
Plan d'action 2014-2015 à l'égard des
personnes handicapées de l'Office
des personnes handicapées
du Québec

Avril 2014

RÉDACTION

Any Bussière
Conseillère à la planification

COLLABORATION

Anne Hébert
Directrice générale adjointe

APPROBATION

Par le conseil d'administration de l'Office
à sa séance des 19 et 20 mars 2014

LE

16 avril 2014

MISE EN PAGE

Mado Nadeau

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES
DU QUÉBEC (2014). *Plan d'action 2014-2015
de l'Office des personnes handicapées du
Québec à l'égard des personnes handicapées*,
Drummondville, L'Office, 29 p.

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

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
1. PORTRAIT DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	2
1.1 MISSION DE L'OFFICE.....	2
1.2 VISION	3
1.3 ENGAGEMENT À RÉDUIRE LES OBSTACLES.....	3
1.4 RESPONSABILITÉ DE L'ÉLABORATION DU PLAN D'ACTION.....	3
2. PLAN D'ACTION 2014-2015.....	4
2.1 SERVICES À LA POPULATION	4
2.1.1 <i>Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leur sont offerts</i>	4
2.1.2 <i>Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille</i>	6
2.1.3 <i>Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées</i>	6
2.2 MISSION GÉNÉRALE	6
2.2.1 <i>Mandats et responsabilités de l'Office</i>	7
2.2.2 <i>Manque de connaissances, de la part de la population, des obstacles à la participation sociale rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique À part entière et des priorités qu'elle met de l'avant</i>	7
2.2.3 <i>Nombre de ministères, d'organismes publics et de municipalités assujettis à la Loi qui ne s'y conforment pas</i>	8
2.2.4 <i>Obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans certains domaines d'action</i>	8
2.3 GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC.....	9
2.3.1 <i>Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office</i>	9
2.3.2 <i>Difficultés rencontrées dans l'adaptation du poste de travail pour les personnes ayant une incapacité auditive</i>	10
2.3.3 <i>Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés par l'Office</i>	10
2.3.4 <i>Problèmes de circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office</i>	10
2.3.5 <i>Non-accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne</i>	11
TABLEAU 1 - SERVICES À LA POPULATION.....	13
TABLEAU 2 - MISSION GÉNÉRALE	16
TABLEAU 3 - GESTIONNAIRE D'UN ORGANISME PUBLIC	18
3. MÉCANISMES DE SUIVI	21
4. ADOPTION ET DIFFUSION	21
CONCLUSION	23
ANNEXE — DESCRIPTION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'OFFICE	25
BIBLIOGRAPHIE	29

INTRODUCTION

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

Désireux d'adopter une pratique exemplaire, l'Office a produit et adopté son plan d'action 2014-2015 en mars 2014 afin de le rendre public dès le début de l'année à venir. Un bilan préliminaire des résultats obtenus en 2013-2014 a d'abord été réalisé au 15 janvier 2014. Un bilan complet sera réalisé après le 31 mars 2014. Le bilan 2013-2014 ainsi que le plan d'action 2014-2015 seront rendus publics sur le site Web de l'Office au printemps 2014.

Sa mission étant principalement axée sur la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, l'Office procède annuellement à une sélection de mesures qu'il souhaite présenter dans son plan d'action annuel. En 2013-2014, il a de plus complété une rétrospective des mesures prises de 2005 à 2014. Cet exercice a notamment permis de cibler certains obstacles récurrents et de voir à mettre de l'avant de nouvelles mesures visant à les réduire ou les éliminer. Mentionnons que le *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités* (Office 2011) constitue l'outil de référence privilégié par l'Office pour l'élaboration de son plan d'action.

Pour l'Office, l'année 2014-2015 sera marquée par l'arrivée d'un nouveau plan stratégique ainsi que par la poursuite de la mise en œuvre de la politique *À part entière*. Une attention particulière a donc été portée à la cohérence des objectifs et des mesures du plan d'action 2014-2015 avec le plan stratégique à venir ainsi que les actions qui en découleront.

