



PLAN STRATÉGIQUE 2024-2028

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

PLAN STRATÉGIQUE 2024-2028

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Cette publication a été réalisée par l'Office des personnes handicapées du Québec.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou désirez obtenir une version adaptée, veuillez adresser votre demande par courriel à l'adresse : communications@ophq.gouv.qc.ca.

Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripneur : 1 800 567-1477
Courriel : info@ophq.gouv.qc.ca
Site Web : www.ophq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Mars 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-97079-8 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2024

MESSAGE DU MINISTRE



Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

C'est avec fierté que je vous présente le Plan stratégique 2024-2028 de l'Office des personnes handicapées du Québec, conformément aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Il présente notre feuille de route pour les quatre prochaines années, afin de faire du Québec une société toujours plus inclusive.

Avec ce plan, l'Office souhaite se positionner en tant qu'acteur central dans l'identification, la promotion et la mise en œuvre de solutions novatrices pour les personnes handicapées, leur famille et leurs proches. Pour ce faire, il continuera de travailler en synergie avec les diverses organisations concernées pour que chaque personne ait la possibilité de contribuer pleinement à la vie en société.

La mise en œuvre de ce plan stratégique combinée à la mobilisation de tous les partenaires, viendra, j'en suis certain, apporter des résultats concrets positifs pour les personnes handicapées et leur famille.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre responsable des Services sociaux,

Lionel Carmant

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le Plan stratégique 2024-2028 de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce plan témoigne de l'engagement de l'Office à poursuivre son travail proactif afin de faire du Québec une société plus inclusive.

Il s'appuie sur une large consultation auprès des membres du conseil d'administration et du personnel, dont les actions sont guidées par des valeurs de solidarité, d'excellence, de mobilisation et de créativité.

L'année 2024 marque une année importante pour l'organisation. Cela fait 20 ans que la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* a été révisée. La politique gouvernementale À part entière a quant à elle 15 ans. Le Plan stratégique 2024-2028 s'inscrit dans ce contexte. Avec celui-ci, l'Office vise plus que jamais à répondre aux enjeux actuels et de demain concernant les personnes handicapées et leur famille, et contribuer à réduire les obstacles qu'elles rencontrent.

Dans cette perspective, des orientations, des objectifs et des indicateurs ont été définis afin de continuer à offrir des services de qualité et accessibles, ainsi que pour mieux répondre aux besoins des personnes handicapées. Ce nouveau plan vient aussi placer le personnel au cœur de l'organisation, car la réalisation de la mission et l'amélioration de la performance de l'Office reposent sur son capital humain.

Nous sommes certains qu'en unissant nos forces et en travaillant ensemble, nous pourrions relever les défis qui se posent afin que les personnes handicapées puissent contribuer pleinement à la vie en société.

Madame Frances Champigny, présidente du conseil d'administration

Monsieur Daniel Jean, directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec

TABLE DES MATIÈRES

L'ORGANISATION EN BREF	1
Mission	1
Vision	1
Valeurs	2
Chiffres clés	2
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	3
Contexte externe	3
Contexte interne	6
Bilan du Plan stratégique 2020-2024	7
CHOIX STRATÉGIQUES	11
Enjeu stratégique 1 : L'accès aux services et leur qualité	11
Orientation 1 : Promouvoir les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches	11
Orientation 2 : Bonifier l'expérience client	13
Orientation 3 : Poursuivre le virage numérique de l'Office	14
Enjeu stratégique 2 : Une meilleure réponse aux besoins des personnes handicapées	15
Orientation 4 : Intervenir en vue d'accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes, mesures et services	15
Orientation 5 : Soutenir et mobiliser les organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	18
Enjeu stratégique 3 : Une organisation apprenante et performante	20
Orientation 6 : Placer notre personnel au cœur de l'organisation	20
TABLEAU SYNOPTIQUE	21

L'ORGANISATION EN BREF

L'Office est un organisme gouvernemental qui a été institué en 1978 par une loi qui porte maintenant le titre de *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Loi)*¹. En vertu de sa loi constitutive, l'Office est appuyé par un conseil d'administration composé de seize membres ayant droit de vote, dont le directeur général. Tous les membres sont nommés par le gouvernement et la majorité d'entre eux sont des personnes handicapées ou des membres de leur famille. Sont aussi membres, sans droit de vote, les sous-ministres des principaux ministères engagés dans les services aux personnes handicapées.

Mission

L'Office agit de manière proactive afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et à leur famille de contribuer pleinement à la vie en société. Pour ce faire, il :

- les informe et les accompagne;
- mène des travaux d'évaluation et de recherche sur leur participation sociale;
- soutient et conseille le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités;
- travaille, en synergie avec les organisations concernées, à la recherche de solutions efficaces et applicables afin de rendre la société plus inclusive.

Vision

Agir en tant qu'acteur central dans l'identification, la promotion et la mise en œuvre de solutions novatrices en vue de réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées et leur famille.

.....
1. QUÉBEC, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ*, chapitre E-20.1, à jour au 23 octobre 2023, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

Valeurs

L'Office adhère aux valeurs de l'administration publique québécoise, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

De plus, il s'est doté des valeurs additionnelles suivantes :

Solidarité : Un sentiment de responsabilité et d'assistance réciproque unit les membres de l'organisation dans la réalisation de sa mission. Cette solidarité des membres s'exprime également à l'égard des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches, lesquels sont au cœur de la mission de l'organisation.

Excellence : L'ensemble de l'organisation vise un haut degré de qualité dans les mandats à réaliser et dans les services offerts. Pour ce faire, ses membres font preuve de professionnalisme et s'appuient sur les meilleures pratiques ainsi que sur des données rigoureuses, dans une optique d'amélioration continue.

Mobilisation : L'organisation incite ses membres ainsi que l'ensemble des partenaires concernés à unir leurs forces et à s'engager pour une société plus inclusive.

Créativité : L'Office s'appuie sur la capacité des membres de son organisation à concevoir et concrétiser des idées et des solutions novatrices.

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
124	Effectifs
13 565 453 \$	Dépenses (\$)
1 422 020	Personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité au Québec, soit 21,0 % de la population ^{2 3}
5 626	Demandes formulées auprès des services à la population
100 %	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (%)
Plus de 5 000	Mesures annuelles prévues dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics et des municipalités

2. STATISTIQUE CANADA (2023), *Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022 : tableaux*. Commande spéciale adressée à Statistique Canada. [Document interne].

3. Les personnes avec incapacité visées par l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* ont été identifiées non seulement par la présence d'une difficulté ou d'un problème causé par une condition ou un problème de santé à long terme, mais aussi parce qu'elles sont limitées dans leurs activités. Selon l'Office, cette population correspond à la définition de personnes handicapées de la *Loi*, puisque les personnes qui la composent ont une incapacité significative et persistante et qu'elles rencontrent des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Contexte externe

Les personnes handicapées au Québec

Au Québec, selon la *Loi*, une personne handicapée est définie comme : « Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes⁴. »

Cette incapacité peut être motrice, visuelle, auditive ou intellectuelle. Elle peut également être liée à la parole, au langage, à d'autres sens, à des fonctions organiques, à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale.

