restaurants.</li> </ul>
		26. Préparer le lancement du Prix À part entière, édition 2020	<p>Lancement de l'appel de candidature diffusé</p> <p>Promotion du Prix réalisée</p>		<p><b>Réalisée</b></p> <p>Appel de candidatures diffusé. Plusieurs activités de promotion ont été réalisées, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Production et diffusion de trois capsules vidéo promotionnelles sur le site Web de l'Office et sur Facebook : vidéo de lancement, vidéo de relance et entrevue avec monsieur Stéphane Laporte, porte-parole du Prix;</li> <li>• Diffusion des communications de lancement aux différents publics cibles par courriel;</li> <li>• Entrevues dans les médias avec monsieur Stéphane Laporte.</li> </ul>



Tableau 3

## Bilan des mesures 2019-2020 posées comme gestionnaire d'un organisme public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
<b>Gestion des ressources humaines</b>					
Difficulté à 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 %	27. 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	<b>Réalisée</b>  Au 31 mars 2020, sur les 134 personnes qui étaient en poste à l'Office, 12 étaient des personnes handicapées, pour une proportion de 9 %.
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	28. 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	<b>Réalisée</b>  Le suivi a été réalisé par le biais d'un court questionnaire transmis en février et mars 2020 aux employés concernés. Un seul a mentionné avoir un nouveau besoin d'adaptation.  Les ajustements requis ont été effectués.
	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	29. 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	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 (C.A.)  Direction des services de soutien à la gestion	<b>Réalisée</b>  Suivi réalisé.  L'équipement adapté demandé en 2018-2019 pour un membre du C. A. a été livré en 2019-2020. Aucune autre demande d'adaptation n'a été faite durant cette

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
		leur participation			période.
Nécessité de poursuivre et consolider le développement de l'expertise du personnel et des membres du C. A. pour réaliser la mission de l'Office	Accroître l'expertise du personnel et des membres du C. A. de l'Office	<p>30. Développer une formation complète sur l'analyse stratégique pour le personnel de l'Office</p> <p>31. Élaborer une formation pour les membres du conseil d'administration de l'Office visant à perfectionner la lecture et l'analyse stratégique des enjeux gouvernementaux</p>	<p>Formation développée (plan de transition)</p> <p>Formation élaborée (plan de transition)</p>	<p>Direction des services de soutien à la gestion</p> <p>Secrétariat général (C.A.)</p>	<p><b>Partiellement réalisée</b></p> <p>Formation partiellement élaborée.</p> <p><b>Partiellement réalisée</b></p> <p>Cette formation est élaborée en complémentarité de la formation sur l'analyse stratégique pour le personnel de l'Office.</p>
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	<p>32. Mettre à jour et produire des canevas et des aide-mémoires visant à faciliter l'adaptation des documents de l'Office</p> <p>33. Diffuser au personnel les directives internes concernant le traitement des demandes en médias adaptés</p>	<p>Nombre d'outils produits et diffusés au personnel concerné</p> <p>Breve intranet publiée et document diffusé au personnel</p>	Secrétariat général (Équipe des communications)	<p><b>Réalisée</b></p> <p>Des canevas, un aide-mémoire ainsi que des améliorations à certaines sections de <i>L'Office comme il s'écrit</i> ont été produits. Ces documents ont été diffusés auprès du personnel concerné et une formation a été donnée.</p> <p><b>Partiellement réalisée</b></p> <p>Une procédure interne est en cours de préparation.</p>

Accessibilité Web					
Manque d'accessibilité de certains contenus diffusés dans le site Web institutionnel de l'Office	Améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office et simplifier l'information s'y trouvant	34. Favoriser la recherche et le référencement sur le site Web en uniformisant les métadonnées des pages publiées	Liste de mots-clés déterminée et diffusée au personnel	Secrétariat général (Équipe des communications)	<b>Réalisée</b> Un canevas pour les métadonnées ainsi que pour formaliser les données a été produit et diffusé au personnel.
		35. Élaborer un outil de vérification interne pour s'assurer de l'accessibilité des pages mises en ligne sur le site Web de l'Office	Outil élaboré et diffusé au personnel concerné		<b>Réalisée</b> L'outil a été produit et diffusé auprès du personnel concerné de l'équipe des communications.
		36. Actualiser la section Web dédiée aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches, afin d'en simplifier le contenu et d'en faciliter la consultation	Nombre de pages publiées qui ont été simplifiées		<b>Réalisée</b> Sept pages actualisées et simplifiées.

Tableau 4

**Bilan 2019-2020 des mesures réalisées par l'Office pour contribuer à la politique À part entière**

Mesures	Responsables	État de réalisation au 31 mars 2020
1. Production de données administratives et d'enquête en soutien au suivi et à l'évaluation de la politique À part entière	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	<p><b>Réalisée en continu</b></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>Production et dépôt, sur le site Web de l'Office, du tableau d'indicateurs de participation sociale.</p> <p>Réalisation d'un compendium de tableaux à partir de l'<i>Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI)</i> de 2017.</p>
2. Réalisation ou financement d'études et de recherches en lien avec les priorités de la politique À part entière	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	<p><b>Réalisée en continu</b></p> <p>Aucune nouvelle étude, recherche ou expérimentation n'a été menée directement par l'Office en 2019-2020.</p> <p>Tous les projets (25) financés par le Programme de subventions à l'expérimentation (PSE) (volet Études et recherches et volet Expérimentation) sont en lien avec les priorités de la politique À part entière.</p>
3. Production régulière d'un rapport sur les dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i>	Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi	<p><b>Réalisée en continu</b></p> <p>Aucun rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i> n'a été produit en 2019-2020.</p> <p>Des travaux ont débuté en mars 2020.</p>
4. Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées	Direction générale	<p><b>Réalisée en continu</b></p> <p>Dans le cadre de la réalisation de la mesure 49 du Plan d'action pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 (PAM 2017-2022), le projet de la chercheuse Marie Beaulieu, de l'Université de Sherbrooke, s'est poursuivi. Trois rencontres du comité scientifique ont eu lieu.</p> <p>Poursuite de la participation de l'Office aux travaux de suivi du PAM 2017-2022.</p>

<p>5. Contribution de l'Office aux travaux du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle (CIVCFAS)</p>	<p>Direction générale</p>	<p><b>Réalisée en continu</b>  Poursuite de la réalisation de l'action 48 de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021, action dont l'Office est responsable et qui consiste à soutenir la réalisation d'une recherche visant à documenter la question des agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées. Dans le cadre de cette action, l'Office a convenu avec l'Université du Québec à Trois-Rivières de prolonger, de façon exceptionnelle, l'entente jusqu'en 2021-2022.</p> <p>Poursuite de la participation de l'Office au Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023.</p>
<p>6. Contribution de l'Office aux travaux gouvernementaux sur la lutte contre l'intimidation</p>	<p>Secrétariat général</p>	<p><b>Réalisée</b>  Participation de l'Office aux rencontres visant l'élaboration d'un nouveau plan d'action pour contrer l'intimidation.</p>
<p>7. Contribution de l'Office au plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale</p>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p>	<p><b>Réalisée en continu</b>  Trois rencontres du Réseau des répondants en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion sociale se sont tenues, lors desquelles l'Office a fait le suivi de la mesure 15.2 du Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023 (PAGIEPS) concernant la mise en place de la Carte d'accompagnement loisir.</p>
<p>8. Contribution de l'Office à la politique Vieillir et vivre ensemble et à son plan d'action 2012-2017</p>	<p>Direction générale</p>	<p><b>Réalisée en continu</b>  Poursuite de la réalisation des quatre mesures du Plan d'action 2018-2023 dont l'Office est responsable ou coresponsable.</p>
<p>9. Contribution de l'Office à la phase 1 (2014-2020) du Plan d'action national (PAN) de la Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024</p>	<p>Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi</p>	<p><b>Réalisée en continu</b>  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>
<p>10. Contribution de l'Office au projet de stratégie gouvernementale de développement durable révisée en 2015-2020, incluant la production, le suivi et la reddition de comptes du Plan d'action en développement durable de l'Office 2015-2020</p>	<p>Direction générale</p>	<p><b>Réalisée en continu</b>  Participation de l'Office à la rencontre du Comité interministériel en développement durable.</p>