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

1.1 Mission de l'Office

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

Afin de réaliser cette mission, les interventions de l'Office visent tous les secteurs de la vie scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées, peu importe leur type d'incapacité. Les principales interventions de l'Office consistent à :

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

L'Office, par l'entremise de son Service de soutien à la personne (SSP), offre également à la population, y compris les personnes handicapées, les services suivants : accueil, information, référence, soutien, conseil, accompagnement et

élaboration d'un plan d'intervention ou d'un plan de service individualisé. De la documentation gratuite est disponible, et ce, sous divers supports ainsi qu'en médias adaptés. L'Office offre aussi un service d'accès à l'information statistique. Enfin, l'Office administre deux programmes de subventions, le premier pour les organismes de promotion et le second dédié à l'expérimentation.

Le siège social de l'Office se trouve à Drummondville. Ses deux directions de l'intervention collective régionale, de l'Est et de l'Ouest, assurent une présence dans toutes les régions du Québec. Une présentation à jour de la structure administrative et des services offerts à la population est disponible sur le site Web de l'Office au www.ophq.gouv.qc.ca.

1.2 Vision

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

1.3 Engagement à réduire les obstacles

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

1.4 Responsabilité de l'élaboration du plan d'action

Les décisions entourant les actions à poser pour réduire ou éliminer les obstacles sont prises par les membres du comité de direction de l'Office, qui constitue le groupe de travail responsable de l'élaboration du plan d'action. La rédaction du plan d'action est réalisée par une professionnelle, sous la supervision de la coordonnatrice de services aux personnes handicapées, M^{me} Anne Hébert, directrice générale adjointe.

Par ailleurs, mentionnons que l'Office a consulté ses employés handicapés en janvier et février 2014 par le biais d'un questionnaire sur l'adaptation du poste et du milieu de travail. Au nombre de quatorze, les personnes visées ont toutes répondu au questionnaire. Cet exercice a permis de recueillir de l'information sur leurs besoins et sur les améliorations possibles, ce qui a contribué à l'identification des obstacles au sein de l'organisation.

2. PLAN D'ACTION 2014-2015

L'Office porte une attention particulière à l'accessibilité des documents qu'il rédige. Ainsi, le plan d'action 2014-2015 est d'abord présenté sous forme de texte explicatif pour en faciliter la lecture par tous puis sous forme de tableaux. Le texte qui suit décrit donc les obstacles identifiés, les objectifs visés, les mesures prévues et leur responsable ainsi que les indicateurs de suivi. Les secteurs d'activité de l'Office sont divisés en trois volets, soit les services à la population, la mission générale et l'Office en tant que gestionnaire d'organisme public. Les tableaux 1, 2 et 3 présentent en synthèse le plan d'action 2014-2015 de l'Office.

2.1 Services à la population

Trois obstacles ont été identifiés par l'Office, tous dans le secteur d'activité du soutien à la personne. De ces trois obstacles découlent quatre objectifs et cinq mesures différentes.

2.1.1 Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leur sont offerts

Le premier objectif visé pour réduire cet obstacle consiste à améliorer l'accès à l'information sur les programmes et les services offerts aux personnes handicapées et à leur famille. Pour ce faire, deux mesures sous la responsabilité de la Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications (DERCO) sont prévues. L'Office mettra d'abord à jour les trois guides d'information suivants : 1) *Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur*

famille et de leurs proches, 2) Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille et 3) Guide des besoins en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé. L'indicateur de suivi retenu est le nombre de guides d'information de l'Office mis à jour, sur le total prévu, selon le calendrier établi pour 2014-2015. La seconde mesure prévue par l'Office consiste à faire des représentations auprès de ses différents partenaires afin qu'ils rendent les outils qu'il produit disponibles aux personnes handicapées et à leur famille. L'Office a retenu comme indicateur l'augmentation du nombre d'organisations qui rendent ces outils disponibles aux personnes handicapées et à leur famille.

Le deuxième objectif consiste à assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. L'Office travaille en partenariat avec ce centre et différentes ententes ont été convenues entre les deux partenaires. La mesure prévue par l'Office pour cet objectif consiste à réaliser les actions de partenariat qui lui sont imputables dans le cadre de ces ententes. Deux indicateurs de suivi sont prévus, soit le taux de réalisation de ces actions ainsi que l'augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre de relations avec la clientèle, pour l'obtention de services de soutien personnalisé. La direction générale adjointe est responsable de la réalisation de cette mesure.

Le troisième objectif vise à établir des collaborations entre le SSP et les partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille. Pour sa mise en œuvre, l'Office s'engage à réaliser les actions prévues sous sa responsabilité dans le cadre de ces collaborations qui seront établies avec ses partenaires. Le taux de réalisation des actions imputables à l'Office en est l'indicateur de suivi.