Selon la dernière *Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI), de 2022, 21,0 % de la population québécoise de 15 ans et plus a au moins une incapacité, ce qui correspond à environ 1 422 020 personnes. Le taux d'incapacité augmente en fonction de l'âge (voir tableau 1). Alors qu'il est de 16,4 % pour les 15 à 24 ans, ce taux grimpe à 29,8 % pour les 65 ans et plus.

Tableau 1 : Taux d'incapacité des personnes de 15 ans et plus au Québec en 2022 selon l'âge⁵

ÂGE	TAUX D'INCAPACITÉ	POPULATION ESTIMÉE
15 à 24 ans	16,4 %	143 280
25 à 64 ans	18,8 %	823 030
65 ans et plus	29,8 %	455 710

Selon les dernières projections démographiques de l'Institut de la statistique du Québec⁶, la population des personnes de 65 ans et plus devrait s'accroître d'ici 2031. La proportion de celles-ci dans la population pourrait s'élever à 25 % en 2031 et augmenter jusqu'à 27 % en 2066, ce qui correspondrait à 1 million de personnes âgées de plus qu'en 2022. Considérant ces projections sur le vieillissement de la population et le fait que le taux d'incapacité augmente avec l'âge, le taux et le nombre de personnes handicapées au Québec devraient être en hausse au cours des prochaines années.

.....

4. « Définitions, objets et orientations » dans QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ*, chapitre E-20.1, à jour au 23 octobre 2023, [Québec], Éditeur officiel du Québec, chap. I, art. 1.

5. STATISTIQUE CANADA (2023), *Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022 : tableaux*. Commande spéciale adressée à Statistique Canada. [Document interne].

6. INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2023). *Le bilan démographique du Québec. Édition 2023*, [En ligne], Québec, L'Institut, 113 p.

La situation des personnes handicapées au Québec

Le législateur, en adoptant une loi spécifique pour un bassin précis de la population, reconnaissait que certaines personnes ont souvent de plus grands besoins de soutien et d'accompagnement, et a souhaité favoriser leur participation sociale. Les personnes handicapées rencontrent encore aujourd'hui des obstacles dans ce domaine. De ce fait, elles demeurent généralement plus isolées socialement que le reste de la population. Selon les données de 2017⁷, elles vivent plus fréquemment seules (26 %) que les personnes sans incapacité (16 %)⁸. Par ailleurs, elles sont plus souvent membres d'un ménage vivant sous le seuil de faible revenu (17 %) que les personnes sans incapacité (8 %). Elles sont moins scolarisées que les personnes sans incapacité et donc, en proportion, plus nombreuses à ne pas avoir de diplôme d'études secondaires (28 % c. 18 %) et moins nombreuses à détenir un diplôme universitaire (18 % c. 25 %)⁹. Enfin, elles sont sous-représentées sur le marché de l'emploi. Les personnes handicapées de 15 à 64 ans (55 %) sont nettement moins en emploi que celles sans incapacité (75 %) tandis qu'elles sont plus souvent inactives sur le marché du travail (40 % c. 20 %)¹⁰. Ces différences s'observent, quel que soit le sexe ou l'âge.

De plus, pour 2022-2023, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) rapportait une augmentation de 81 % du nombre de plaintes ou de dénonciations en matière d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée¹¹. Le handicap demeure le principal motif de discrimination dans les dossiers de plaintes ouverts, soit 40 % des cas. Il est notamment le principal motif (30 %) de discrimination dans le secteur du travail.

Enfin, la sortie de la pandémie de COVID-19 et le contexte économique ont exacerbé les enjeux de main-d'œuvre et la pression sur les services publics, notamment ceux offerts aux personnes handicapées.

La Loi et la politique À part entière : des évaluations et des bilans

L'Office évolue dans un environnement balisé par deux outils principaux :

- La Loi;
- La politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, adoptée par le gouvernement en juin 2009.

Depuis leur adoption, la Loi et la politique ont fait l'objet de multiples évaluations et suivis. Concernant la Loi, le ministre doit veiller tous les cinq ans à ce que sa mise en œuvre fasse l'objet d'un rapport indépendant. Jusqu'à maintenant, trois rapports indépendants ont été réalisés, le dernier portant sur la période de janvier 2016 à décembre 2020. En complément, l'Office a réalisé des bilans périodiques sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la Loi.

7. Certaines données de l'ECI 2022 ne sont pas encore disponibles pour le Québec.

8. OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022). *Les personnes avec incapacité au Québec : un portrait à partir des données de l'ECI de 2017 : caractéristiques sociodémographiques et économiques : volume 2*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 25 p.

9. OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022). *Les personnes avec incapacité au Québec : un portrait à partir des données de l'ECI de 2017 : activité sur le marché du travail : volume 8*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 55 p.

10. Ibid., p. III, Activité sur le marché du travail de la population de 15 à 64 ans avec et sans incapacité en 2016.

11. COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2023). *Rapport d'activités et de gestion 2022-2023*, 2023, CDPDJ, 114 p.

Par ailleurs, l'Office produit des bilans annuels pour consigner la mise en œuvre de la politique gouvernementale à part entière. Le dernier bilan, établi pour l'année 2022-2023, constitue le quatorzième réalisé, et porte sur la mise en œuvre du plan d'engagements 2021-2024. De plus, sept rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique¹² ont été produits au regard des résultats attendus de celle-ci ainsi que trois rapports de suivi des recommandations.

Malgré les actions entreprises et les avancées réalisées au cours des années, ces divers bilans, évaluations et rapports démontrent que des obstacles importants à la participation sociale des personnes handicapées dans certains domaines spécifiques demeureront. Ce qui nécessite à l'évidence d'autres moyens ou stratégies pour les abolir ou les réduire.

Des enjeux d'accès, de complémentarité, de financement, d'organisation et de coordination des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées

Un important dispositif gouvernemental québécois a été mis en place pour répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille. Ainsi, en date du 9 janvier 2023, l'Office¹³ a répertorié 246 programmes et mesures destinés, en tout ou en partie, aux personnes handicapées. Parmi ceux-ci, 171 s'adressaient spécifiquement aux personnes handicapées ou à leur entourage (famille, proches, employeur). Ces programmes et mesures étaient sous la responsabilité de 21 ministères et organismes publics et un minimum de 12,6 milliards a été dépensé en 2020-2021 pour ces mesures spécifiques, ce qui représente une augmentation de 20 % depuis 2017-2018.