<p>11. Contribution de l'Office à la mise en œuvre de la priorité de la politique gouvernementale À part entière concernant l'accompagnement</p>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Lancement de la Carte d'accompagnement loisir (CAL) en mai 2019.</p> <p>Coordination et animation de deux rencontres du comité interministériel de suivi de la CAL.</p>
<p>12. 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>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p>	<p><b>Réalisée</b> Collaboration avec les membres du comité interministériel à la mesure 7 du plan d'action sur le trouble du spectre de l'autisme (TSA), qui vise l'élaboration de lignes directrices interministérielles sur la transition vers la maternelle pour les enfants recevant des services de réadaptation. Les activités suivantes ont été réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mise en commun des besoins, enjeux et bons coups en matière de transition des enfants ayant un TSA vers l'école;</li> <li>• recension des écrits de la littérature scientifique et de la littérature grise (outils et pratiques régionales).</li> </ul>
<p>13. 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>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p>	<p><b>Réalisée</b> Volet A : Lancement de la Stratégie en juin 2019.</p> <p>Volet B : Interventions auprès des partenaires régionaux pour les mobiliser et les soutenir en vue de la mise en place et de la poursuite des projets de développement des compétences pour les personnes handicapées, notamment dans les régions suivantes : Saguenay–Lac-Saint-Jean, Laurentides, Estrie, Lanaudière, Laval, Montérégie, Côte-Nord, Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et Capitale-Nationale.</p>
<p>14. Représentation et soutien-conseil auprès des instances décisionnelles ayant des responsabilités à l'égard des déplacements des personnes handicapées, incluant celles relatives aux plans de développement en transport (article 67 de la Loi)</p>	<p>Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Rapport sur la mise en œuvre de cette disposition adopté par le conseil d'administration de l'Office et diffusion.</p> <p>Trois plans de développement en transport reçus du ministère des Transports du Québec (MTQ) et analysés. Rétroaction de l'Office au MTQ sur les trois plans.</p> <p>Réponse à toutes les demandes de soutien des autorités régulatrices de transport (AOT) pour la production ou la mise en œuvre de leur plan de développement.</p>

<p>15. Identification des voies d'optimisation de certains programmes</p>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p> <p>et</p> <p>Direction des projets interministériels et des mandats spéciaux</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Travaux menés quant aux priorités d'action pour soutenir les familles d'enfants handicapés mineurs et majeurs.</p>
<p>16. Contribution de l'Office à la généralisation de la pratique TEVA par la mise à disposition de son expertise et par son soutien aux activités intersectorielles régionales visant le développement et la consolidation de cette pratique</p>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Interventions auprès des partenaires régionaux pour les mobiliser et les soutenir en vue de la mise en place et de la poursuite des projets de développement des pratiques TEVA dans huit régions.</p>
<p>17. Contribution de l'Office aux travaux interministériels concernant l'élaboration de la prochaine Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2016-2021</p>	<p>Direction générale</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Travaux menés dans le cadre de l'action R1 de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, soit « Documenter les réalités vécues par les femmes handicapées à partir de données existantes ». L'Office a poursuivi la préparation d'un rapport visant à dresser un portrait des réalités vécues par les femmes handicapées, concernant, entre autres, leur situation socioéconomique et leur participation sociale.</p>
<p>18. 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 <i>Loi</i></p>	<p>Secrétariat général</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Modifications proposées afin d'habilitier la Régie du bâtiment du Québec (RBQ) à élaborer un projet de règlement sur l'accessibilité de certains bâtiments publics construits avant 1976.</p>
<p>19. Soutien aux organisations assujetties à l'article 61.3 de la <i>Loi</i> en vue d'en assurer l'application</p>	<p>Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la loi</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Consultation menée en vue de terminer la préparation du guide sur le mobilier urbain accessible.</p> <p>Diffusion du <i>Guide d'accompagnement : mobilier urbain</i> en juillet 2019.</p> <p>Neuf ateliers de sensibilisation offerts par webinaire à 163 participants de 44 ministères et organismes publics et de 87 municipalités.</p>

<p>20. 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>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Soutien de l'Office à la Ville de Montréal dans le cadre de l'élaboration du cadre normatif du Programme d'adaptation de domicile (PAD) en vertu d'une entente de transfert des budgets et des compétences en habitation.</p> <p>L'Office participe au comité d'experts en vue d'élaborer une politique d'hébergement et de soins de longue durée (adoption prévue à l'été 2020).</p>
<p>21. Contribution de l'Office aux travaux visant à favoriser l'accessibilité et la sécurité des aménagements extérieurs aux personnes handicapées</p>	<p>Secrétariat général</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Travaux visant l'amélioration de l'encadrement législatif et réglementaire relatif à l'accessibilité des espaces publics extérieurs.</p> <p>Soutien offert par l'Office dans le cadre des activités des conférences administratives régionales (CAR) afin de promouvoir l'adoption d'une approche inclusive par les partenaires gouvernementaux, municipaux, privés et communautaires, notamment en matière d'aménagement du territoire et de services de proximité.</p>
<p>22. Contribution de l'Office aux travaux sur les trajectoires de services et sur une offre de services coordonnée en activités socioprofessionnelles et communautaires</p>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Participation de l'Office au Comité interministériel sur les activités socioprofessionnelles et communautaires pour les personnes ayant une déficience. L'Office a notamment poursuivi sa contribution à l'élaboration d'un document sur la vision commune des besoins des personnes et sur le continuum intersectoriel de services (<i>Vers un réseau intégré de services professionnels et communautaires</i>) pour ainsi s'assurer que les services qu'il offre sont pris en considération.</p> <p>Participation de l'Office au suivi des deux projets de recherche financés dans le cadre des travaux du Comité. Un rapport de recherche final a été déposé en novembre 2019, tandis que le second rapport ne répond pas aux attentes exprimées par l'Office et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).</p>
<p>23. Contribution de l'Office aux travaux pour l'adoption internationale d'un nouveau code braille abrégé français</p>	<p>Direction des interventions sectorielles stratégiques</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Poursuite des travaux du comité international codirigé par l'Office, lequel vise l'adoption, par des représentants des pays francophones, d'une proposition commune concernant un nouveau code de braille abrégé qui sera utilisé, après expérimentation, dans tous les pays francophones.</p>
<p>24. Contribution de l'Office à la Politique gouvernementale de prévention en santé</p>	<p>Direction générale</p>	<p><b>Réalisée en continu</b> Poursuite de la participation de l'Office aux travaux de suivi du Plan d'action interministériel 2017-2021.</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 (MSSS 2006) a pour but de mettre en place, au sein de l'administration publique, toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public.

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020, l'Office a mis en œuvre les mesures suivantes quant à l'adaptation de ses documents et services, comme prévu par la politique :

- L'Office adapte 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. Il le fait également sur des publications d'intérêt ou encore lorsqu'un besoin est identifié, et ce, dans la forme requise. À noter que tous les documents publiés sur le site Web de l'Office sont accessibles, conformément au Standard sur l'accessibilité des sites Web. Les versions accessibles ainsi diffusées ont été téléchargées 5 732 fois en 2019-2020.
- En 2019-2020, l'Office a adapté 38 documents pour des dépenses totalisant plus de 48 950 \$. De ce nombre, 3 publications destinées spécifiquement aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches ont été adaptées en plusieurs formats dès leur publication. Les publications produites par l'Office ont fait l'objet de 54 demandes d'obtention en format adapté, qui ont été répondues par l'équipe des communications.
- L'Office s'est assuré de la présence d'interprètes qualifiés, lorsque le besoin était connu ou signifié. Ainsi, l'Office a fait appel à des services d'interprétation lors d'activités sous sa responsabilité, soit à 9 interprètes, pour un coût total de 2 897 \$.

- Durant la même période, aucune plainte ne fut déposée auprès de la personne responsable des plaintes à l'Office 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 2020-2021**

---

Le texte qui suit décrit les obstacles identifiés, les objectifs, les mesures prévues ainsi que les indicateurs de suivi retenus en 2020-2021. 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 la synthèse.