Le quatrième objectif visé par l'Office consiste à mieux faire connaître ses services de soutien à la personne auprès des personnes handicapées et de leur famille. Pour ce faire, l'Office déploiera un plan de communication qui contribuera à mieux faire connaître ses services de soutien à la personne auprès des personnes handicapées et de leur famille. Le suivi de cette mesure, sous la responsabilité de la DERCO,

s'effectuera à l'aide de deux indicateurs : le plan de communication approuvé par la direction générale et le nombre d'activités de communication ciblées réalisées.

2.1.2 Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille

L'Office vise ici à accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées. La mesure retenue consiste, lorsque pertinente, à proposer aux personnes handicapées et aux familles qui font appel au SSP d'initier pour elles une démarche de plan de services. La production d'un bilan annuel des demandes en matière de planification individuelle de services et l'augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services serviront d'indicateurs de suivi à cette mesure sous la responsabilité du SSP.

2.1.3 Complexité de l'offre de services destinés aux personnes handicapées

Pour cet obstacle, l'Office a retenu l'objectif de maintenir la qualité des services de soutien à la personne en visant l'excellence dans la réalisation des engagements de la déclaration de services aux citoyens. Pour ce faire, la mesure consiste à réaliser auprès du personnel du SSP des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts. Trois indicateurs ont été ciblés pour suivre la réalisation de cette mesure, soit 1) le taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne; 2) le nombre de plaintes reçues par le responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel du SSP et enfin 3) le nombre et la nature des activités de formation réalisées. La mesure est sous la responsabilité du SSP.

2.2 Mission générale

En ce qui a trait à sa mission générale, les trois premiers objectifs visés par l'Office sont en lien avec des mandats et des responsabilités qui lui sont confiés au regard de la Loi. Trois obstacles ont également été identifiés par l'Office au regard de sa mission.

2.2.1 Mandats et responsabilités de l'Office

Un premier objectif en lien avec les mandats et responsabilités de l'Office consiste à réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale *À part entière*. Les mesures prévues sont d'identifier ces engagements pour 2014-2015 et de réaliser les activités prévues à cet effet durant la même période. Le suivi sera assuré par le biais du calcul du taux de réalisation, pour 2014-2015, des engagements de l'Office. Toutes les directions seront mises à contribution.

Le second objectif retenu pour cet obstacle consiste à suivre et à évaluer la politique gouvernementale *À part entière*. Le suivi de la politique passe par la production du bilan 2013-2014 de mise en œuvre de la politique. Ces mesures seront sous la responsabilité de la DERCO.

Le troisième objectif visé est d'émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Ainsi, l'Office produira des avis, des commentaires, des mémoires ou autres sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur leur participation sociale. Les indicateurs retenus sont le taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques ainsi que le nombre d'avis, de commentaires et de mémoires produits. Cette mesure est sous la responsabilité des trois directions de l'intervention collective.

2.2.2 Manque de connaissances, de la part de la population, des obstacles à la participation sociale rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique *À part entière* et des priorités qu'elle met de l'avant

Inscrit depuis 2009-2010 au plan d'action de l'Office, cet obstacle en est un d'envergure. L'objectif visé pour 2014-2015 consiste à faire connaître à la population les obstacles à la participation sociale rencontrés par les personnes handicapées, les défis soulevés par la politique *À part entière* et les priorités qu'elle met de l'avant. Pour ce faire, l'Office prévoit réaliser des interventions médiatiques en lien avec les principaux

obstacles qui seront identifiés lors des interventions individuelles du SSP. L'indicateur choisi pour cette mesure, sous la responsabilité de la DERCO, est le nombre d'interventions médiatiques réalisées en lien avec ces obstacles.