Ces investissements sont positifs, mais la multitude de programmes et de mesures ainsi que d'organisations responsables peut compliquer les démarches administratives pour en bénéficier. L'Office a pu établir leur lourdeur pour les personnes handicapées et leur famille. La réduction du nombre et de la complexité de ces démarches fait notamment partie des objectifs du projet de simplification de l'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, et a commencé dans le cadre du Plan stratégique 2020-2024.

En complémentarité, un autre projet, « Pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées : analyse des programmes et pistes de solutions », a été mis en œuvre. Réalisé en collaboration avec les ministères et organismes publics concernés, il a permis de se pencher sur 31 programmes contribuant à répondre aux besoins essentiels des personnes handicapées : les activités permettant de vivre à domicile, l'habitation, les communications et les déplacements. La réadaptation y a aussi été incluse puisqu'elle est préalable et intimement liée à la réponse aux besoins essentiels.

L'élaboration de cinq rapports d'analyse réalisés par l'Office a permis d'évaluer l'offre de programmes destinée aux personnes handicapées ainsi que l'écart avec leurs besoins essentiels et ses causes, sous l'angle du financement, de l'organisation et de la coordination. Des pistes de solutions ont été identifiées par l'Office et soumises aux ministères, aux organismes publics responsables de leur administration et au ministre responsable de la Loi.

Un travail de mobilisation et de collaboration avec les divers ministères et organismes concernés est en cours pour mettre en œuvre les solutions.

12. Ces rapports portaient sur : les services de garde éducatifs à l'enfance et l'éducation; l'emploi; le loisir, le sport, le tourisme et la culture; les activités permettant de vivre à domicile; l'habitation; les communications; les déplacements (accès aux transports et accessibilité des bâtiments et des lieux publics). Ils peuvent être consultés sur le [site de l'Office](#).

13. OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2023). *Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses : 2022-2023*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 48 p.

La transformation numérique et l'importance d'avoir des modes de prestation de services accessibles et adaptés

La Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 a comme vision¹⁴ d'offrir des services publics plus rapides et intuitifs, propulsés par le numérique. Elle mentionne par ailleurs qu'il est « primordial de tenir compte des personnes qui, par choix ou en raison de contraintes, interagissent avec l'administration publique par des modes plus traditionnels, comme le téléphone ou le point de service ». Ainsi, l'importance de considérer la réalité des personnes et de proposer des services numériques accessibles et adaptés est mise de l'avant.

Selon l'ECI de 2017¹⁵, Internet (35 %) et le téléphone (35 %) sont les méthodes que préféreraient utiliser la majorité (70 %) des personnes handicapées pour accéder aux services gouvernementaux, et ce, autant chez les hommes que chez les femmes.

Dans ce contexte, des services en ligne doivent s'ajouter aux services téléphoniques et aux points de services déjà offerts, afin de maintenir une diversité de modes d'accès permettant de répondre aux préférences de la clientèle.

2024 : une année charnière

L'année 2024 est importante pour l'Office. Cela fait 20 ans que la *Loi* a été révisée. Pour sa part, la politique gouvernementale À part entière a 15 ans, et son 3^e plan de mise en œuvre se termine.

Avec son nouveau plan stratégique 2024-2028, l'Office s'inscrit dans ce contexte et vise plus que jamais à répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain pour les personnes handicapées et leur famille. Des projets en ce sens se poursuivront et se développeront durant les prochaines années. L'Office pourra ainsi disposer de meilleurs leviers pour assurer son rôle d'acteur central dans l'identification, la promotion et la mise en œuvre de solutions novatrices visant à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et leur famille. Il maintiendra également son rôle de soutien et de conseil auprès des différents acteurs ayant des responsabilités à l'égard des personnes handicapées et de leur famille.

Contexte interne

L'Office peut compter sur l'expertise de son personnel ainsi que sur celle de son conseil d'administration. Ces compétences s'avèrent essentielles face à la complexité du contexte d'intervention dans lequel il évolue. Par ailleurs, l'Office est une organisation de petite taille, dotée d'un effectif d'environ 120 personnes. Cela a pour avantage de rendre l'organisation plus agile. En contrepartie, ses ressources sont très sollicitées et l'expertise de chaque employé est importante, ce qui la fragilise dans le contexte de roulement de personnel que connaissent toutes les organisations.

14. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Vision : des services publics plus rapides et intuitifs, propulsés par le numérique*, [En ligne], mis à jour en 2023. [www.quebec.ca/gouvernement/politiques-orientations/vitrine-numerique/strategie-numerique/services-publics] (Consulté le 12 janvier 2024).

15. OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022). *L'accès aux services gouvernementaux : un portrait à partir des données de l'ECI de 2017*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, L'Office, 16 p.

Dans ce cadre, le développement des compétences et le partage des connaissances sont nécessaires, que ce soit par la formation ou le transfert de l'expertise. C'est pourquoi, depuis quelques années, l'Office, en collaboration avec l'École nationale d'administration publique, offre à son personnel et aux membres de son conseil d'administration un programme d'analyse et d'intervention stratégiques, notamment afin de mieux exercer son rôle d'influence et de favoriser la mise en œuvre de solutions novatrices propres à améliorer la réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille. D'autres formations sont également disponibles, selon les besoins.

Par ailleurs, comme l'ensemble des ministères et organismes publics, l'Office évolue dans un marché du travail très concurrentiel. L'Office se doit de mobiliser et fidéliser son personnel, celui-ci étant au cœur de l'organisation.

Pour faire face à ces défis, qui consistent à développer et consolider l'expertise propre au rôle unique de l'Office dans un contexte de plus grande mobilité de la main-d'œuvre, l'organisation doit poursuivre ses efforts. Pour ce faire, elle s'appuie sur son équipe interne des ressources humaines, qui se doit d'être performante pour optimiser le capital humain de l'organisation, d'où l'importance de se doter d'outils à cet effet.

Bilan du Plan stratégique 2020-2024

Le précédent plan stratégique comportait deux enjeux :

- 1- Des meilleures démarches d'accès aux programmes et mesures;
- 2- La réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille.

Enjeu 1 :

Des meilleures démarches d'accès aux programmes et mesures

Orientation 1 :

Améliorer les démarches pour les personnes handicapées et leur famille

Simplifier les démarches d'accès aux programmes et mesures gouvernementaux

Un important projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services (PMS) destinés aux personnes handicapées et à leur famille a été mis en œuvre avec la collaboration de 13 ministères et organismes gouvernementaux. Il a reçu l'autorisation du Secrétariat du Conseil du trésor dans sa Stratégie de gestion des dépenses.