#### **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**

Deux mesures sont prévues pour atteindre cet objectif. L'Office compte d'abord mettre à jour et diffuser le *Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches* pour l'année d'imposition 2020. Cette mesure est sous la responsabilité conjointe de la Direction des services à la population et des services administratifs (DSPSA) et du Secrétariat général, communications et affaires juridiques (SGCAJ). La deuxième mesure, sous la responsabilité du SGCAJ, consiste à publier sur Facebook et avec des brèves Web, des renseignements sur les programmes, mesures et services gouvernementaux s'adressant aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

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

L'année dernière, l'Office a actualisé le dépliant explicatif de ses services directs et produit une nouvelle capsule vidéo simplifiée afin de mieux faire connaître ses services offerts. Cette année, l'Office prévoit produire une vidéo sous forme de témoignages de personnes ayant reçu les services de l'Office pour en expliquer les bénéfices et les

retombées. Cette vidéo sera publiée dans la chaîne Youtube de l'Office, sur son site Web ainsi que sur sa page Facebook. Le SGCAJ est responsable de cette nouvelle mesure.

### **3.1.3 Élaborer des outils pour toute organisation qui souhaite former son personnel en vue de mieux accueillir les personnes handicapées et de leur offrir des services accessibles**

Peu d'outils sont actuellement disponibles pour une organisation, autant publique que privée, qui souhaiterait former son personnel en contact direct avec le public afin de mieux accueillir les personnes handicapées et leur offrir des services accessibles. L'Office entend donc produire et diffuser des capsules et des modules d'autoformation à ce sujet. La Direction de la mise en œuvre de la loi et du soutien aux municipalités (DMOLSM) est responsable de mettre en œuvre cette nouvelle mesure.

### **3.1.4 Simplifier l'accès aux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées, à leur famille et leurs proches**

Cet objectif est en lien avec le projet d'innovation et d'optimisation des services aux citoyens porté par l'Office depuis 2018. Ce projet vise à développer des moyens concrets pour simplifier les démarches que les personnes handicapées et leur famille doivent effectuer pour avoir accès aux programmes, mesures et services gouvernementaux qui leur sont destinés. En 2019-2020, l'Office a travaillé à l'élaboration d'un dossier d'affaires pour ce projet. Pour l'année 2020-2021, l'Office entend voir à l'adoption du dossier d'affaires et à amorcer sa mise en œuvre. La Direction de la simplification des démarches d'accès et de l'intervention auprès des réseaux (DSDAIR) est responsable de cette nouvelle mesure.

### **3.1.5 Mettre en œuvre les collaborations établies entre les services à la population de l'Office et ses partenaires**

Au cours des dernières années, l'Office a établi des collaborations avec des partenaires dans le cadre de son offre de services à la population. L'Office souhaite s'assurer de la mise en œuvre de ces ententes, notamment en réalisant les actions dont il est imputable. La DSPSA est responsable de la réalisation de cette mesure en 2020-2021.

### **3.1.6 Assurer la qualité des services directs à la population**

L'Office continuera d'accorder une attention particulière à la qualité de ses services directs à la population. Parmi les mesures prévues, l'Office entend réaliser le sondage annuel de satisfaction de sa clientèle et développer de nouvelles activités et outils de formation visant le maintien de la qualité des services pour le personnel des services directs à la population. L'Office poursuivra également l'élaboration du cadre de référence soutenant son offre de services directs à la population. Il s'agit d'une mesure qui avait été partiellement réalisée dans le dernier plan d'action. Enfin, comme nouvelle mesure en 2020-2021, l'Office prévoit mettre à jour sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Notons que sa dernière mise à jour avait été effectuée en 2017. Toutes ces mesures sont sous la responsabilité de la DSPSA.

### **3.1.7 Déployer une offre de services numérique pour accroître l'accès aux services directs à la population**

En cohérence avec la nouvelle Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023, l'Office entend déployer une offre de services numérique dans le cadre de ses services directs à la population. Pour ce faire, l'Office prévoit implanter en 2020-2021 un nouveau système de gestion des dossiers clients permettant,

notamment, d'offrir des services numériques. La DSPSA sera responsable de cette nouvelle mesure au plan d'action.

## **3.2 Mesures à l'égard de la mission générale**

### **3.2.1 Évaluer la mise en œuvre et l'efficacité de la politique À part entière**

En 2020-2021, l'Office poursuivra ses travaux afin de suivre la progression de la mise en œuvre de la politique À part entière ainsi que l'atteinte de ses résultats attendus. Trois mesures sous la responsabilité de la Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques (DEAS) sont prévues en lien avec cet objectif. Tout d'abord, l'Office entend continuer de produire ses bilans annuels de la mise en œuvre de la politique. Ensuite, la phase 2 des travaux d'évaluation de l'efficacité de la politique se poursuivra en vue de préparer de nouveaux rapports d'évaluation. Finalement, l'Office produira un deuxième bilan du suivi des recommandations des rapports de la phase 1 des travaux sur l'efficacité de la politique. Ce rapport permettra de suivre la progression de la mise en œuvre des recommandations formulées par l'Office en 2017.

### **3.2.2 Accroître la qualité des plans d'action produits**

Au cours des dernières années, le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées a connu une importante augmentation. Le taux de production global a ainsi dépassé 95 % au cours des trois dernières années. Toutefois, la qualité des plans d'action produits demeure variable. L'Office se donne donc comme objectif d'accroître la qualité des plans d'action produits. Deux nouvelles mesures sous la responsabilité de la DMOLSM sont prévues en lien avec cet objectif. Tout d'abord, l'Office prévoit élaborer et mettre en œuvre une nouvelle stratégie visant à améliorer la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et à maintenir

leur taux de production. Ensuite, l'Office proposera un décret visant l'amélioration de la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

### **3.2.3 Offrir un soutien-conseil aux municipalités non assujetties à l'article 61.1 de la *Loi***

Selon l'article 61.1 de la *Loi*, les municipalités de 15 000 habitants et plus doivent produire annuellement un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Toutefois, les personnes handicapées qui demeurent dans les municipalités de moins de 15 000 habitants rencontrent aussi des obstacles dans les secteurs d'activité municipaux. L'Office a donc l'intention d'élaborer une stratégie de soutien-conseil auprès des municipalités non assujetties à l'article 61.1 de la *Loi* en 2020-2021. La DMOLSM est également responsable de cette nouvelle mesure.

### **3.2.4 Évaluer la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi***

Depuis l'adoption de la *Loi* en 2006, l'Office a préparé trois rapports portant sur la mise en œuvre de ses différentes dispositions à portée inclusive. Le dernier rapport, qui portait sur la période 2013-2014 à 2016-2017, a été rendu public en 2019. En 2020-2021, l'Office prévoit produire un quatrième rapport pour mettre à jour son suivi de la mise en œuvre de ces dispositions de la *Loi*. La DEAS est responsable de la réalisation de cette nouvelle mesure.

### **3.2.5 Documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des petits bâtiments qui offrent des biens et des services à la population et identifier des pistes de solution pour réduire ces obstacles**

Puisque les petits bâtiments ne sont pas assujettis aux exigences d'accessibilité du *Code de construction*, l'Office entend réaliser une étude visant à dresser un portrait de l'accessibilité des petits

établissements qui offrent des biens et des services à la population. Considérant l'ampleur des travaux nécessaires, l'Office prévoit réaliser les premières étapes de l'étude en 2020-2021. Cette nouvelle mesure est sous la responsabilité de la DMOLSM.

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

Trois mesures sous la responsabilité du SGCAJ sont mises de l'avant afin d'atteindre cet objectif. Tout d'abord, comme à chaque année, l'Office prévoit diffuser des messages de sensibilisation dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées. Ensuite, l'Office compte tenir la cérémonie de remise du Prix À part entière, édition 2020. Rappelons qu'une mesure réalisée en 2019-2020 visait à préparer le lancement de cette nouvelle édition du Prix. Enfin, l'Office entend diffuser des publications pour informer la population de certains enjeux vécus par les personnes handicapées, particulièrement en lien avec la pandémie de la COVID-19.

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

L'Office continuera à influencer les nouvelles initiatives publiques afin de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées en 2020-2021. Cet objectif se réalise notamment par la production de mémoires, d'avis et de commentaires de l'Office sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées. De plus, l'organisation prévoit consulter et mobiliser les membres de son conseil d'administration dans le processus de production des mémoires, des avis et des commentaires. Toutes les directions de l'Office contribuent aux deux mesures liées à l'atteinte de cet objectif.