2.2.3 Nombre de ministères, d'organismes publics et de municipalités assujettis à la Loi qui ne s'y conforment pas

L'Office vise à améliorer le soutien-conseil offert aux organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Pour y parvenir, il réalisera des activités de soutien-conseil sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées auprès des organisations assujetties, notamment pour les inciter à identifier davantage d'obstacles liés à leur mission ainsi qu'aux priorités des politiques gouvernementales concernant les personnes handicapées dans leur plan d'action et à mettre en œuvre des mesures pour les réduire. Deux indicateurs sont formulés pour cette mesure, qui se trouve sous la responsabilité des trois directions de l'intervention collective : 1) le taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et le 2) le taux d'influence des propositions émises par l'Office dans l'élaboration des mesures des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

2.2.4 Obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans certains domaines d'action

L'Office constate que les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans les domaines d'action suivants sont significatifs : la transition de l'école à la vie active, les services de garde, le soutien aux familles, l'emploi, le transport, le soutien à domicile, l'aménagement du territoire et les activités de jour (activités socioprofessionnelles pour les personnes de 21 ans et plus). L'objectif retenu pour contrer ces obstacles consiste à assurer une plus grande cohérence et une plus grande complémentarité des interventions de l'Office à tous les paliers, soit local, régional et national. L'Office compte déployer les stratégies d'intervention qu'il a élaborées dans ces domaines d'action considérés prioritaires. Il a choisi comme indicateur la réalisation des résultats attendus préalablement établis. Ceux-ci seront présentés dans les rapports d'activité de

chacun des gestionnaires concernés. Les directions de l'intervention collective sont responsables de la réalisation de cette mesure.

2.3 Gestionnaire d'un organisme public

Cinq obstacles ont été identifiés par l'Office. De ces cinq obstacles découlent cinq objectifs et huit mesures différentes.

2.3.1 Difficulté d'augmenter la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office

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

Pour 2014-2015, lors du comblement des postes, l'Office compte communiquer avec toutes les personnes handicapées dont le nom lui a été transmis par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Les indicateurs sont la proportion de personnes handicapées contactées par l'Office parmi les noms transmis par le CSPQ ainsi que la proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office. De plus, l'Office rencontrera en entrevue toutes les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir. La réalisation de cette mesure sera suivie à l'aide de deux indicateurs, soient la proportion de personnes handicapées rencontrées parmi les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir ainsi que la proportion de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées. Malgré le faible nombre de candidatures de personnes handicapées présentes sur les listes de déclaration d'aptitudes, ces mesures ont déjà porté leurs fruits dans le passé. Enfin, lorsqu'un stage de formation est disponible dans l'organisation, l'Office favorisera la candidature d'étudiants handicapés, l'indicateur étant la proportion de stages de formation comblés par des étudiants handicapés. Toutes ces mesures sont sous la responsabilité de la Direction des services administratifs (DSA) et des gestionnaires.

2.3.2 Difficultés rencontrées dans l'adaptation du poste de travail pour les personnes ayant une incapacité auditive

Pour réduire cet obstacle, l'Office vise à améliorer l'adaptation du poste de travail pour les membres du personnel de l'Office ayant une incapacité auditive, notamment lors des rencontres du personnel. Il compte identifier les obstacles rencontrés par ces personnes et mettre en application des pistes de solution pour les réduire ou les éliminer. Les pistes de solution identifiées et mises en application en seront l'indicateur de suivi, sous la responsabilité de la DSA.

2.3.3 Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés par l'Office

Selon l'article 61.3 de la Loi, les ministères, les organismes publics et les municipalités doivent tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. Afin de s'y conformer, l'Office a identifié un obstacle en ce sens et formulé un objectif qui consiste à garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées. Ainsi, l'Office prévoit expérimenter le guide d'accompagnement *L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées (Volet équipements de bureau)* et pour ce faire, sensibiliser le personnel concerné à son utilisation. Ce guide, conçu par l'Office, vise à outiller les acheteurs, les donneurs d'ouvrage ainsi que le personnel ayant à produire des réquisitions de fourniture en matière d'approvisionnement en biens et services accessibles. Les conclusions de l'expérimentation du guide constituent l'indicateur de suivi. Cette mesure est sous la responsabilité de la DSA.

2.3.4 Problèmes de circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office

L'objectif visé ici est d'améliorer la sécurité des déplacements piétonniers à proximité du siège social, problématique soulevée en 2012-2013 dans le cadre du Comité de santé et de sécurité du travail de l'Office. Malgré une signalisation adéquate par un marquage au sol et un panneau P-270-2, il existe un passage pour piétons à proximité

de l'Office où la signalisation n'est pas respectée par les automobilistes. L'Office prévoit poursuivre ses représentations auprès de la Ville de Drummondville. Ces démarches consistent à demander à la Ville d'effectuer une évaluation permettant l'ajout d'un arrêt permanent (panneau P-010). L'indicateur retenu pour le suivi de la réalisation de cette mesure, qui se trouve sous la responsabilité de la DSA, est le nombre de contacts effectués par l'Office auprès de la Ville de Drummondville.