Au sein de ce projet, trois chantiers étaient prévus, se rapportant à trois moments du parcours d'accès aux PMS. Le chantier 1 qui visait à regrouper l'information sur les PMS est terminé. Les travaux réalisés ont permis de regrouper l'information sur 80 PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille dans le site Web gouvernemental unifié Québec.ca et d'y mettre en ligne le profil « Personnes handicapées »¹⁶. L'information sur les PMS ainsi regroupée est désormais plus facilement accessible. Toutefois, il faut continuer à mieux faire connaître les PMS, notamment par la promotion du profil « Personnes handicapées ».

Les chantiers 2 et 3 ont quant à eux pu commencer, mais ils ne sont pas terminés, ayant notamment été retardés par la pandémie. Le chantier 2 avait pour objectif de réduire le nombre de démarches pour accéder aux PMS. Des passerelles d'accès entre plusieurs PMS ont pu être établies pour faciliter le partage de renseignements entre ministères et organismes, sous condition de consentement de la personne. Les travaux devront se poursuivre à ce sujet ainsi que le travail de gouvernance et de suivi de l'Office pour favoriser leur réussite. Le chantier 3, quant à lui, avait pour but d'améliorer la coordination des services provenant de plusieurs réseaux pour les personnes handicapées qui ont des besoins importants ou dont la situation est complexe. Pour ce faire, trois projets de démonstration ont été implantés dans trois régions administratives. Ces projets se poursuivront aussi et feront l'objet de suivis et d'une évaluation.

Assurer la qualité des services directs offerts par l'Office à la population

L'Office offre des services d'information et d'accompagnement aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches dans leurs démarches d'accès aux programmes, mesures et services qui leur sont destinés. En 2022-2023, un total de 5 626 demandes ont été formulées auprès des services à la population de l'Office. Sur ce nombre, 1 816 demandes ont été faites par des personnes handicapées et 2 288 par leur famille ou leurs proches, pour un total de 4 104 demandes. Enfin, 1 522 demandes émanaient notamment de citoyennes et de citoyens, de partenaires des différents réseaux (santé et services sociaux, éducation, communautaire, privé, etc.) ou de ministères et organismes.

Les demandes formulées par les personnes handicapées, leur famille et leurs proches touchent toutes sortes de thématiques associées à un obstacle rencontré ou à un besoin exprimé. Au niveau des services d'accueil, d'information et de référence (AIR), le soutien au revenu, l'éducation et les déplacements motivent le plus grand nombre des demandes reçues. Les demandes traitées par les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA) se rapportent principalement à l'éducation¹⁷.

Depuis plusieurs années déjà, l'Office assure le suivi de la qualité des services offerts en mesurant le taux de satisfaction de sa clientèle au moyen d'un sondage annuel. Ayant très souvent atteint les cibles ou ayant été tout près de les atteindre, les résultats obtenus témoignent de taux de satisfaction élevés lors des trois premières années de mise en œuvre du plan (tableau 2).

Tableau 2 : Taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services

SERVICES	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Services d'accueil, d'information et de référence	84 %	89 %	84 %
Services de soutien, de conseil et d'accompagnement	93 %	94 %	92 %

.....

16. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. Personnes handicapées, [En ligne], mis à jour en 2023. [\[www.quebec.ca/personnes-handicapees\]](http://www.quebec.ca/personnes-handicapees) (Consulté le 12 janvier 2024).

17. Ces données concernent les services offerts pour une période d'un an, du 1^{er} octobre 2022 au 30 septembre 2023.

Les résultats de ces sondages ont servi à cibler les actions à mettre en place pour améliorer le service auprès de la clientèle de l'Office. Des mesures plus précises ainsi que d'autres moyens de s'assurer d'une expérience client positive sont maintenant à mettre en place.

Procéder à la transformation numérique des services directs de l'Office offerts à la population

Dans la foulée de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale, l'Office a amorcé son virage numérique. Divers défis liés à l'implantation de nouvelles solutions numériques ont été rencontrés et pris en considération. L'Office a pu mettre en place le volet administratif de sa nouvelle plateforme en vue d'une gestion modernisée des dossiers clients. Toutefois, c'est dans le cadre du nouveau plan stratégique que la plateforme numérique permettant aux citoyennes et aux citoyens de communiquer avec les services à la population sera actualisée.

Enjeu 2 :

La réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille

Orientation 2 :

Accroître l'influence de l'Office

Assurer la poursuite de la mise en œuvre de la politique

L'Office est chargé d'évaluer le suivi et l'efficacité de la politique, c'est-à-dire de juger dans quelle mesure celle-ci est mise en œuvre et est efficace, le but étant de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Un suivi du plan d'engagements 2021-2024, « Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées » a été réalisé. Un suivi des recommandations des rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique par les ministères et organismes publics a également été effectué.

Contribuer aux nouvelles actions gouvernementales qui ont une incidence spécifique sur les personnes handicapées et leur famille

L'Office a instauré des mesures innovantes pour suivre sa capacité d'influence sur les initiatives visant les personnes handicapées. Deux indicateurs ont été instaurés à cet effet : le taux de nouvelles actions gouvernementales qui tiennent compte des recommandations de l'Office ainsi que le taux d'acceptation des offres de collaboration de l'Office. Compte tenu de l'importance de l'influence comme levier d'action pour l'organisation, il est souhaitable de maintenir le suivi de ces indicateurs, tout en reflétant mieux l'ensemble des interventions de l'Office auprès de multiples organismes.

Accroître la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties

Les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par des municipalités ainsi que par des ministères et des organismes publics sont l'un des moyens de mise en œuvre de la politique. Divers objectifs reliés à ces plans ont été inclus au fil du temps dans les plans stratégiques de l'Office. Après avoir dépassé son objectif d'augmenter le taux de production des plans d'action à 95 % (résultat de 100 %), l'Office a voulu rehausser la qualité des plans produits et favoriser l'inclusion de mesures d'amélioration de l'accès aux programmes et services. Dans les deux cas, les cibles ont été dépassées. D'autres objectifs doivent maintenant être poursuivis en lien avec ces plans.

CHOIX STRATÉGIQUES

Les choix stratégiques de l'Office reposent sur l'analyse de l'environnement au sein duquel il évolue. Ils s'inscrivent aussi en continuité du précédent plan stratégique dont le bilan permet d'apprécier ce qui a été fait et ce qui doit être poursuivi. Ces choix prennent par ailleurs en compte les objectifs gouvernementaux en matière de transformation numérique et de sécurité de l'information ainsi que les enjeux relatifs au développement durable. À cet égard, l'Office a adopté et rendu public son plan d'action de développement durable 2023-2028.

Trois enjeux stratégiques ont été dégagés. Ils représentent les préoccupations sur lesquelles l'Office se doit de travailler au cours des quatre prochaines années pour mener à bien sa mission.