### **3.3 Mesures posées comme gestionnaire d'un organisme public**

#### **3.3.1 S'assurer que le personnel ayant des incapacités détient une connaissance suffisante des diverses mesures disponibles et procédures à son égard**

Une nouvelle mesure sous la responsabilité de la DSPSA est prévue afin d'atteindre cet objectif. L'Office souhaite continuer à soutenir le personnel ayant des incapacités en offrant à chacune d'elles nouvellement embauchée une rencontre individuelle d'information sur les diverses mesures disponibles et procédures en place ainsi qu'un suivi à ce sujet, si requis.

#### **3.3.2 Améliorer l'adaptation des documents de l'Office, en conformité avec la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées et le Standard sur l'accessibilité des sites Web**

Une nouvelle mesure sous la responsabilité du SGCAJ est prévue en 2020-2021 en lien avec cet objectif. L'Office prévoit mener des travaux afin d'assurer la conformité de son intranet avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web.

#### **3.3.3 Améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office et simplifier l'information s'y trouvant**

Chaque année, l'Office met en œuvre des mesures afin d'améliorer l'accessibilité de son site Web ainsi que pour simplifier l'information présentée. L'année dernière, l'Office a notamment uniformisé les métadonnées des pages publiées, élaboré un outil de vérification interne et actualisé la section Web dédiée aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches. Cette année, deux nouvelles mesures sous la responsabilité du SGCAJ sont prévues. L'Office entend d'abord amorcer la mise à jour du site Web de l'Office pour le rendre réactif,

c'est-à-dire le rendre plus facile à consulter sur différents types d'appareils. L'Office souhaite également améliorer la configuration du site Web afin de le rendre plus convivial et faciliter la recherche d'informations.

#### **3.3.4 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**

Afin d'assurer le bon fonctionnement de son conseil d'administration, l'Office reconduit en 2020-2021 la mesure visant à 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 et en s'assurant que les séances se déroulent dans un lieu accessible. Le SGCAJ et la DSPSA sont conjointement responsables de la réalisation de cette mesure.

#### **3.3.5 Augmenter ou maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %**

En 2020-2021, l'Office maintient sa volonté d'aller au-delà de la cible gouvernementale visant à ce que les personnes handicapées représentent 2 % de l'effectif régulier de l'organisation. L'Office continuera ainsi à prendre en compte sa propre cible de 11 % dans toutes ses décisions administratives touchant les ressources humaines. La DSPSA sera responsable de cette mesure.

### **3.3.6 Accroître la capacité d'analyse stratégique du personnel et des membres du C. A. de l'Office au sujet des grands enjeux gouvernementaux liés à la réalisation de sa mission**

Dans son Plan de transition 2019-2020, l'Office avait débuté le développement d'une formation interne sur l'analyse stratégique. Il est prévu que la DSPSA poursuive ces travaux en 2020-2021 afin de terminer le développement de cette formation et de l'offrir au personnel de l'Office. Par la suite, il est prévu que le SGCAJ adapte le contenu de cette formation et l'offre aux membres du conseil d'administration de l'Office pour les soutenir dans leur analyse des grands enjeux gouvernementaux liés à la mission de l'organisation.

### **3.3.7 Considérer les entreprises adaptées ou les entreprises embauchant des personnes handicapées dans le processus d'acquisition des biens et services**

Afin de mieux tenir compte de l'offre des entreprises adaptées ou des entreprises embauchant des personnes handicapées, l'Office prévoit évaluer la possibilité d'ajouter un critère dans son processus d'acquisition des biens et services de même que de faire des représentations à ce sujet auprès des instances gouvernementales impliquées dans les achats groupés du gouvernement du Québec. La DSPSA est responsable de la réalisation de cette nouvelle mesure.

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

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
<b>Soutien aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches</b>					
Difficulté d'accès à l'information pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leur sont offerts	Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	1. Publier sur Facebook et par des brèves Web des renseignements sur les programmes, mesures et services gouvernementaux s'adressant aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches	Nombre de publications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (mesure reconduite)
		2. Mettre à jour et diffuser le <i>Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches – Année d'imposition 2020</i>	Diffusion et promotion du <i>Guide</i> réalisées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques et Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021 (mesure reconduite)
	Mieux faire connaître aux personnes handicapées et à leur famille les services qui leur sont offerts par l'Office	3. Produire une vidéo sous forme de témoignages de personnes ayant reçu les services de l'Office pour en expliquer les bénéfices et les retombées	Publication de la vidéo dans la chaîne Youtube de l'Office, sur son site Web et sur sa page Facebook	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
<b>Formation du personnel qui offre des services au public</b>					
Peu d'outils sont disponibles pour toute organisation qui souhaite former son personnel en contact direct avec le	Élaborer des outils pour toute organisation qui souhaite former son personnel en vue de mieux accueillir les personnes	4. Produire et diffuser des capsules et des modules d'autoformation visant à mieux accueillir les	Nombre et type de capsules et de modules d'autoformation produits et	Direction de la mise en œuvre de la loi et du soutien aux municipalités	31 mars 2021 (nouvelle mesure)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
public en vue de mieux accueillir les personnes handicapées et de leur offrir des services accessibles.	handicapées et de leur offrir des services accessibles.	personnes handicapées	diffusés		
<b>Accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées</b>					
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Simplifier l'accès aux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille	5. Voir à l'adoption et amorcer la mise en œuvre du dossier d'affaires pour le projet d'innovation et d'optimisation des services aux citoyens retenus par le Secrétariat du Conseil du trésor visant à développer des moyens concrets pour simplifier les démarches pour avoir accès aux programmes et mesures	Dossier d'affaires adopté  Mise en œuvre amorcée	Direction de la simplification des démarches d'accès et de l'intervention auprès des réseaux	31 mars 2021  (nouvelle mesure)
	Mettre en œuvre les collaborations établies entre les services à la population de l'Office et ses partenaires	6. Réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations établies avec ses partenaires	Taux d'actions réalisées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021  (mesure reconduite)
<b>Qualité des services à la population de l'Office</b>					
Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées	Assurer la qualité des services directs à la population	7. Réaliser le sondage 2019 de satisfaction de la clientèle	Sondage réalisé en 2019	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021  (mesure reconduite)
			Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des	Direction des services à la population et des services	

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
			services directs  Nombre de plaintes reçues par la personne responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel des services de soutien à la personne	administratifs  Direction générale	
		8. Réaliser, auprès du personnel des services à la population, des activités et des outils de formation visant le maintien de la qualité des services offerts	Plan de formation rédigé  Nombre et nature des activités et outils de formation visant le maintien de la qualité des services offerts réalisées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021  (mesure reconduite)
		9. Mettre à jour la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office	Déclaration de services mise à jour	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021  (nouvelle mesure)
		10. Élaborer le cadre de référence soutenant l'offre de services directs à la population de l'Office	Cadre de référence élaboré	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021  (mesure reconduite)
	Déployer une offre de services numérique pour accroître l'accès aux services directs à la population	11. Implanter un nouveau système de gestion des dossiers clients permettant, notamment, d'offrir des services numériques	Nouveau système implanté	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021  (nouvelle mesure)