2.3.5 Non-accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne

L'Office considère essentiel que les documents produits par son personnel et destinés à un usage interne soient accessibles à tous. Son objectif est d'améliorer l'accessibilité de ces documents et pour ce faire, il compte offrir une formation sur la production de documents accessibles produits avec Word au personnel professionnel et aux agentes de secrétariat. Cette mesure est sous la responsabilité de la DSA. Il prévoit également organiser des rencontres de toutes les agentes de secrétariat sur l'amélioration continue des méthodes de travail, notamment en ce qui a trait aux problèmes d'accessibilité des canevas de documents produits avec Word, mesure sous la responsabilité de la Direction générale. Trois indicateurs de suivi sont retenus : la formation offerte au personnel visé, le nombre de rencontres d'agentes de secrétariat tenues et le dépôt sur l'intranet des canevas respectant les normes d'accessibilité de documents produits avec Word.

Tableau 1 - Services à la population

Obstacles	Objectif	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Soutien à la personne					
Difficulté d'accès à l'information, pour les personnes handicapées et leur famille, sur les programmes et services qui leurs sont offerts	Améliorer l'accès à l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées et à leur famille	<p>Mettre à jour les guides d'information suivants :</p> <p>1) <i>Guide des mesures fiscales québécoises et fédérales à l'intention des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches</i></p> <p>2) <i>Guide des programmes d'aide pour les personnes handicapées et leur famille</i></p> <p>3) <i>Guide des besoins en soutien à la famille pour les parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé</i></p>	Nombre de guides d'information de l'Office mis à jour sur le total prévu, selon le calendrier établi pour 2014-2015	Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications	31 mars 2015
		Faire des représentations auprès des différents partenaires de l'Office afin que ceux-ci rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	Augmentation du nombre d'organisations qui rendent les outils produits par l'Office disponibles aux personnes handicapées et à leur famille	Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications	31 mars 2015
	Assurer l'application des actions de partenariat convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Réaliser les actions de partenariat imputables à l'Office convenues avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec	Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre du partenariat établi avec le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec	Direction générale adjointe	31 mars 2015

Obstacles	Objectif	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
			Augmentation du nombre de personnes référées à l'Office par le Centre de relations avec la clientèle de Services Québec, pour l'obtention de services de soutien personnalisé	Direction générale adjointe	
	Établir des collaborations entre le Service de soutien à la personne et les partenaires impliqués dans l'offre de services aux personnes handicapées et à leur famille	Réaliser les actions imputables à l'Office prévues dans le cadre des collaborations qui seront établies avec ses partenaires	Taux de réalisation des actions imputables à l'Office, prévues dans le cadre des collaborations établies avec les partenaires	Service de soutien à la personne	31 mars 2015
	Mieux faire connaître les services de soutien à la personne de l'Office auprès des personnes handicapées et de leur famille	Déployer un plan de communication qui contribuera à mieux faire connaître les services de soutien à la personne de l'Office auprès des personnes handicapées et de leur famille	Plan de communication approuvé par la direction générale Nombre d'activités de communication ciblées réalisées	Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications	31 mars 2015
Difficulté d'accès aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Accroître l'accès au plan de services pour les personnes handicapées	Lorsque pertinent, proposer aux personnes handicapées et aux familles qui font appel au Service de soutien à la personne d'initier pour elles une démarche de plan de services	Production d'un bilan annuel des demandes en matière de planification individuelle de services Augmentation du nombre de personnes handicapées pour lesquelles l'Office a initié une démarche de plan de services	Service de soutien à la personne	31 mars 2015

Obstacles	Objectif	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
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 citoyens	Réaliser, auprès du personnel du Service de soutien à la personne, des activités de formation visant le maintien de la qualité des services offerts	<p>Taux de satisfaction des personnes handicapées et des familles à l'égard des services de soutien à la personne</p> <p>Nombre de plaintes reçues par le responsable des plaintes de l'Office concernant le personnel du Service de soutien à la personne</p> <p>Nombre et nature des activités de formation réalisées</p>	Service de soutien à la personne	31 mars 2015