Enjeu stratégique 1 : L'accès aux services et leur qualité

Pour les personnes handicapées, leur famille et leurs proches, les démarches à effectuer pour accéder aux programmes, mesures et services (PMS) peuvent être complexes, compte tenu notamment du nombre important de ces PMS offerts par une multitude de ministères et d'organismes. Depuis 2021, afin d'en faciliter l'accès, les informations les concernant ont été regroupées et mises à jour en continu sur le site Web unifié Québec.ca, sous le profil « Personnes handicapées ». L'accès aux PMS passe en effet, au préalable, par la prise de connaissance de leur existence et contenu. Une bonne compréhension des critères et des règles applicables à chaque PMS est également importante. Pour ce faire, des services d'information, de soutien et d'accompagnement de qualité, en lien avec les démarches d'accès, sont essentiels aussi. Le tout doit se concrétiser par des modes de prestation et un accompagnement adaptés aux personnes handicapées.

Orientation 1 : Promouvoir les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches

L'accès aux PMS passe, entre autres, par une meilleure visibilité de ceux-ci. Pour être utilisés, ils doivent ainsi être connus. Leur promotion par divers moyens est une priorité pour l'Office.

Objectif 1.1 :
Accroître la connaissance des programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches

L'Office prend comme engagement de familiariser davantage les personnes handicapées, leur famille et leurs proches avec les PMS qui les concernent. Pour ce faire, deux moyens à la disposition de l'Office seront plus particulièrement mis à profit.

Le premier sera une promotion plus active du profil « Personnes handicapées » sur Quebec.ca. Des actions de communication supplémentaires visant à faire connaître et à promouvoir davantage ce profil pourront être mises en œuvre afin d'atteindre les résultats visés. Pour bien observer les efforts déployés et parvenir à l'objectif voulu, un suivi annuel du nombre total d'utilisatrices et d'utilisateurs du profil sera effectué. Une évolution à la hausse est attendue et ciblée. L'année 2023-2024 sera celle de référence, et permettra des comparaisons¹⁸ dans les années à venir.

Le deuxième moyen sera l'utilisation des médias sociaux, plus particulièrement de Facebook. L'Office est également présent sur Instagram et LinkedIn, mais c'est sur Facebook qu'il rejoint le mieux et de façon régulière les personnes handicapées, leur famille et leurs proches ainsi que les organismes qui leur offrent des services et les soutiennent. Il continuera donc ses publications sur les PMS sur cette plateforme. Il vise toutefois à augmenter le pourcentage de celles ayant une portée organique¹⁹ élevée. Des partenariats de diffusion pourront être sollicités auprès de partenaires clés afin d'assurer un relais des messages de l'Office dans différents réseaux d'importance.

INDICATEURS	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Nombre total d'utilisatrices et d'utilisateurs de la page d'accueil et des pages d'accueil thématiques du profil « Personnes handicapées » sur Quebec.ca	+2 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024)	+4 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024)	+6 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024)	+8 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024)
Proportion de publications informant le public sur les programmes, mesures et services dont la portée organique sur Facebook est de 1 000 ou plus	≥ 50 %	≥ 53 %	≥ 56 %	≥ 60 %

.....

18. Depuis le 1^{er} juillet 2023, l'entreprise Google a mis fin au traitement des propriétés liées à Google Analytics Universal, au profit des nouvelles propriétés Google Analytics 4. Google Analytics 4 est donc l'outil utilisé depuis cette date pour effectuer le suivi des données Web de l'Office. Étant donné que des paramètres ont été modifiés, les données ne peuvent plus être comparées avec des données antérieures provenant de Google Analytics Universal. Notons néanmoins que les données liées à Google Analytics 4 sont recueillies depuis l'automne 2022, ce qui a permis à l'Office de faciliter cette transition. Par ailleurs, des PMS ont été ajoutés depuis la création du profil en 2021 et les données de 2023-2024 pourront prendre en compte ces ajouts.

19. Cette portée représente le nombre de personnes que l'Office peut joindre en ne faisant que publier un message, une photo, une vidéo ou tout autre élément pouvant être publié sur Facebook gratuitement, sans effectuer de placement publicitaire qui augmenterait la visibilité d'une publication.

Orientation 2 : Bonifier l'expérience client

L'Office souhaite poursuivre son offre de services de qualité auprès de la clientèle, notamment en déterminant, dès le début de la prestation de services, les besoins et les attentes afin d'identifier de quelle façon il peut y répondre. L'amélioration de l'expérience client est ici visée.

Objectif 2.1 : Améliorer le soutien offert par l'Office aux personnes handicapées, leur famille et leurs proches

Les conseillères et les conseillers à l'intégration des personnes handicapées offrent du soutien, des conseils et de l'accompagnement aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches dans les démarches d'accès aux PMS. Une offre de services est transmise à la personne ayant formulé une demande de soutien. Grâce à une révision et à une amélioration de ses processus ainsi qu'au volet administratif de sa nouvelle plateforme numérique, l'Office peut maintenant mieux suivre les offres de services proposées. Ainsi, dans la perspective de la meilleure offre de soutien possible, l'Office souhaite suivre et voir évoluer à la hausse le taux d'offres de services acceptées dès la première soumission afin de démontrer la capacité de l'organisation à bien cerner les besoins de sa clientèle.

INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Proportion d'offres de services initiales acceptées par la clientèle	45 %	55 %	70 %	80 %

Objectif 2.2 : Favoriser une expérience client satisfaisante

Dans la continuité des précédents plans stratégiques et conformément à sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, l'Office s'engage à offrir des services de qualité et vise une expérience client positive. Pour ce faire, il réalisera un nouveau sondage annuel, qui permettra de mesurer avec plus de précision la satisfaction de la clientèle et de mieux cibler les améliorations à apporter, s'il y a lieu.

INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Degré de satisfaction à l'égard de l'expérience client (note sur 10)	Première mesure	+0,1 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+0,2 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+0,3 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)

Orientation 3 : Poursuivre le virage numérique de l'Office

Continuer le déploiement des services numériques est une priorité. Celui-ci, amorcé dans le cadre du Plan stratégique 2020-2024, se terminera au cours du présent plan.

Objectif 3.1 : Offrir des services numériques

L'Office s'engage à offrir des services numériques à la population. Ainsi, au terme du plan stratégique, celle-ci pourra disposer de services en ligne, par le biais d'une plateforme numérique.

À cet égard, le volet administratif de la plateforme permettant une gestion modernisée des dossiers clients est maintenant implanté. En 2024-2025, les citoyennes et les citoyens pourront s'adresser numériquement et de façon sécuritaire aux services à la population, et accéder ainsi à un nouveau moyen de communication pour, notamment, formuler une demande. Ce service numérique sera donc complémentaire des autres modes de prestation déjà disponibles, et ce, dans une volonté d'offrir des modes diversifiés, répondant aux préférences et aux besoins de chaque personne. L'indicateur permettant de mesurer l'utilisation effective de ce moyen additionnel sera celui de l'évolution du pourcentage de demandes reçues numériquement par les services à la population. La promotion dont fera l'objet la plateforme numérique laisse envisager une augmentation de son utilisation.

INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Proportion de demandes reçues numériquement par les services à la population	Première mesure	+2 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+4 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+6 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)

L'Office prévoit également de terminer le virage numérique pour les deux programmes de subvention qu'il administre : le Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) et le Programme d'expérimentation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées (PEPH). Un transfert de leurs interfaces et processus vers une plateforme numérique est prévu. Pour le PSOP, certaines fonctionnalités sont maintenant accessibles en ligne. La plateforme de ce programme offre un accès numérique aux organismes de promotion ainsi qu'un volet administratif qui permet à l'Office d'assurer le suivi des projets. À terme, tous les nouveaux projets subventionnés devraient être entièrement suivis grâce à cette plateforme numérique. Le transfert du PEPH vers la plateforme sera de préférence progressif. Celle-ci offrira un accès numérique aux partenaires de recherche de l'Office, aux soumissionnaires et aux responsables des projets retenus, dont elle permettra le suivi.

Enjeu stratégique 2 : Une meilleure réponse aux besoins des personnes handicapées

Malgré l'important dispositif gouvernemental de programmes, services et mesures, les personnes handicapées rencontrent encore de nombreux obstacles. L'Office a entrepris divers travaux interministériels afin de leur apporter des solutions durables. De nouveaux projets devront aussi être développés pour s'atteler à réduire les obstacles persistants. Pour répondre à cet enjeu, il faudra plus que jamais favoriser la coordination et l'intégration des actions entreprises par les divers acteurs, et mettre à profit un des outils prévus par la *Loi*, à savoir les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

Orientation 4 : Intervenir en vue d'accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes, mesures et services

Compte tenu de la multitude des programmes, mesures et services offerts ainsi que des interrelations entre ceux-ci et du grand nombre d'intervenantes, d'intervenants et de partenaires concernés, la nécessité de favoriser une plus grande coordination et complémentarité s'impose comme une priorité. L'Office se doit d'intervenir dans ce sens pour faciliter l'accès à ce qui est disponible.

Objectif 4.1 : **Poursuivre la mise en œuvre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille**

Depuis 2018, avec le soutien du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), l'Office est porteur d'un projet d'innovation et d'optimisation des services aux citoyennes et aux citoyens. Ce projet d'envergure, divisé en trois chantiers, vise ultimement à réduire les difficultés rencontrées par les personnes handicapées et leur famille. Le chantier 1, qui a permis de regrouper l'information sur les PMS, est terminé. Les travaux se poursuivent dans le cadre du chantier 2 afin de réduire le nombre de démarches pour accéder aux PMS. Des passerelles d'accès entre plusieurs PMS ont déjà pu être établies pour faciliter le partage de renseignements entre ministères et organismes. Le chantier 3, qui porte sur la coordination des services, se poursuit également (voir objectif 4.2).

Le travail de gouvernance et de suivi de l'Office, qui consiste à favoriser la réussite de ce projet complexe et des travaux qui en découlent, est essentiel. Il vise à stimuler la pleine contribution des ministères et organismes concernés aux travaux interministériels liés à la poursuite de sa mise en œuvre. Le suivi et l'encadrement du projet reposent sur une structure de gouvernance composée de deux instances (le comité directeur interministériel et le comité de suivi) présidées par l'Office. Les membres se rencontrent afin d'assurer notamment le suivi des échéanciers, de l'état d'avancement des travaux, des résultats et des enjeux d'intérêt. Le nombre de rencontres de ces comités a été retenu comme indicateur. Les cibles moins élevées pour les deux dernières années du plan s'expliquent par le fait que la poursuite de la mise en œuvre du projet et les principaux travaux à effectuer sont prévus pour 2024-2025 et 2025-2026. Néanmoins, des rencontres demeureront nécessaires pour assurer un suivi du projet et des ajustements, s'il y a lieu.

INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Nombre de rencontres des comités de gouvernance du projet (comité de suivi ou comité directeur interministériel)	≥ 6 rencontres	≥ 6 rencontres	≥ 2 rencontres	≥ 2 rencontres

Objectif 4.2 : Soutenir les intervenantes et intervenants dans la coordination interréseaux des plans de services individualisés intersectoriels

Cet objectif est directement lié au chantier 3 du projet de simplification, qui vise à améliorer la coordination individualisée des différents services requis par les personnes handicapées et leur famille. Pour ce faire, des équipes interréseaux dédiées à la concertation, la coordination et l'accès aux démarches de plan de services sont implantées dans diverses régions administratives, plus spécifiquement au sein de trois projets de démonstration.

Chacune de ces équipes est chapeautée par une coordination régionale chargée de recevoir et d'évaluer l'admissibilité des demandes reçues, selon des critères établis. Les clientèles ciblées sont les personnes handicapées, leur famille et leurs proches, lorsque des besoins complexes nécessitant des actions intersectorielles se présentent.

Afin de suivre la mise en œuvre des projets de démonstration, un indicateur portant sur la proportion des demandes auxquelles les coordinations régionales ont répondu, par rapport à l'ensemble des demandes reçues et admissibles sera suivi. Les demandes admissibles, mais restées sans réponse, correspondent à celles n'ayant pu être traitées par les coordinations régionales, notamment pour des raisons de capacité. L'objectif est de répondre à un plus grand pourcentage de demandes admissibles au fur et à mesure de l'implantation des projets.

INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Proportion de demandes traitées par les coordinations régionales, sur l'ensemble des demandes reçues et admissibles	≥ 80 %	≥ 84 %	≥ 88 %	≥ 92 %

Objectif 4.3 : Participer à des projets multilatéraux visant à agir sur des obstacles persistants

Au travers de cet objectif, l'Office confirme son engagement à participer à des projets multilatéraux, notamment des mesures structurantes et conçues pour agir sur des obstacles persistants auxquels les personnes handicapées sont encore confrontées. Que ce soit en tant que responsable ou collaborateur, il souhaite ainsi pouvoir intervenir et travailler à obtenir des résultats concrets pour les personnes handicapées et leur famille.

Certains obstacles rencontrés par les personnes handicapées ont une portée transversale et affectent plusieurs PMS relevant de différents organismes. Une réponse gouvernementale concertée et coordonnée est alors nécessaire pour mettre en place des solutions efficaces et durables aux obstacles rencontrés. Le projet « Pour

une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées » a d'ailleurs pu mettre en lumière des enjeux liés au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes ainsi que la nécessité d'aborder ces questions selon une approche interministérielle.