Tableau 6  
Mesures à l'égard de la mission générale

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
<b>Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière</b>					
Des obstacles demeurent pour atteindre l'ensemble des résultats attendus de la politique À part entière	Évaluer la mise en œuvre et l'efficacité de la politique À part entière	12. Produire le bilan annuel de mise en œuvre	Bilan 2018-2019 produit	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2021 (mesure reconduite)
		13. Réaliser la phase 2 des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique prévus en 2020-2021	État d'avancement des travaux d'évaluation sur l'efficacité de la politique, en fonction du calendrier établi	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2021 (mesure reconduite)
		14. Produire un 2 <sup>e</sup> bilan du suivi des recommandations des rapports de la phase 1 des travaux sur l'efficacité de la politique	Bilan produit	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
	Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées	15. Produire un rapport sur les dépenses des ménages comprenant une personne avec incapacité	Rapport produit	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	30 Juin 2020 (nouvelle mesure)
<b>Mise en œuvre de la Loi</b>					
La qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées est variable d'une organisation à l'autre	Accroître la qualité des plans d'action produits	16. Élaborer et mettre en œuvre une nouvelle stratégie visant à améliorer la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et à	Nouvelle stratégie élaborée et mise en œuvre	Direction de la mise en œuvre de la loi et du soutien aux municipalités	31 mars 2021 (nouvelle mesure)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
		maintenir leur taux de production			
		17. Proposer un décret visant l'amélioration de la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	Décret proposé	Direction de la mise en œuvre de la loi et du soutien aux municipalités	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
Les personnes handicapées des municipalités non assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> (moins de 15 000 habitants) rencontrent des obstacles dans les secteurs d'activité municipaux	Offrir un soutien-conseil aux municipalités non assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i>	18. Élaborer une stratégie de soutien-conseil auprès des municipalités non assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i>	Nouvelle stratégie élaborée	Direction de la mise en œuvre de la loi et du soutien aux municipalités	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
Besoin de données à jour sur la mise en œuvre des dispositions de la <i>Loi</i>	Évaluer la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i>	19. Produire un quatrième rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la <i>Loi</i>	Rapport produit	Direction de l'évaluation, des analyses et des statistiques	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
<b>Accessibilité des lieux</b>					
Les petits bâtiments ne sont pas assujettis aux exigences d'accessibilité du <i>Code de construction</i> .	Documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des petits bâtiments qui offrent des biens et des services à la population et identifier des pistes de solution pour réduire ces obstacles	20. Réaliser les premières étapes de l'étude visant à dresser un portrait de l'accessibilité des petits établissements qui offrent des biens et des services à la population	Premières étapes de l'étude réalisées	Direction de la mise en œuvre de la loi et du soutien aux municipalités	31 mars 2021 (nouvelle mesure)



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	21. Diffuser des messages de sensibilisation dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées	Nombre de publications diffusées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (mesure reconduite)
		22. Tenir la cérémonie de remise du Prix À part entière édition 2020	Cérémonie de remise réalisée  Promotion des finalistes et des lauréates et lauréats effectuée	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
		23. Diffuser des publications pour informer la population de certains enjeux vécus par les personnes handicapées, particulièrement en lien avec la pandémie de la COVID-19	Nombre de publications Facebook, de brèves Web et d'articles <i>Express-O</i> publiés	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
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 solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	24. Produire des mémoires, des avis et des commentaires sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques (PS)  Nombre de mémoires, d'avis et de commentaires produits par l'Office	Toutes les directions	31 mars 2021 (mesure reconduite)
		25. Consulter et mobiliser les membres du C. A. de l'Office dans le processus de	Proportion de mémoires, d'avis et de commentaires rendus publics par l'Office pour lesquels les membres	Toutes les directions	31 mars 2021 (mesure reconduite)

		production des mémoires, des avis et des commentaires	du C. A. ont été consultés lors de leur élaboration		
--	--	---	---	--	--

Tableau 7

## Mesures posées comme gestionnaire d'un organisme public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
<b>Gestion des ressources humaines</b>					
Manque de connaissances de la part du personnel de l'Office ayant des incapacités des diverses mesures disponibles et procédures à son égard (congés disponibles, procédures d'évacuation en cas d'urgence, adaptations possibles du poste et du milieu de travail, etc.)	S'assurer que le personnel ayant des incapacités détient une connaissance suffisante des diverses mesures disponibles et procédures à son égard	26. Continuer à soutenir le personnel ayant des incapacités en offrant à chacune d'elles nouvellement embauchée par l'Office une rencontre individuelle d'information sur les diverses mesures disponibles et procédures en place ainsi qu'un suivi à ce sujet, si requis	Proportion de personnes ayant des incapacités nouvellement embauchées et rencontrées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
<b>Adaptation des documents</b>					
Niveau insuffisant d'adaptation de certaines publications et autres documents produits par l'Office	Améliorer l'adaptation des documents de l'Office, en conformité avec la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées et le Standard sur l'accessibilité des sites Web	27. Assurer la conformité de l'intranet avec le Standard sur l'accessibilité des sites Web	Audit de conformité interne réalisé suite aux interventions menées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
<b>Accessibilité Web</b>					
Manque d'accessibilité de certains contenus diffusés dans le site Web	Améliorer l'accessibilité du site Web institutionnel de l'Office et simplifier l'information s'y trouvant	28. Amorcer la mise à jour du site Web de l'Office pour le rendre réactif	Mise à jour amorcée	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (nouvelle mesure)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
institutionnel de l'Office		29. Améliorer la configuration du site Web afin de le rendre plus convivial et faciliter la recherche d'informations	Nombre et nature des interventions réalisées	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (nouvelle mesure)
<b>Gestion des ressources humaines</b>					
Adéquation des adaptations effectuées sur les postes et le milieu de travail pour le personnel handicapé de l'Office	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	30. 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 et en s'assurant que les séances se déroulent dans un lieu accessible	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, communications et affaires juridiques  Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021 (mesure reconduite)
Difficulté de maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Augmenter ou maintenir la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs (personnel régulier et occasionnel) de l'Office à un taux de 11 %	31. 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 à la population et des services administratifs	31 mars 2021 (mesure reconduite)
Manque de connaissances de la part du personnel de l'Office et des membres de son C. A. au sujet des grands enjeux	Accroître la capacité d'analyse stratégique du personnel et des membres du C. A. de l'Office au sujet des grands enjeux	32. Développer et offrir une formation sur l'analyse stratégique gouvernementale adaptée aux besoins du	Formation développée	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021 (mesure reconduite)

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéance
gouvernementaux liés à la réalisation de sa mission	gouvernementaux liés à la réalisation de sa mission	personnel de l'Office			
		33. Développer et offrir une formation sur l'analyse stratégique gouvernementale adaptée aux besoins des membres du C. A.	Formation développée	Secrétariat général, communications et affaires juridiques	31 mars 2021 (mesure reconduite)
<b>Acquisition des biens et services</b>					
Pas de prise en compte des entreprises adaptées ou des entreprises embauchant des personnes handicapées dans le processus d'acquisition des biens et services	Considérer les entreprises adaptées ou les entreprises embauchant des personnes handicapées dans le processus d'acquisition des biens et services	34. Évaluer la possibilité d'ajouter un critère tenant compte des entreprises adaptées ou des entreprises embauchant des personnes handicapées dans le processus d'acquisition de même que de faire des représentations à ce sujet auprès des instances gouvernementales impliquées dans les achats groupés du gouvernement du Québec	Analyse réalisée et représentations effectuées	Direction des services à la population et des services administratifs	31 mars 2021 (nouvelle mesure)



## **4. ADOPTION ET DIFFUSION**

---

Le Plan d'action 2020-2021 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 dans 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](mailto:communications@ophq.gouv.qc.ca).

Enfin, les personnes ou les organismes qui souhaiteraient avoir plus d'informations sur le Plan d'action 2020-2021 de l'Office peuvent s'adresser au coordonnateur de services aux personnes handicapées de l'organisme et directeur général de l'Office, monsieur Daniel Jean, au 1 800 567-1465.