Tableau 2 - Mission générale

Obstacles	Objectif	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière					
	Réaliser les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i>	Identifier les engagements de l'Office à la mise en œuvre de la politique pour 2014-2015 Réaliser les activités prévues pour 2014-2015	Taux de réalisation pour 2014-2015 des engagements de l'Office liés à la mise en œuvre de la politique gouvernementale <i>À part entière</i>	Toutes les directions	31 mars 2015
	Évaluer la politique gouvernementale <i>À part entière</i>	Produire le bilan 2013-2014 de la mise en œuvre de la politique	Bilan annuel de mise en œuvre, incluant l'état de réalisation des engagements gouvernementaux	Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications	31 mars 2015
	Émettre des recommandations, des propositions de solutions ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées	Produire des avis, des commentaires, des mémoires ou autres sur les initiatives publiques pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées	Taux d'influence des interventions de soutien-conseil de l'Office à l'égard des initiatives publiques Nombre d'avis, de commentaires et de mémoire produits par l'Office	Directions de l'intervention collective	31 mars 2015
Activités de sensibilisation et de promotion					
Manque de connaissances, de la part de la population, des obstacles à la participation sociale rencontrés par les personnes handicapées, des défis soulevés par la politique <i>À part entière</i> et des priorités qu'elle met de l'avant	Faire connaître ces obstacles à la population, incluant les personnes handicapées et leur famille	Réaliser des interventions médiatiques en lien avec les principaux obstacles identifiés lors des interventions individuelles du Service de soutien à la personne	Nombre d'interventions médiatiques réalisées en lien avec les principaux obstacles identifiés lors des interventions individuelles du Service de soutien à la personne	Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications	31 mars 2015

Obstacles	Objectif	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Activités d'intervention collective					
Nombre de ministères, d'organismes publics et de municipalités assujettis à la Loi 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	Réaliser des activités de soutien-conseil sur les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées auprès des organisations assujetties, notamment pour les inciter à identifier davantage d'obstacles liés à leur mission ainsi qu'aux priorités des politiques gouvernementales concernant les personnes handicapées dans leur plan d'action et mettre en œuvre des mesures pour les réduire.	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées 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	Directions de l'intervention collective	31 mars 2015
Obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans les domaines d'action suivants : la transition école/vie active, les services de garde, le soutien aux familles, l'emploi, le transport, le soutien à domicile, l'aménagement du territoire et les activités de jour (activités socioprofessionnelles pour les personnes de 21 ans et plus)	Assurer une plus grande cohérence et une plus grande complémentarité des interventions de l'Office à tous les paliers, soit local, régional et national, dans ces domaines d'action	Déployer les stratégies d'intervention élaborées par l'Office dans ces domaines d'action considérés prioritaires	Présentation des résultats obtenus par les gestionnaires dans leur rapport d'activités, par dossier prioritaire et selon les résultats attendus établis	Directions de l'intervention collective	31 mars 2015

Tableau 3 - Gestionnaire d'un organisme public

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Gestion des ressources humaines					
Difficulté d'augmenter 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 %	Lors du comblement des postes, communiquer avec toutes les personnes handicapées dont le nom a été transmis à l'Office par le CSPQ	Proportion de personnes handicapées contactées par l'Office parmi les noms transmis par le CSPQ Proportion de personnes handicapées au sein des effectifs de l'Office	Direction des services administratifs	31 mars 2015
		Rencontrer en entrevue toutes les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir	Proportion de personnes handicapées rencontrées parmi les personnes handicapées ayant manifesté un intérêt pour un poste à pourvoir Proportion de personnes handicapées parmi les nouvelles embauches effectuées	Direction des services administratifs	31 mars 2015
		Lorsqu'un stage de formation est disponible à l'Office, favoriser la candidature d'étudiants handicapés	Proportion de stages de formation comblés par des étudiants handicapés	Direction des services administratifs	31 mars 2015
Difficultés rencontrées dans l'adaptation du poste de travail pour les personnes ayant une incapacité auditive	Améliorer l'adaptation du poste de travail pour les membres du personnel de l'Office ayant une incapacité auditive, notamment lors des rencontres du personnel	Identifier les obstacles rencontrés par ces personnes et mettre en application des pistes de solution pour les réduire ou les éliminer	Pistes de solution identifiées et mises en application	Direction des services administratifs	31 mars 2015

