

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