# **ANNEXE I**

## **BILAN 2019-2020 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
MTQ	Ministère 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 aux affaires autochtones
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SHQ	Société d'habitation du Québec

## Suivi des engagements – 2019-2020

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<b>Engagements au PEG</b>					
1. Rendre public annuellement, comme prévu par la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i> , 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 ministères et organismes publics assujettis		2020	En continu	Taux de production global des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées pour l'année 2019-2020 de 92 % (168 sur 183 organisations assujetties) <sup>2</sup> .
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	OPHQ		En continu	En continu	Six projets financés par le biais du Programme de soutien aux organismes de promotion de l'Office et visant à soutenir le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées dans le suivi des plans d'action.  72 % des organisations assujetties à l'article 61.1 de la <i>Loi</i> ont consulté les personnes handicapées et leurs représentants lors de l'élaboration de leur plan d'action <sup>3</sup> .
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	OPHQ	MTESS MFQ MSSS	2020	Réalisé	Cet engagement est réalisé par le Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille.  Dossier d'affaires (incluant les solutions retenues, le plan de mise en œuvre et l'analyse de faisabilité) du

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

<sup>3</sup> *Idem.*

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
					<p>Chantier 1 préparé en collaboration avec les onze ministères et organismes publics concernés ainsi qu'avec le Secrétariat à la communication gouvernementale, puis approuvé le 5 décembre 2019 par le comité directeur interministériel. La mise en œuvre des solutions retenues dans le cadre du Chantier 1 a débuté.</p> <p>Versions préliminaires des dossiers d'affaires des Chantiers 2 et 3 préparées en collaboration avec les ministères et organismes publics concernés et transmis pour commentaires à ceux-ci.</p>
<p><b>Étape 1</b> Établir une priorisation des programmes, mesures et services qui seront examinés dans le cadre des travaux interministériels</p>	<b>OPHQ</b>	MTESS MFQ MSSS	2015	Réalisé	
<p><b>Étape 2</b> Identifier des solutions potentielles visant à simplifier et harmoniser les critères d'admissibilité et les modalités d'évaluation, d'accès et de dispensation des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille</p>	<b>OPHQ</b>	MTESS MFQ MSSS	2017	Réalisé	
<p><b>Étape 3</b> Analyser des pistes de solution et faire des recommandations</p>	<b>OPHQ</b>	MTESS MFQ MSSS	2020	Réalisé	<p>Approbation du rapport diagnostic déposé au Conseil du trésor à la suite de son approbation par le comité directeur interministériel.</p> <p>Élaboration d'un dossier d'affaires visant la planification de la mise en œuvre des solutions retenues.</p>
<p><b>4. Simplifier les démarches d'accès aux programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille</b></p>	MFamille	MEES MTESS MSSS	2016	Réalisé	<p>La contribution de l'Office à cet engagement se réalise maintenant au moyen du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (voir</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
		OPHQ			l'engagement 3).
<p><b>5. Déployer un guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille</b></p>	OPHQ	MTESS	2020	Réalisé	<p>Trois ententes de partenariat signées avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, la Fédération québécoise de l'autisme et la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec.</p> <p>Échanges avec quatre autres partenaires visant la conclusion d'ententes.</p> <p>Mise en œuvre des actions prévues dans les ententes de partenariat.</p> <p>Quatre activités de représentation en lien avec les démarches de partenariat réalisées. Celles-ci permettent de faire la promotion de l'offre de services directs de l'Office et des outils d'information qu'il produit.</p>
<p><b>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 »</b></p>	OPHQ		2020	En continu	<p>Pour soutenir l'application de cette disposition, transmission de huit courriers ministériels au cabinet de la ministre sur divers sujets.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<b>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)</b>	Tous les ministères et organismes publics	<b>OPHQ</b>	2020	En continu	Soutien de l'Office concernant l'application de l'article 61.2 dans le contexte de la révision permanente des programmes offerts à trois ministères et organismes publics différents : la SAAQ, le MEES et le MTESS.
<b>8. Déployer un cadre de référence interministériel sur la planification individualisée et coordonnée des services. Ce cadre de référence interministériel comprendra les balises consensuelles sur les six leviers de la politique À part entière</b>	MEES MSSS <b>OPHQ</b>	MTESS MFamille	2020	En cours de réalisation	Les travaux prévus relativement à cet engagement se sont poursuivis dans le cadre du Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (voir l'engagement 3).
<b>Étape 1</b> Élaborer le cadre de référence	MEES MSSS <b>OPHQ</b>	MTESS MFamille	2016	Réalisé	
<b>Étape 2</b> Adopter le cadre de référence	MEES MSSS <b>OPHQ</b>	MTESS MFamille	2017	En cours de réalisation	Les travaux sur le cadre de référence interministériel ont été intégrés au Projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (voir l'engagement 3).
<b>Étape 3</b> Déployer le cadre de référence au sein de chacun des ministères et de leur réseau respectif : 2017-2020	MEES MSSS <b>OPHQ</b>	MTESS MFamille	2020	Non débuté	
<b>Étape 4</b> Évaluer le déploiement des pratiques de planification individualisée et coordonnée des services au sein du réseau de la santé et des services sociaux et du réseau de l'éducation	<b>OPHQ</b>	MEES MSSS	2020	Non débuté	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<b>10. Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans le développement et la mise en place des pratiques de transition de l'école à la vie active (TEVA)</b>	MEES MTESS MSSS	<b>OPHQ</b>	2020	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<b>Étape 1</b> Élaborer, de façon concertée, une stratégie visant à soutenir le développement et la mise en place des pratiques de TEVA	MEES MTESS MSSS	<b>OPHQ</b>	2016	Réalisé	Réponse de l'Office au questionnaire du MEES visant à connaître l'intention des partenaires dans la diffusion, l'appropriation et l'implantation du guide TEVA.  Réalisation d'un sondage par le MEES auprès des commissions scolaires visant à connaître l'état de mise en œuvre du guide TEVA.
<b>Étape 2</b> Soutenir les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux et de l'emploi dans la mise en place des pratiques de TEVA	MEES MTESS MSSS	<b>OPHQ</b>	2017 à 2020	En cours de réalisation	
<b>Étape 3</b> Assurer un suivi de la mise en place des pratiques de TEVA dans toutes les régions du Québec au moyen d'un mécanisme de reddition de comptes (ou de cibles) au sein des établissements scolaires	MEES		2020	S.O.	La responsabilité de cette étape appartient au MEES.
<b>11. Élaborer et coordonner la mise en œuvre d'une stratégie gouvernementale visant l'adaptation du système de justice québécois et l'accompagnement des personnes présentant un trouble grave de santé mentale ou</b>	MJQ	DPCP MSP MSSS <b>OPHQ</b>	2020	Réalisé	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<p>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"> <li>• l'intervention policière;</li> <li>• le traitement judiciaire;</li> <li>• les services correctionnels et la réinsertion sociale;</li> <li>• la formation, le développement des connaissances et des meilleures pratiques.</li> </ul>					
<p><b>Étape 1</b></p> <p>Élaborer et adopter la stratégie gouvernementale</p>			2014-2015	Réalisé	
<p><b>Étape 2</b></p> <p>Mettre en œuvre la stratégie gouvernementale</p>			2015-2020	Réalisé	
<p><b>12. Selon leurs responsabilités respectives, soutenir les ministères et organismes publics dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</b></p>	<p>CSPQ</p> <p>MTESS</p> <p><b>OPHQ</b></p> <p>SCT</p>		2020	En continu	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<p><b>Étape 1</b></p> <p>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</p> <p>MTESS</p> <p><b>OPHQ</b></p>		2016	Réalisé	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<p><b>Étape 2</b></p> <p>Examiner les solutions permettant de faire connaître la disponibilité des documents gouvernementaux produits en formats adaptés</p>	MTESS	OPHQ	2020	En continu	<p>Nouvelle page Web consacrée à la politique mise en ligne sur le site de l'Office. On y trouve une section répertoriant diverses démarches proactives dont les organisations assujetties à la politique peuvent s'inspirer.</p> <p>Quatre séances d'information et de sensibilisation relatives à la politique organisées avec des organismes du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées.</p> <p>Nouvelle formation relative à la politique offerte à treize différents ministères et organismes publics en 2019-2020.</p> <p>Un article traitant de l'adaptation de documents en divers formats accessibles a été rédigé et diffusé dans le cyberbulletin <i>Express-O</i> du printemps 2020.</p>
<p><b>13. Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées (AMM)</b></p>	MSSS MTQ OPHQ	SHQ	2020	En cours de réalisation	
<p><b>Chantier A</b></p> <p>Recenser les gabarits d'AMM utilisés et projetés ainsi qu'identifier, avec les collaborateurs, les problématiques rencontrées dans les déplacements et la circulation de ces aides à la locomotion</p>	MSSS	MTQ OPHQ RAMQ RBQ SAAQ	2020	En cours de réalisation	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<p><b>Étape 1</b></p> <p>Recension des gabarits attribués et des projections d'attribution dans le cadre du programme ministériel</p>				Réalisé	



Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
des triporteurs et des quadriporteurs					
<b>Étape 2</b> Identification des problématiques rencontrées dans les lieux bâtis intérieurs et extérieurs				En cours de réalisation	Échanges visant l'identification des enjeux et des problématiques rencontrés dans certains lieux bâtis intérieurs et extérieurs effectués lors des rencontres des responsables de chantiers.
<b>Étape 3</b> Promotion, dans les réseaux concernés, des nouvelles dispositions identifiées sur les conditions de circulation et de déplacement des AMM				En cours de réalisation	
<b>Chantier B</b> Collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des AMM dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport	MTQ	MEES MSSS <b>OPHQ</b> RAMQ SAAQ	2020	En cours de réalisation	Participation de l'Office aux rencontres du comité de suivi du projet pilote relatif aux aides à la mobilité motorisées.  Transmission des commentaires de l'Office au MTQ sur les solutions proposées pour faire face aux enjeux et problématiques identifiées dans la circulation des AMM.
<b>Chantier C</b> 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	RBQ <b>OPHQ</b>	MSSS SHQ	2020	En cours de réalisation	Deux rencontres avec les partenaires responsables des trois chantiers. Ces rencontres ont permis de suivre l'état de réalisation de chacun des chantiers et de favoriser la coordination et la cohérence des travaux à finaliser.  Une version préliminaire du document produite par l'Office et la RBQ sur les solutions 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 a été transmise aux participants et participantes avant la rencontre de décembre 2019. La version

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
en œuvre les solutions qui auront été retenues					finale de ce document était toujours en cours de préparation au 31 mars 2020.
<b>14. Identifier et mettre en œuvre des actions pour s'assurer que les politiques familiales municipales et les démarches Municipalité amie des aînés (MADA) et Municipalité amie des enfants soient réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée par la politique À part entière</b>	<b>OPHQ</b>	MFamille MSSS	2016	En continu	<p>Des travaux sont en cours visant à analyser et à sélectionner, parmi les projets financés dans le cadre du Programme d'infrastructures Municipalité amie des aînés, les projets les plus porteurs en matière d'aménagement des espaces publics extérieurs sans obstacles, afin d'en faire plus tard la promotion auprès des municipalités du Québec.</p> <p>En octobre 2019, le Secrétariat aux aînés et l'Office ont convenu d'adopter une nouvelle stratégie dans le choix des projets à promouvoir, soit d'effectuer des entrevues auprès des municipalités retenues après une première sélection afin d'obtenir plus de détails sur le projet.</p>
<b>18. Réaliser, en cohérence avec les initiatives de sécurité routière et de mobilité durable, une étude sur la faisabilité de la mise en place d'une législation ou d'une réglementation relative à la conception sans obstacles des aménagements extérieurs</b>  <b>Cette étude devra comprendre la définition du champ d'application, des objectifs et des normes visés ainsi que des mécanismes d'application et de surveillance</b>	MTQ	MAMOT MEES MSSS <b>OPHQ</b> SAAQ	2020	Réalisé	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<p><b>19. Examiner la possibilité de revoir le soutien au revenu pour les personnes handicapées</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>	<p>MTESS MFQ</p>	<p>2020</p>	<p>Réalisé</p>	<p>À la suite de l'adoption du projet de loi n° 173, participation de l'Office à neuf rencontres du comité conjoint sur l'accès au Programme de revenu de base. Dépôt du rapport final incluant vingt recommandations structurantes.</p> <p>Intervention de l'Office concernant la pénalité appliquée au Régime de rentes du Québec (RRQ) lorsqu'une personne bénéficie d'une rente d'invalidité entre 60 et 65 ans.</p> <p>Participation de l'Office à deux rencontres du Comité interministériel sur le soutien gouvernemental aux familles ayant un enfant handicapé. Ces rencontres visaient à identifier des pistes d'amélioration en vue de l'octroi d'un soutien financier adapté aux besoins des familles.</p>
<p><b>20. Évaluer les impacts potentiels d'une plus grande couverture des coûts supplémentaires généraux pour les personnes handicapées</b></p>	<p><b>OPHQ</b></p>	<p>MTESS MSSS MFQ</p>	<p>2020</p>	<p>Réalisé</p>	<p>Une étude utilisant des données quantitatives sur les dépenses des ménages provenant de Statistique Canada et de l'information ciblée issue d'une revue de littérature a été réalisée.</p> <p>L'étude sera diffusée en 2020.</p>
<p><b>Étape</b> Réaliser une enquête avec l'ISQ afin d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille</p>	<p><b>OPHQ</b></p>	<p>MTESS MSSS MFQ</p>	<p>2018</p>	<p>Abandonné et remplacé</p>	<p>Travaux menés pour définir le meilleur moyen d'estimer les coûts supplémentaires généraux assumés par les personnes handicapées et leur famille et de comprendre l'impact de ces coûts sur la participation sociale de celles-ci. Une étude utilisant des données quantitatives sur les dépenses des ménages provenant de Statistique Canada et de l'information ciblée issue d'une revue de littérature a été privilégiée plutôt que l'enquête envisagée en collaboration avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ).</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
21. Réviser la stratégie de lutte à la discrimination et à l'exploitation des personnes handicapées	CDPDJ	OPHQ	2020	Réalisé	
22. Promouvoir, auprès du milieu municipal, des initiatives porteuses déjà employées par certaines municipalités pour réduire ou abolir certains frais inhérents à l'adaptation du domicile d'une personne handicapée	MAMOT	OPHQ	2017	Réalisé	
28. Soutenir la mise en place de mécanismes de transition des élèves handicapés entre le secondaire et le collégial en vue de favoriser la réussite scolaire des élèves handicapés ainsi que l'accès aux services de soutien	MEES	OPHQ	2017	Réalisé	<p>Au printemps 2020, le MEES a effectué une collecte d'informations auprès des commissions scolaires, des établissements d'enseignement secondaire privés, des cégeps et des collèges privés subventionnés. Cette collecte a permis de dresser un portrait de la situation au Québec et d'émettre certains constats.</p> <p>En janvier 2020, le MEES a réalisé un sondage maison auprès des commissions scolaires sur la mise en œuvre du guide TEVA dans les régions. Pour plusieurs d'entre elles, la démarche TEVA est bien implantée et les collaborations sont bien établies.</p>
31. Réaliser un complément à l'Étude sur la profession d'interprète visuel au Québec permettant d'établir, entre autres, les besoins récurrents de main-d'œuvre en matière d'interprétation visuelle et analyser l'ensemble des études et des données à ce sujet	MEES	OPHQ	2016	Réalisé	
<p><b>Étape</b></p> <p>À la suite de ces travaux, déterminer le dispositif de formation en interprétation visuelle à mettre en place</p>	MEES	OPHQ	2017	Réalisé	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<p><b>32. Entamer les travaux en vue de réviser les critères d'admissibilité et les mesures destinées aux personnes handicapées dans le cadre des programmes d'aide financière aux études afin que ceux-ci soient en conformité avec la définition d'une personne handicapée, comme stipulé dans la <i>Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale</i></b></p>	MEES	OPHQ	2020	Réalisé	<p>Collaboration poursuivie avec le MEES et commentaires de l'Office transmis sur les modifications proposées au <i>Règlement sur l'aide financière aux études</i>.</p>
<p><b>37. S'assurer que des services accessibles et adaptés sont offerts à la clientèle handicapée au Québec par le ministère ou ses mandataires et partenaires</b></p>	MIDI	OPHQ	2020	En continu	<p>Analyse du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées du MIDI et rétroaction effectuée. Proposition de mesure visant à favoriser l'accès aux services pour les personnes handicapées formulée par l'Office.</p> <p>Soutien-conseil offert par l'Office. Trois demandes en lien avec la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées ont reçu une réponse. Deux activités de formation du coordonnateur de services aux personnes handicapées du MIDI ont été réalisées.</p>
<p><b>38. Favoriser, en collaboration avec les ministères concernés, la réalisation de partenariats et l'échange d'expertise entre l'OPHQ et des organisations internationales gouvernementales, notamment l'Organisation des Nations Unies</b></p>	MRIF	OPHQ	2020	En continu	<p>Rencontre, à l'invitation du MRIF, avec la rapporteuse spéciale des Nations Unies sur le droit des personnes handicapées, en avril 2019.</p> <p>Participation aux travaux du nouveau Comité interministériel des droits de la personne (CIDP).</p> <p>Soutien offert au MRIF pour la préparation de la contribution du gouvernement du Québec à plusieurs documents portant sur les droits de la personne.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<b>47. Identifier des pistes d'harmonisation et d'optimisation des services de transport adapté et collectif au Québec afin de favoriser les déplacements sans obstacles des personnes handicapées</b>	MTQ	<b>OPHQ</b>	2020	En continu	Résultats présentés dans les étapes suivantes.
<b>Étape 1</b> Recenser et examiner les problématiques des services de transport adapté et collectif au Québec				Réalisé	Étape réalisée dans le cadre des travaux d'élaboration de la Politique de mobilité durable – 2030, qui a été rendue publique en avril 2018.
<b>Étape 2</b> Cerner les bonnes pratiques dans les régions et les initiatives porteuses				Réalisé	Étape réalisée dans le cadre des travaux d'élaboration de la Politique de mobilité durable – 2030, qui a été rendue publique en avril 2018.
<b>Étape 3</b> Analyser la possibilité de tenir un projet pilote ou de déployer certaines initiatives pour expérimenter des pistes potentielles d'harmonisation et d'optimisation				Non débuté	Étape intégrée à la mise en œuvre de la Politique de mobilité durable – 2030, qui a été rendue publique en avril 2018.
<b>Étape 4</b> Proposer un plan de mise en œuvre des solutions retenues				Non débuté	Étape intégrée à la mise en œuvre de la Politique de mobilité durable – 2030, qui a été rendue publique en avril 2018.
<b>48. Optimiser l'offre de services régionaux d'interprétation</b>	<b>OPHQ</b> MSSS		2020	En continu	Résultats présentés dans les étapes qui suivent.
<b>Étape 1</b> S'assurer que les ministères et organismes publics connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile	<b>OPHQ</b>		2015	En continu	Deux interventions ciblées menées auprès d'un ministère en lien avec une situation préoccupante portée à l'attention de l'Office.