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de suivi	Responsables	Échéances
Gestion des ressources matérielles					
Non-accessibilité aux personnes handicapées de certains biens et services achetés par l'Office	Garantir un processus d'approvisionnement de biens et de services, achetés ou loués, accessibles aux personnes handicapées	Expérimenter le guide <i>L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées (Volet équipements de bureau)</i> et pour ce faire, sensibiliser le personnel concerné à son utilisation (ce guide, conçu par l'Office, vise à outiller les acheteurs, les donneurs d'ouvrage ainsi que le personnel ayant à produire des réquisitions de fourniture)	Conclusions de l'expérimentation du guide Proportion du personnel concerné qui l'utilise	Direction des services administratifs	31 mars 2015
Problèmes de circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Améliorer la sécurité des déplacements piétonniers à proximité du siège social de l'Office	Poursuivre les représentations auprès de la Ville de Drummondville en vue de l'amélioration de la circulation piétonnière à proximité du siège social de l'Office	Nombre de contacts effectués auprès de la Ville de Drummondville	Direction des services administratifs	31 mars 2015
Accessibilité des documents					
Manque d'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne	Améliorer l'accessibilité des documents produits par le personnel de l'Office et destinés à un usage interne	Offrir une formation sur la production de documents accessibles produits avec Word au personnel professionnel et aux agentes de secrétariat	Formation offerte au personnel visé	Direction des services administratifs	31 mars 2015
		Organiser des rencontres de toutes les agentes de secrétariat visant l'amélioration continue des méthodes de travail, notamment en ce qui a trait aux problèmes d'accessibilité des canevas de documents Word servant à la production des documents de l'Office	Nombre de rencontres d'agentes de secrétariat tenues Dépôt sur l'intranet des canevas respectant les normes d'accessibilité de documents Word	Direction générale	31 mars 2015

3. MÉCANISMES DE SUIVI

Chaque membre du comité de direction de l'Office assure le suivi des mesures retenues dans le plan d'action dont sa direction est responsable. Des objectifs sont fixés pour chaque obstacle et des indicateurs de suivi des mesures sont ensuite formulés. Un état de réalisation des mesures est produit en milieu d'année (30 septembre). Les résultats préliminaires sont présentés par la directrice générale au conseil d'administration (C. A.) de l'Office. Ainsi, le C. A. est en mesure de suivre l'évolution de la situation en cours d'année et de constater l'atteinte ou non des objectifs visés de manière à réduire les obstacles identifiés.

4. ADOPTION ET DIFFUSION

Le contenu du plan d'action 2014-2015 de l'Office a été adopté par son C. A. lors de la séance des 19 et 20 mars 2014. L'Office le fait connaître à ses partenaires et à la population en le rendant disponible sur son site Web. Il informe également ses employés et ses partenaires de sa disponibilité par la voie d'une communication électronique.

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

Enfin, les personnes ou les organismes qui souhaiteraient avoir plus d'information sur le plan d'action 2014-2015 de l'Office peuvent s'adresser à la coordonnatrice de services aux personnes handicapées de l'organisme, M^{me} Anne Hébert, au 1 800 567-1465.

CONCLUSION

Le plan d'action 2014-2015 à l'égard des personnes handicapées de l'Office démontre sa volonté de déployer les efforts requis, d'une part, pour identifier les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées et, d'autre part, pour se donner les moyens de les réduire en mettant à contribution l'ensemble de ses directions et de ses employés.

L'arrivée du nouveau plan stratégique 2014-2019 de l'Office ainsi que la poursuite de la mise en œuvre de la politique *À part entière* font de 2014-2015 une année charnière pour le renouvellement des actions contribuant à la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Au cœur de la mission de l'Office, ces deux chantiers s'inscrivent dans une perspective de cohérence accrue des actions de l'Office et permettront de nourrir plusieurs plans d'action à venir.

DESCRIPTION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'OFFICE

Services à la population

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

Mission générale

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

- Les activités de sensibilisation et de promotion auprès de l'ensemble des acteurs de la société québécoise et de la population en général afin qu'ils contribuent à la concertation et aux changements requis pour l'intégration sociale. L'Office s'y emploie, entre autres, par la coordination de la Semaine québécoise des personnes handicapées et par d'autres activités ou événements spécifiques.

Activités à titre de gestionnaire d'un organisme public

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

BIBLIOGRAPHIE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2011). *Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités : Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, L'Office, 78 p.

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

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

*Office des personnes
handicapées*

Québec 