Les projets suivis dans le cadre de cet objectif seront ceux demandant le développement d'une vision globale de l'action gouvernementale. Ils pourront faire l'objet d'un mécanisme de suivi et d'arrimage. Ils viseront des effets tangibles et durables dans le temps sur les personnes handicapées et, au moyen de mesure ou d'action ayant une grande portée, à aplanir les obstacles s'opposant à l'accès à différents PMS interconnectés. Il pourra s'agir de projets lancés ou portés par l'Office, ou auxquels il collaborera de façon étroite. Ces projets pourront impliquer divers organismes, à savoir des ministères et des organismes publics ou parapublics à divers paliers gouvernementaux, des municipalités ou d'autres organisations. Le nombre de projets multilatéraux auxquels participe l'Office est l'indicateur retenu pour témoigner de son action.

INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Nombre de projets multilatéraux auxquels participe l'Office en tant que responsable ou collaborateur	2	3	3	4

Objectif 4.4 :

Renforcer la vigie et la veille stratégique à l'égard des enjeux actuels liés au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées

La *Loi* assigne divers devoirs à l'Office. Parmi ceux-ci, l'article 25 dispose que l'Office doit conseiller sur toute matière ayant une incidence sur les personnes handicapées ainsi qu'évaluer notamment les programmes et formuler toutes les recommandations qu'il estime appropriées. Par ailleurs, le deuxième défi de la politique À part entière a comme objectif de faire du Québec une société solidaire et plus équitable et aborde, à ce titre, le problème de la compensation équitable.

En cohérence avec les devoirs qui lui sont confiés par la *Loi* ainsi qu'avec le deuxième défi de la politique, un projet en cours de développement au sein de l'Office consiste à renforcer la vigie et la veille stratégique sur le financement, l'organisation et la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées. Plus précisément, l'Office souhaite colliger et analyser les informations sur l'offre de programmes et ses enjeux, et ce, afin d'être en mesure de bien conseiller, de donner des avis et d'émettre des recommandations au ministre, de façon à soutenir ses prises de décisions et épauler l'intervention stratégique en éclairant les enjeux sur lesquels il convient d'agir.

Les rapports produits et transmis au ministre font partie des principaux livrables de ce projet. À partir de 2025-2026, il est prévu de produire un rapport par année.

INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Nombre de rapports produits et transmis au ministre	S. O.	1	1	1

Objectif 4.5 :
Influencer les initiatives ayant un impact sur les personnes handicapées

Dans son précédent plan stratégique, l'Office s'était donné pour objectif de saisir les occasions offertes lors de la présentation d'initiatives publiques pour formuler des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration en vue de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Compte tenu de l'importance de l'influence comme levier d'action pour l'Office, les interventions à ce sujet se poursuivront ainsi que leur suivi. Par sa mission transversale et sa combinaison unique de fonctions, il détient en effet l'expertise et la vue d'ensemble nécessaires pour soutenir ses partenaires lors de l'élaboration de nouvelles initiatives publiques et de leur mise en œuvre. L'organisation a ainsi l'opportunité de mettre de l'avant des solutions concrètes afin de renforcer la cohérence de la réponse gouvernementale aux obstacles qui persistent pour les personnes handicapées, leur famille et leurs proches.

Afin de mesurer cette influence, le suivi de deux indicateurs est prévu : le taux de nouvelles actions publiques qui tiennent compte des recommandations de l'Office ainsi que le taux d'acceptation des nouvelles offres de collaboration de l'Office. Ces indicateurs étaient déjà suivis, mais leur mesure a été élargie afin de mieux refléter l'ensemble des interventions de l'Office auprès de multiples acteurs décisionnels. Par ailleurs, les initiatives prises en compte peuvent être de natures diverses, par exemple un projet de loi, un règlement, une politique, un plan d'action, un projet technologique ou un chantier gouvernemental. Elles peuvent aussi être sous la responsabilité d'un ministère, d'un organisme ou encore d'une municipalité. Les cibles ont été établies en prenant en considération que l'organisation ne contrôle pas en tout point les différentes variables affectant les résultats.

INDICATEURS	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Taux de nouvelles actions publiques qui tiennent compte des recommandations de l'Office	≥ 60 %	≥ 60 %	≥ 60 %	≥ 60 %
Taux d'acceptation des nouvelles offres de collaboration de l'Office	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %

Orientation 5 :
Soutenir et mobiliser les organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

L'article 61.1 de la *Loi* impose à plus de 180 ministères, organismes publics et municipalités de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit là d'un outil majeur pour identifier et réduire les obstacles que rencontrent ces personnes dans la réalisation de leurs activités et ainsi mieux répondre à leurs besoins. Dans cette optique, le soutien et la mobilisation des organisations pour l'élaboration de leur plan sont des priorités de l'Office, afin que cet outil puisse être de la meilleure qualité possible et avoir une portée optimale.

Objectif 5.1 :

Accroître la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

L'Office poursuivra ses efforts pour améliorer la qualité des plans d'action et maximiser leurs retombées pour les personnes handicapées. À cet effet, il s'était précédemment donné comme objectif d'augmenter le taux de plans d'action des ministères et organismes publics qui prévoient des mesures d'amélioration de l'accès aux programmes et mesures. Le travail de l'Office à cet égard a permis d'atteindre un taux de 100 %.

Un facteur important concourant à la qualité des plans d'action est maintenant ciblé : la consultation des personnes handicapées. Celle-ci contribue à l'amélioration de la qualité des plans d'action en permettant que les réels obstacles soient identifiés et que les mesures adéquates pour les réduire soient prévues. Il est donc essentiel de consulter ces personnes ou leurs représentants en vue de leur élaboration. L'Office intensifiera ses actions visant à inciter les organisations à consulter les personnes handicapées ou leurs représentants.

Dans leur plan d'action 2021-2022, 75 % des ministères, des organismes publics et des municipalités ont indiqué avoir consulté des personnes handicapées ou leurs représentants. Ce taux sera calculé pour les plans d'action 2022-2023 et constituera la mesure de départ pour les cibles annuelles.

INDICATEURS	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Taux de plans d'action incluant la consultation de personnes handicapées ou de leurs représentants	+2 % par rapport à la mesure de départ (2022-2023)	+4 % par rapport à la mesure de départ (2022-2023)	+6 % par rapport à la mesure de départ (2022-2023)	+8 % par rapport à la mesure de départ (2022-2023)

Objectif 5.2 :

Améliorer la proactivité des organisations dans l'adoption de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

L'élaboration d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées est un exercice de planification. Afin d'assurer la mise en œuvre des mesures planifiées, il importe que les organisations produisent leur plan d'action avant ou au début de l'année de référence. Cette production précoce permet notamment aux personnes handicapées de prendre connaissance des mesures les concernant.

Le taux de plans d'action adoptés avant ou dans les six premiers mois de l'année de référence pour 2022-2023 constitue la mesure de départ, soit 40 % (77 des 192 plans d'action produits). L'équipe de soutien-conseil de l'Office agira de diverses manières pour inciter les organisations à se hâter de les produire, afin de relever ce taux.