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<p><b>Étape 2</b> Analyser l'offre et le mode de financement des services régionaux d'interprétation afin de dégager des voies d'optimisation</p>	<p>MSSS <b>OPHQ</b></p>		2017	En continu	<p>Cueillette d'informations réalisée auprès des centres intégrés de santé et de services sociaux et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CISSS-CIUSSS) visant à obtenir leurs projections sur la hauteur des besoins de leurs établissements en matière de services d'interprétation visuelle et tactile et une estimation des sommes requises pour assurer la prestation de ces services dans le réseau de la santé et des services sociaux.</p> <p>Cueillette d'informations réalisée auprès des services régionaux d'interprétation (SRI) visant à quantifier l'augmentation budgétaire requise pour assurer la prestation de services d'interprétation visuelle et tactile dans les secteurs d'activités privés, communautaires et non couverts par la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.</p>
<p><b>Étape 3</b> Poursuivre des démarches pour transférer vers un autre ministère ou organisme la responsabilité de la coordination et du développement des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile pour répondre aux demandes de l'ensemble des ministères et organismes publics</p>	<p><b>OPHQ</b></p>	<p>MSSS</p>	2020	En continu	<p>Élaboration concertée d'un plan de travail Office-MSSS sur la base des recommandations formulées dans une note ministérielle.</p> <p>Formation du Comité interministériel pour l'optimisation des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile.</p>

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<b>49. Former et outiller les personnes chargées d'analyser et d'élaborer les projets de loi et de règlement ainsi que les politiques gouvernementales qui y sont associées afin qu'elles soient en mesure d'anticiper et d'évaluer les impacts possibles sur la participation sociale des personnes handicapées</b>	<b>OPHQ</b> MSSS		2016	Réalisé	Résultats présentés à l'étape suivante.
<b>Étape 1</b> Produire un guide pratique pour l'application de la clause d'impact sur la participation sociale des personnes handicapées qui permettra notamment de soutenir l'évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration des projets de loi et règlement	<b>OPHQ</b>	MSSS	2015	Réalisé	Une mise à jour du guide a été réalisée et diffusée auprès de plus de quarante ministères et organismes publics.
<b>Étape 2</b> Réviser le <i>Guide pratique : Évaluation d'impact sur la santé lors de l'élaboration de projets de loi ou de règlement 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	MSSS	<b>OPHQ</b>	2015	En cours de réalisation	
<b>Étape 3</b> Selon les intervenants qui auront été ciblés, réaliser les activités de promotion et d'information appropriées auprès des partenaires-clés	MSSS <b>OPHQ</b>		À partir de 2016	Réalisé	Publication de l'aide-mémoire <i>Pour éviter la création de nouveaux obstacles et réduire ceux existants : aide-mémoire : la clause d'impact sur les personnes handicapées</i> .  Envoi de la nouvelle édition du <i>Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées</i> aux coordonnateurs de services aux personnes handicapées et aux responsables du plan d'action des ministères et organismes publics afin de leur



Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
					transmettre la version électronique.
<b>50. Former un groupe de travail chargé d'analyser les impacts des recommandations et engagements proposés par l'OPHQ à l'égard de l'Office des professions (OPQ) sur le système professionnel et sur son cadre législatif. Sur la base des conclusions de l'analyse, l'OPQ procédera à une consultation auprès des 45 ordres professionnels et du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) relativement aux responsabilités des ordres professionnels et de leurs membres à l'égard des personnes handicapées et, le cas échéant, sur des propositions de modifications législatives et réglementaires qui s'avèreraient nécessaires à la mise en œuvre des conclusions de ces travaux.</b>	OPQ	<b>OPHQ</b>	2020	Abandonné	Aucune action n'est prévue par l'OPQ pour faire suite au dépôt du rapport prévu à l'étape 2.
<b>Étape 1</b> Création du groupe de travail				Réalisé	
<b>Étape 2</b> Dépôt du rapport				Réalisé	
<b>Étape 3</b> Consultations				Non débuté	
<b>Étape 4</b> Modifications législatives, le cas				Non débuté	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
échéant					
<b>Étape 5</b> Début de la mise en œuvre				Non débuté	
<b>51. Identifier les principaux enjeux auxquels sont confrontés les jeunes handicapés et favoriser la concertation des ministères et organismes publics concernés autour de pistes d'action sectorielles et intersectorielles</b>	Secrétariat à la jeunesse <b>OPHQ</b>		2017	Réalisé	
<b>62. Proposer des modifications au Code de construction du Québec pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements</b>	RBQ <b>OPHQ</b>	MSSS SHQ	2016	Réalisé	
<b>Étape 1</b> Documenter les enjeux relatifs à ces dispositions (bénéfices économiques et sociaux, comparaison avec les autres provinces et municipalités, cohérence avec les normes de sécurité incendie)	RBQ <b>OPHQ</b>	MSSS SHQ	2015	Réalisé	
<b>Étape 2</b> Renouveler les consultations auprès des partenaires interpellés à l'égard des dispositions sur l'adaptabilité des logements retenues	RBQ <b>OPHQ</b>		2015	Réalisé	
<b>Étape 3</b> Rédiger des propositions de modifications au Code de construction au regard des enjeux documentés et des commentaires recueillis	RBQ <b>OPHQ</b>		2016	Réalisé	

Engagements	Responsables	Collaborateurs	Échéance	État de réalisation	Principales actions réalisées au cours de l'année 2019-2020
<p><b>63. Inclure, dans la mise à jour du <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i> produit par l'OPHQ, des informations s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées des Premières Nations du Québec et ainsi accroître leur participation sociale</b></p> <p>Conditionnel à l'obtention des crédits nécessaires à la réalisation du projet</p>	<p>SAA OPHQ</p>	<p>CSSSPNQL</p>	<p>2020</p>	<p>Réalisé</p>	



## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2007). *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : Politique gouvernementale*, Direction des communications, ministère de la Santé et des Services sociaux, 27 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2018). *Plan de transition 2019-2020 du plan stratégique 2014-2019 de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 18 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*, Drummondville, L'Office, 28 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2014). *Plan stratégique 2014-2019*, Drummondville, L'Office, 31 p.

QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, 69 p.

QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., c. E-20.1, à jour au 1<sup>er</sup> août 2010*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.





**Office des personnes  
handicapées**

**Québec**