INDICATEURS	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Taux de plans d'action adoptés avant ou dans les six premiers mois de l'année de référence	42 %	44 %	46 %	48 %

Enjeu stratégique 3 :

Une organisation apprenante et performante

Le SCT a lancé à l'automne 2023 sa Stratégie de gestion des ressources humaines 2023-2028, qui se veut un levier stratégique destiné à aider la fonction publique québécoise à évoluer dans un contexte de transformation profonde et accélérée du marché du travail.

Dans la foulée et s'inscrivant dans ce même contexte, l'Office a élaboré sa première stratégie en ressources humaines, dont la mise en œuvre se déroulera sur la même période que le présent plan stratégique, de 2024 à 2028. Cette stratégie vise à faire de l'Office une organisation à la fois apprenante et performante, capable de relever les divers défis de main-d'œuvre rencontrés, et avec l'expertise nécessaire pour réaliser sa mission.

Orientation 6 :

Placer notre personnel au cœur de l'organisation

C'est grâce à son capital humain que l'Office pourra améliorer sa performance organisationnelle et c'est pourquoi ce capital est au centre de la stratégie en ressources humaines qui sera déployée. La mobilisation et la fidélisation du personnel sont essentielles ainsi que le développement et le renforcement des compétences, notamment avec les transferts d'expertises.

Objectif 6.1 :

Développer une culture organisationnelle axée sur une expérience employé positive

L'expérience employé constitue un levier stratégique essentiel pour favoriser l'engagement, la mobilisation et la fidélisation des talents qui vont contribuer à la performance de l'organisation. Dans cette perspective, l'Office s'engage à développer une culture organisationnelle visant une expérience employé positive. Pour concrétiser cet engagement, diverses initiatives seront prévues dans les plans d'action annuels de la stratégie en ressources humaines, afin d'offrir notamment un environnement de travail agréable, collaboratif et propice au développement et à l'épanouissement professionnels. La réalisation d'un sondage annuel destiné à mesurer l'expérience employé est prévue afin d'évaluer régulièrement la progression et de perfectionner sans cesse les pratiques de l'Office en matière de ressources humaines.

INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
Indice de satisfaction quant à l'expérience employé	Première mesure	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente

TABLEAU SYNOPTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE
2024-2028
Office des personnes
handicapées du Québec

MISSION

L'Office agit de manière proactive afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et à leur famille de contribuer pleinement à la vie en société. Pour ce faire, il :

- les informe et les accompagne;
- mène des travaux d'évaluation et de recherche sur leur participation sociale;
- soutient et conseille le gouvernement, les ministères et leurs réseaux, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités;
- travaille, en synergie avec les organisations concernées, à la recherche de solutions efficaces et applicables afin de rendre la société plus inclusive.

VISION

Agir en tant qu'acteur central dans l'identification, la promotion et la mise en œuvre de solutions novatrices en vue de réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées et leur famille.

VALEURS

Solidarité, excellence, mobilisation, créativité

Enjeu 1 : L'accès aux services et leur qualité

Orientation 1 : Promouvoir les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches

OBJECTIF		INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028	
1.1	Accroître la connaissance des programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches	1.1.1	Nombre total d'utilisatrices et d'utilisateurs ayant visité la page d'accueil et les pages d'accueil thématiques du profil « Personnes handicapées » sur Quebec.ca	+2 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024)	+4 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024)	+6 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024)	+8 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024)
		1.1.2	Proportion de publications informant le public sur les programmes, mesures et services dont la portée organique sur Facebook est de 1 000 ou plus	≥ 50 %	≥ 53 %	≥ 56 %	≥ 60 %

Orientation 2 : Bonifier l'expérience client

OBJECTIF		INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
2.1	Améliorer le soutien offert par l'Office aux personnes handicapées, leur famille et leurs proches	2.1.1 Proportion d'offres de services initiales acceptées par la clientèle	45 %	55 %	70 %	80 %
2.2	Favoriser une expérience client satisfaisante	2.2.1 Degré de satisfaction à l'égard de l'expérience client (note sur 10)	Première mesure	+0,1 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+0,2 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+0,3 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)

Orientation 3 : Poursuivre le virage numérique de l'Office

OBJECTIF		INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
3.1	Offrir des services numériques	3.1.1 Proportion de demandes reçues numériquement par les services à la population	Première mesure	+2 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+4 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+6 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)

Enjeu 2 : Une meilleure réponse aux besoins des personnes handicapées

Orientation 4 : Intervenir en vue d’accroître l’accès, la complémentarité et la coordination des programmes, mesures et services

OBJECTIF		INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
4.1	Poursuivre la mise en œuvre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	4.1.1 Nombre de rencontres des comités de gouvernance du projet (comité de suivi ou comité directeur interministériel)	≥ 6 rencontres	≥ 6 rencontres	≥ 2 rencontres	≥ 2 rencontres
4.2	Soutenir les intervenantes et intervenants dans la coordination interréseaux des plans de services individualisés intersectoriels	4.2.1 Proportion de demandes traitées par les coordinations régionales sur l'ensemble des demandes reçues et admissibles	≥ 80 %	≥ 84 %	≥ 88 %	≥ 92 %
4.3	Participer à des projets multilatéraux visant à agir sur des obstacles persistants	4.3.1 Nombre de projets multilatéraux auxquels participe l'Office en tant que responsable ou collaborateur	2	3	3	4
4.4	Renforcer la vigie et la veille stratégique à l'égard des enjeux actuels liés au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées	4.4.1 Nombre de rapports produits et transmis au ministre	S. O.	1	1	1
4.5	Influencer les initiatives ayant un impact sur les personnes handicapées	4.5.1 Taux de nouvelles actions publiques qui tiennent compte des recommandations de l'Office	≥ 60 %	≥ 60 %	≥ 60 %	≥ 60 %
		4.5.2 Taux d'acceptation des nouvelles offres de collaboration de l'Office	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %

Orientation 5 : Soutenir et mobiliser les organisations assujetties à la production d’un plan d’action annuel à l’égard des personnes handicapées

OBJECTIF		INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
5.1	Accroître la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	5.1.1 Taux de plans d'action incluant la consultation de personnes handicapées ou de leurs représentants	+2 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2022-2023)	+4 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2022-2023)	+6 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2022-2023)	+8 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2022-2023)
5.2	Améliorer la proactivité des organisations dans l'adoption de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	5.2.1 Taux de plans d'action adoptés avant ou dans les six premiers mois de l'année de référence	42 %	44 %	46 %	48 %

Enjeu 3 : Une organisation apprenante et performante

Orientation 6 : Placer notre personnel au cœur de l’organisation

OBJECTIF		INDICATEUR	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027	CIBLE 2027-2028
6.1	Développer une culture organisationnelle axée sur une expérience employé positive	6.1.1 Indice de satisfaction quant à l'expérience employé	Première mesure	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente

