

# RAPPORT ANNUEL 2020-2021

OFFICE DES PERSONNES

HANDICAPÉES DU QUÉBEC





# RAPPORT ANNUEL 2020-2021

OFFICE DES PERSONNES

HANDICAPÉES DU QUÉBEC

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

Ce document est disponible en  
médias adaptés sur demande.

Une version accessible de ce document  
est en ligne sur le site [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

Pour plus d'information :

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

Téléphone : 1 800 567-1465  
Téléscripteur : 1 800 567-1477  
Courriel : [info@ophq.gouv.qc.ca](mailto:info@ophq.gouv.qc.ca)  
Site Web : [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

Dépôt légal – Septembre 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-90004-7 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-90005-4 (version PDF)  
ISBN 978-2-550-90007-8 (version braille)  
ISBN 978-2-550-90009-2 (version caractères agrandis)  
ISBN 978-2-550-90010-8 (version texte électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2021

# MESSAGE DU MINISTRE



## **Monsieur François Paradis**

Président de l'Assemblée nationale du Québec

Hôtel du Parlement  
Québec

Monsieur le Président,

Comme prévu par la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport constitue la première reddition de comptes portant sur l'atteinte des cibles et des objectifs fixés dans le cadre du Plan stratégique 2020-2024 de l'Office. Il présente les résultats obtenus, explique les efforts organisationnels consacrés à sa mise en œuvre et démontre le respect de l'organisation quant aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Le présent *Rapport* met en valeur les réalisations de l'Office qui visent à améliorer les démarches d'accès aux programmes et aux mesures ainsi qu'à mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille.

L'Office contribue activement à favoriser la participation sociale des personnes handicapées au Québec. Il le fait en mettant à profit son expertise et son leadership, portés tant par son conseil d'administration que par l'ensemble de son personnel. L'Office conjugue également ses forces avec celles de l'ensemble de ses partenaires, dans une seule et même visée commune : faire du Québec une société plus inclusive, pour toutes les citoyennes et tous les citoyens.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre délégué à la Santé  
et aux Services sociaux,

**Lionel Carmant**

Québec, septembre 2021



# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

---



**Monsieur Lionel Carmant**

Ministre délégué à la Santé  
et aux Services sociaux

Hôtel du Parlement  
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* de l'Office des personnes handicapées du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2021.

L'Office a déployé tous les efforts requis et nécessaires à la mise en œuvre de son plan stratégique 2020-2024.

En lien avec le premier enjeu de son plan stratégique, l'Office a intensifié ses actions visant à améliorer les démarches pour les personnes handicapées et leur famille. À cet effet, malgré les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur l'avancement de ses travaux, l'Office a bien entamé le projet d'optimisation des démarches d'accès aux programmes, mesures et services.

Il s'est également assuré de maintenir la qualité des services directs qu'il offre à la population. En 2020-2021, ce sont 5 558 personnes qui ont fait appel à l'Office. De ce nombre, 4 120 étaient des personnes handicapées ou des proches, alors que 1 438 représentaient des partenaires de l'Office. Le taux de satisfaction par rapport aux services dispensés demeure élevé. Il se situe à 84 % pour les services d'accueil, d'information et de référence, et à 93 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

Relativement au deuxième enjeu de son plan stratégique, l'Office a poursuivi ses interventions dans le but d'assurer une plus grande réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille. Une fois de plus, malgré les répercussions de la pandémie sur certains de ses travaux, l'Office a su mobiliser les différents ministères et organismes publics concernés par les premiers rapports d'évaluation de la politique À part entière, publiés en 2017. Ces ministères et organismes publics ont ainsi donné suite à 98 % des recommandations formulées dans ces rapports.

Notons également que, par le biais de son soutien-conseil, l'Office est parvenu à accroître la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties. Ses efforts ont porté leurs fruits avec une augmentation de 7,3 % du taux de plans d'action de bonne, de très bonne et d'excellente qualité comparativement à l'année précédente.

Misant sur l'importance d'être exemplaire et une source d'inspiration pour d'autres organisations, l'Office compte 9,1 % de personnes handicapées au sein de son personnel. Les contenus publiés sur son site Web sont entièrement accessibles. Il souscrit également à l'approvisionnement en biens et services accessibles pour son personnel et sa clientèle.

Ces réalisations ont été possibles grâce à la contribution soutenue des membres du conseil d'administration ainsi que du personnel de l'organisation.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le directeur général,

**Daniel Jean**

Drummondville, septembre 2021

# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES                                       | 3  |
| RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE   | 5  |
| 1. L'ORGANISATION  | 7  |
| 1.1 L'organisation en bref   | 7  |
| 1.2 Faits saillants  | 9  |
| 2. LES RÉSULTATS   | 11 |
| 2.1 Plan stratégique   | 11 |
| 2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens                           | 24 |
| 3. LES RESSOURCES UTILISÉES  | 31 |
| 3.1 Utilisation des ressources humaines  | 31 |
| 3.2 Utilisation des ressources financières   | 34 |
| 3.3 Utilisation des ressources informationnelles                                     | 37 |
| 4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES  | 38 |
| 4.1 Gestion et contrôle des effectifs  | 38 |
| 4.2 Développement durable  | 40 |
| 4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics                 | 45 |
| 4.4 Accès à l'égalité en emploi  | 47 |
| 4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics | 53 |
| 4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels                  | 53 |
| 4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration                   | 54 |
| 4.8 Égalité entre les femmes et les hommes   | 56 |
| 4.9 Programmes de subventions de l'Office  | 57 |
| 4.10 Liste des membres du conseil d'administration                                   | 65 |



# DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

---

L'information contenue dans le présent *Rapport* relève de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données présentées et sur les contrôles afférents à celles-ci. Ce rapport décrit fidèlement la mission de l'Office, ses valeurs, ses orientations stratégiques et ses mandats. Il expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre ainsi que les résultats obtenus et présente des données précises. Je déclare que les données présentées dans le présent *Rapport annuel* ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, l'information qu'il contient correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021.

Le directeur général,

**Daniel Jean**

Drummondville, septembre 2021



# RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

---

## **Monsieur Daniel Jean**

Directeur général

Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)

Samson & Associés CPA/Consultation Inc. a procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'émettons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué en s'appuyant sur les normes internationales de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en oeuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* de l'Office des personnes handicapées du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable du mandat de validation  
du *Rapport annuel de gestion 2020-2021*,

## **Mathieu Farley**

CPA Auditeur, CA, CIA, CISA, CPA (Illinois),

Associé

Vérification, évaluation et services-conseils

Gatineau, septembre 2021



# 1. L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

L'Office des personnes handicapées du Québec 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*. En vertu de sa loi constitutive, l'Office est appuyé par un conseil d'administration composé de seize membres ayant droit de vote, incluant le directeur général, nommés par le gouvernement. 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 impliqués dans les services aux personnes handicapées. La liste des membres est présentée à la section 4.10.

## Mission

L'Office contribue à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Il exerce ainsi une combinaison unique de fonctions, soit :

- conduire des travaux d'évaluation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées au Québec donnant lieu à des recommandations basées sur l'analyse de données fiables;
- conseiller le gouvernement, les ministères et organismes publics, les organismes privés ainsi que les municipalités sur toute initiative publique pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées;
- concerter les partenaires et collaborer avec les organisations concernées dans la recherche de solutions efficaces et applicables pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées;
- offrir des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

## Vision

Être un acteur incontournable dans l'identification et la mise en œuvre de solutions pour réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées et leur famille.

## Valeurs

En plus de souscrire à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, l'Office suscite l'adhésion du personnel à certaines valeurs qui reflètent sa mission d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. Ces valeurs sont celles de la compétence, du respect et de la solidarité.

## Impacts de la pandémie

Bien que la pandémie de COVID-19 ait retardé l'avancement de certains travaux, l'Office a poursuivi ses projets. De plus, grâce aux efforts des ressources informationnelles et aux acquisitions nécessaires de logiciels et d'équipements, le personnel a pu accéder à l'ensemble des services réseaux gouvernementaux et applications de mission résidant sur les serveurs de l'organisation. L'Office a pu ainsi continuer à répondre très rapidement aux demandes de la population et à remplir ses obligations envers ses partenaires.

## Chiffres clés

| CHIFFRES CLÉS | DESCRIPTION  |
|---------------|--|
| 122           | Effectif   |
| 12 887 786    | Dépenses (\$)  |
| 1 053 350     | Personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité au Québec, soit 16,1 % de la population. <sup>1</sup>                                       |
| 5 558         | Personnes qui ont fait appel à l'Office, en majorité des personnes handicapées ou des proches ainsi que des partenaires                      |
| 98,4          | Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (%)  |
| Plus de 4 000 | Mesures annuellement prévues dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées des ministères, organismes publics et municipalités |

1. Les personnes avec incapacité visées par l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 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 des personnes handicapées du Québec, cette population correspond à la définition de personnes handicapées de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, puisque les personnes qui la composent ont une incapacité significative et persistante et qu'elles rencontrent des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

## 1.2 Faits saillants

Les principales réalisations de l'Office en 2020-2021 sont les suivantes.

### La mise en œuvre du projet d'optimisation des démarches d'accès aux programmes, mesures et services

La réalisation de cet important projet s'est poursuivie malgré les impacts de la pandémie de COVID-19 qui ont ralenti les travaux. Celui-ci a pour objectif de simplifier les démarches d'accès aux programmes et mesures gouvernementaux et d'ainsi réduire les difficultés vécues par les personnes handicapées et leur famille.

### Le maintien de la qualité des services offerts aux personnes handicapées et à leur famille

Les résultats obtenus au sondage en 2020-2021 indiquent que les taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services à la population de l'Office sont de 84 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR) et de 93 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA).

### L'amorce du virage numérique de l'Office

L'Office a fait l'acquisition d'une plateforme transactionnelle et configuré celle-ci en vue d'offrir ses services en ligne à la population et donc une plus grande diversité dans les moyens de communication avec l'Office. Cette démarche s'inscrit dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale. La plateforme transactionnelle sera lancée en 2021-2022. L'Office a également utilisé davantage la plateforme Teams pour répondre aux citoyens.

## La poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière

Cette politique vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées. En 2020-2021, l'Office a effectué un deuxième suivi des recommandations issues des premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique. Les ministères et organismes publics concernés ont donné suite à 98 % des recommandations formulées par l'Office.

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

L'Office a poursuivi son rôle d'influence sur les initiatives publiques en formulant des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

## Une augmentation de la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties

L'Office a axé son soutien-conseil sur la qualité des plans d'action, afin de maximiser leurs effets sur la participation sociale des personnes handicapées. Une augmentation de 7,3 % du taux de plans d'action de bonne, de très bonne et d'excellente qualité a été constaté comparativement à l'année précédente. De plus, le taux de plans d'action des ministères et organismes publics qui prévoient des mesures pour améliorer l'accès aux programmes et mesures a progressé de 8,6 % par rapport à 2019-2020. Ces résultats sont liés aux efforts de l'Office, qui a notamment fortement encouragé les organisations à consulter des personnes handicapées et à former un groupe de travail pour l'élaboration du Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

## 2. LES RÉSULTATS

### 2.1 Plan stratégique

#### Résultats relatifs au Plan stratégique

#### Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2024

**Enjeu 1 : Des meilleures démarches d'accès aux programmes et mesures**

**Orientation 1 : Améliorer les démarches pour les personnes handicapées et leur famille**

| OBJECTIFS  | INDICATEURS  | CIBLES 2020-2021 | RÉSULTATS 2020-2021 | PAGE |
|--|--|------------------|---------------------|------|
| <b>Objectif 1.1</b><br>Simplifier les démarches d'accès aux programmes et mesures gouvernementaux                      | 1.1.1<br>Taux de réalisation du projet d'optimisation des démarches d'accès aux programmes, mesures et services                              | 25 %             | 35 %                | 14   |
| <b>Objectif 1.2</b><br>Assurer la qualité des services directs de l'Office offerts à la population                     | 1.2.1<br>Taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services d'accueil, d'information et de référence   | 86 %             | 84 %                | 16   |
|  | 1.2.2<br>Taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services de soutien, de conseil et d'accompagnement | 93 %             | 93 %                | 16   |
| <b>Objectif 1.3</b><br>Procéder à la transformation numérique des services directs de l'Office offerts à la population | 1.3.1<br>Proportion de la clientèle qui s'adresse à l'Office par des moyens numériques   | 5 %              | 15,9 %              | 17   |

## Enjeu 2 : La réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille

### Orientation 2 : Accroître l'influence de l'Office

| OBJECTIFS   | INDICATEURS   | CIBLES<br>2020-2021 | RÉSULTATS<br>2020-2021 | PAGE |
|---|---|---------------------|------------------------|------|
| <b>Objectif 2.1</b><br>Assurer la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière  | 2.1.1<br>Taux de réalisation des engagements des ministères et organismes publics à la politique  | 90 %                | S/O                    | 18   |
|   | 2.1.2<br>Taux de mise en œuvre des recommandations des rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique par les ministères et organismes publics | 95 %                | 98 %                   | 19   |
| <b>Objectif 2.2</b><br>Contribuer aux nouvelles actions gouvernementales qui ont une incidence spécifique sur les personnes handicapées et leur famille | 2.2.1<br>Taux de nouvelles actions gouvernementales qui tiennent compte des recommandations de l'Office   | 70 %                | 55,6 %                 | 20   |
|   | 2.2.2<br>Taux d'acceptation des offres de collaboration de l'Office   | 83 %                | 75 %                   | 21   |
| <b>Objectif 2.3</b><br>Accroître la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties                | 2.3.1<br>Taux d'augmentation de la qualité des plans d'action produits  | +2 %<br>(69,3 %)    | 74,6 %                 | 22   |
|   | 2.3.2<br>Taux de plans d'action des ministères et organismes publics qui prévoient des mesures pour améliorer l'accès aux programmes et mesures       | 80 %                | 84,6%                  | 22   |

# Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2024

## **ENJEU 1 :** **DES MEILLEURES DÉMARCHES D'ACCÈS AUX PROGRAMMES ET MESURES**

### **Orientation 1 :** **Améliorer les démarches pour les personnes handicapées et leur famille**

#### **OBJECTIF 1.1 :** **Simplifier les démarches d'accès aux programmes et mesures gouvernementaux**

**Contexte lié à l'objectif :** Au Québec, un important dispositif de programmes, mesures et services (PMS) a été développé au sein de l'appareil gouvernemental afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille. Ils ont été instaurés au fil des années en vue de répondre à des problèmes spécifiques, mais sans considérer nécessairement leur complémentarité et leur cohérence d'ensemble. Ce manque de cohérence se traduit par des difficultés dans les démarches que les personnes handicapées et leur famille doivent effectuer pour y avoir accès.

Depuis 2018, avec la collaboration du Secrétariat du Conseil du trésor, l'Office est porteur d'un projet d'innovation et d'optimisation des services aux citoyens visant à développer des moyens concrets pour réduire ces difficultés et simplifier les démarches d'accès aux PMS. Il mobilise 12 ministères et organismes gouvernementaux. Ce projet se divise en trois chantiers qui se rapportent à trois moments du parcours d'accès aux PMS. Le chantier 1 vise à regrouper l'information sur les PMS alors que le chantier 2 a pour objectif de réduire le nombre de démarches pour accéder à ceux-ci. Le chantier 3, quant à lui, cherche à améliorer la coordination des services provenant de plusieurs ministères et leurs réseaux pour les personnes handicapées qui ont des besoins plus importants ou des situations plus complexes.

**Indicateur 1.1.1 :** Taux de réalisation du projet d'optimisation des démarches d'accès aux programmes, mesures et services

(mesure de départ : 0 % en 2019-2020)

|                              |                   | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|------------------------------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Cibles</b>                |                   | 25 %      | 50 %      | 75 %      | 100 %     |
| <b>Résultats<sup>1</sup></b> | <b>Chantier 1</b> | 35 %      |           |           |           |
|                              | <b>Chantier 2</b> | 0 %       |           |           |           |
|                              | <b>Chantier 3</b> |           |           |           |           |

1. La nature et l'envergure du projet n'étant pas encore définitives, le taux de réalisation du projet est présenté par chantier.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Suivant les étapes de l'examen stratégique de programmes exigé par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) dans le cadre des projets d'optimisation des services aux citoyens, l'Office a produit un rapport de mise en examen qui fait état de la performance de 98 PMS en matière de démarches d'accès et qui propose des pistes de solution visant à simplifier ces démarches. En mars 2019, ce rapport a été approuvé par le Conseil du trésor qui autorisait du même souffle la planification de la mise en œuvre des solutions identifiées au sein d'un dossier d'affaires. Le contenu du dossier d'affaires relatif au chantier 1 a été approuvé par les membres du comité directeur interministériel chargé de la gouvernance du projet en décembre 2019. Au début de l'année 2020-2021, les budgets nécessaires à la mise en œuvre de ce chantier ont été obtenus et les travaux ont débuté. Toutefois, la pandémie de COVID-19 a ralenti les travaux. En date du 31 mars 2021, 35 % de ce chantier avait été réalisé. Pour ce qui est des contenus du dossier d'affaires relatifs aux chantiers 2 et 3, ils ont été approuvés par le comité directeur interministériel en juin 2020. En mars 2021, l'Office a déposé au Conseil du trésor une demande d'autoriser la mise en œuvre des chantiers 1 et 2 pour l'année 2021-2022. Au 31 mars 2021, la décision du Conseil du trésor n'avait pas encore été rendue, ce qui explique le taux de réalisation de 0 % du chantier 2.

- Il est envisagé qu'une nouvelle demande de financement du projet, incluant le chantier 3, pour 2022-2023 et les années subséquentes soit déposée au ministère des Finances.
- Il est envisagé qu'une nouvelle demande d'autoriser la mise en œuvre du projet, incluant le chantier 3, pour 2022-2023 et les années subséquentes soit déposée au Conseil du trésor.

## **OBJECTIF 1.2 :**

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

**Contexte lié à l'objectif :** L'Office offre différents services afin d'aider les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans leurs démarches pour accéder à l'information et aux services qui leur sont destinés.

### **Les services d'accueil, d'information et de référence (AIR)**

Une équipe d'agentes et d'agents d'aide à la clientèle offre à la personne handicapée, à sa famille, à ses proches ou à des partenaires du soutien dans la résolution de certains problèmes. Son travail consiste à répondre aux demandes d'information, à diriger vers les instances appropriées, à explorer les besoins de la personne, à documenter sa situation et à lui porter assistance, par exemple pour remplir des formulaires d'admissibilité à différents programmes et mesures.

### **Les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA)**

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées offre du soutien dans la résolution de problèmes nécessitant de l'expertise et de l'accompagnement. Les principales fonctions des conseillères et des conseillers à l'intégration des personnes handicapées consistent à soutenir, à conseiller, à accompagner et à représenter la personne handicapée dans ses démarches en vue d'obtenir une réponse à ses besoins. Leurs interventions prennent notamment la forme d'un accompagnement de la personne pour l'élaboration et le suivi d'un plan d'intervention ou d'un plan de services.

En 2020-2021, 5 558 personnes ont fait appel à l'Office. Parmi celles-ci, la majorité était des personnes handicapées ou des proches (4 120 personnes), et 1 438 étaient des partenaires. Il s'agit d'une diminution de 5,8 % (344 personnes) par rapport à l'année précédente.

### **Le maintien de la qualité de ses services**

L'Office mesure le taux de satisfaction de sa clientèle depuis plusieurs années, et le Plan stratégique prévoit des cibles précises à cet égard. L'Office poursuit ses efforts de développement, de mise à jour et de transfert des connaissances de son personnel afin de maintenir la qualité de ses services.

**Indicateur 1.2.1 :** Taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services d'accueil, d'information et de référence

|                  | 2020-2021              | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Cibles</b>    | 86 %                   | 87 %      | 88 %      | 88 %      |
| <b>Résultats</b> | 84 %<br>(Non atteinte) |           |           |           |

**Indicateur 1.2.2 :** Taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services de soutien, de conseil et d'accompagnement

|                  | 2020-2021          | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|------------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Cibles</b>    | 93 %               | 94 %      | 94 %      | 94 %      |
| <b>Résultats</b> | 93 %<br>(Atteinte) |           |           |           |

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services à la population de l'Office pour l'année 2020-2021 présente généralement de bons résultats. Le taux de satisfaction global relatif aux services d'AIR de l'Office s'est établi à 84 %, ce qui représente une diminution de 4 % par rapport à l'année 2019-2020. Ce résultat est inférieur à la cible de 86 %. Quant au taux de satisfaction global relatif aux services de SCA, il s'est établi à 93 %, soit une augmentation de 1 % par rapport à 2019-2020. Il correspond à la cible qui était visée.

Bien que des variations à la baisse et à la hausse soient observées par rapport aux résultats de l'an dernier, celles-ci ne sont pas statistiquement significatives. Les résultats montrent toutefois des écarts significatifs entre les deux clientèles en ce qui a trait à la satisfaction globale, les utilisateurs des services SCA étant plus satisfaits.

Il est à noter que la marge d'erreur est de 6,0 % pour la clientèle des services AIR et de 6,1 % pour la clientèle des services SCA, à un intervalle de confiance de 95 %.

### **OBJECTIF 1.3 :**

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

**Contexte lié à l'objectif :** L'Office a amorcé son virage numérique en 2020-2021 avec l'acquisition d'une plateforme transactionnelle en vue d'offrir ses services en ligne à la population. Cette démarche s'inscrit dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale. Ainsi une plus grande diversité dans les moyens de communication sera offerte aux citoyens.

**Indicateur 1.3.1 :** Proportion de la clientèle qui s'adresse à l'Office par des moyens numériques

|           | 2020-2021            | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|-----------|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Cibles    | 5 %                  | 10 %      | 20 %      | 30 %      |
| Résultats | 15,9 %<br>(Atteinte) |           |           |           |

#### **Explication du résultat obtenu en 2020-2021**

L'année 2020-2021 a été consacrée à la configuration de la plateforme transactionnelle qui ne sera lancée qu'en 2021-2022. En attendant, les demandes numériques faites par la population se font par le biais de courriels envoyés à nos services.

Les demandes numériques faites par courriel ont augmenté de 55,6 %, passant de 568 en 2019-2020 à 884 en 2020-2021. Pour 2019-2020, ces demandes représentaient 9,6 % des demandes totales. Ce taux, pour 2020-2021, s'élève à présent à 15,9 %. L'Office a aussi introduit davantage le numérique dans ses moyens pour répondre aux citoyens en utilisant davantage la plateforme Teams pour réaliser des appels vidéos.

## ENJEU 2 : LA RÉPONSE AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEUR FAMILLE

### Orientation 2 : Accroître l'influence de l'Office

#### OBJECTIF 2.1 : Assurer la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière

**Contexte lié à l'objectif :** En juin 2009, le gouvernement du Québec adoptait la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité (APE). Celle-ci vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Pour voir à la mise en œuvre de cette politique, de nombreux engagements ont été pris par les ministères et organismes publics (MO), notamment dans le Plan global de mise en œuvre 2009-2014 (PGMO) et dans le Plan des engagements gouvernementaux 2015-2019 (PEG).

Le gouvernement du Québec confiait également à l'Office le mandat d'évaluer l'efficacité de la politique APE, soit de juger dans quelle mesure sa mise en œuvre a permis de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Les premiers rapports d'évaluation de la politique APE, publiés en 2017, ont permis de constater que celle-ci a eu une certaine efficacité à réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. De manière générale, de nombreux obstacles identifiés lors de l'élaboration de la politique ont connu une réduction appréciable. Toutefois, force est de constater que des obstacles importants persistent toujours et c'est pourquoi l'Office voit au suivi de la mise en œuvre des recommandations issues de ces rapports.

**Indicateur 2.1.1 :** Taux de réalisation des engagements des ministères et organismes publics à la politique

|           | 2020-2021      | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|-----------|----------------|-----------|-----------|-----------|
| Cibles    | 90 %           | 90 %      | 90 %      | 100 %     |
| Résultats | Non applicable |           |           |           |

**Indicateur 2.1.2 :** Taux de mise en œuvre des recommandations des rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique par les ministères et organismes publics

(mesure de départ : 91 % en 2018-2019)

|           | 2020-2021          | 2021-2022         | 2022-2023 | 2023-2024 |
|-----------|--------------------|-------------------|-----------|-----------|
| Cibles    |                    | 95 % <sup>1</sup> |           | 90 %      |
| Résultats | 98 %<br>(Atteinte) |                   |           |           |

1. Lors de la rédaction du Plan stratégique 2020-2024, les résultats du deuxième suivi des recommandations étaient attendus en 2021-2022 et la cible de 95 % avait donc été inscrite pour cette année-là. Toutefois, les travaux ont été réalisés plus rapidement que prévu et les résultats sont disponibles en 2020-2021. Ils sont ainsi mentionnés dans le *Rapport annuel 2020-2021*. Il n'y aura pas de nouveaux résultats en 2021-2022.

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

L'état d'urgence sanitaire dû à la pandémie de COVID-19 a retardé substantiellement les travaux d'élaboration des engagements des ministères et organismes, lesquels ont été particulièrement touchés par cette pandémie. Cette situation a eu pour conséquence que l'Office a dû ajuster les échéanciers initialement prévus, faisant en sorte qu'aucun engagement n'a pu être pris et réalisé en 2020-2021. Ce retard ne devrait pas avoir d'influence sur les résultats des années 2021-2022 et suivantes.

Le deuxième suivi des recommandations issues des premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière a montré que, en date du 30 juin 2020, plus de la moitié (58 %) des recommandations sont entièrement réalisées, partiellement réalisées ou réalisées en continu, soit 38 recommandations sur 66; 27 recommandations sont en cours de réalisation (41 %) et seulement 1 recommandation n'est pas débutée (2 %). Les ministères et organismes publics concernés ont ainsi donné suite à 98 % des recommandations formulées par l'Office. La cible est donc atteinte.

## OBJECTIF 2.2 :

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

**Contexte lié à l'objectif :** L'Office s'est donné pour objectif de saisir les occasions offertes lors de la présentation d'initiatives publiques afin de formuler des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration visant la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Une méthode a été développée pour mesurer l'influence de l'Office dans le cadre de ces interventions. L'influence est d'abord mesurée pour les recommandations et les propositions de solution émises. Pour que l'Office soit considéré comme ayant eu de l'influence, l'organisation responsable de l'initiative doit avoir retenu au moins une recommandation ou une proposition de solution de l'Office. Celle-ci doit être considérée comme structurante quant à ses retombées potentielles sur la réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille, et sur la réduction des obstacles à leur participation sociale. Quant au taux d'influence des offres de collaboration de l'Office, il est calculé en tenant compte des offres de collaboration pour lesquelles l'Office a obtenu une réponse en 2020-2021. Pour être considérée comme ayant accepté l'offre de collaboration de l'Office, l'organisation doit s'être entendue avec ce dernier, de façon formelle, sur l'objet et les modalités de cette collaboration.

Il faut également préciser que certaines initiatives publiques peuvent se déployer sur plusieurs années et comporter plusieurs grandes étapes de développement.

**Indicateur 2.2.1 :** Taux de nouvelles actions gouvernementales qui tiennent compte des recommandations de l'Office

|           | 2020-2021                | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|-----------|--------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Cibles    | 70 %                     | 71 %      | 72 %      | 73 %      |
| Résultats | 55,6 %<br>(Non atteinte) |           |           |           |

## Indicateur 2.2.2 : Taux d'acceptation des offres de collaboration de l'Office

|           | 2020-2021              | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|-----------|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Cibles    | 83 %                   | 84 %      | 85 %      | 86 %      |
| Résultats | 75 %<br>(Non atteinte) |           |           |           |

### Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En ce qui a trait aux recommandations ou aux propositions de solution, le taux d'influence de l'Office a été établi sur la base des 9 étapes d'initiatives publiques complétées en 2020-2021. Notons que les interventions réalisées par l'Office pour influencer ces initiatives publiques ont pu être effectuées en 2020-2021 ou lors des années précédentes. Sur les 9 étapes complétées, 5 ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 55,6 %.

Le faible nombre d'étapes complétées explique partiellement la non-atteinte de la cible. En effet, le poids relatif de chaque intervention de l'Office est ainsi augmenté et a un effet disproportionné sur le résultat comparativement aux années précédentes (la moyenne des cinq dernières années étant de 16 étapes complétées annuellement). Mentionnons également que cet indicateur ne mesure qu'une partie de l'influence de l'Office, soit celle qui concerne les initiatives prises par ses partenaires et qui ne font pas partie de travaux de collaboration menés à plus long terme.

Le taux d'acceptation des offres de collaboration de l'Office est quant à lui calculé sur la base des 8 offres de collaboration pour lesquelles l'Office a obtenu une réponse en 2020-2021. Sur ces 8 offres de collaboration, 6 ont été acceptées, pour un taux d'influence de 75 %.

### OBJECTIF 2.3 :

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

**Contexte lié à l'objectif :** Au cours de son dernier plan stratégique, 2014-2019, l'Office s'était donné comme objectif d'accroître son offre de soutien-conseil, notamment dans le but d'augmenter le taux de production des plans d'action à 95 %. Cet objectif a été atteint en 2017-2018 et s'est maintenu au cours des deux années suivantes.

Le Plan stratégique 2020-2024 met plutôt l'accent sur la qualité des plans d'action produits afin de maximiser leurs effets sur la participation sociale des personnes handicapées. Au moment de déterminer cet objectif du Plan stratégique, la moitié des plans d'action obtenaient moins de 60 points sur 100, selon l'indice de qualité développé par l'Office.

**Indicateur 2.3.1 :** Taux d'augmentation de la qualité des plans d'action produits

(**mesure de départ :** En 2019-2020, 67,3 % des plans d'action produits étaient de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité, soit au moins 60 points sur 100.)

|           | 2020-2021            | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|-----------|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Cibles    | +2 %                 | +2 %      | +2 %      | +2 %      |
| Résultats | 74,6 %<br>(Atteinte) |           |           |           |

**Indicateur 2.3.2 :** Taux de plans d'action des ministères et organismes publics qui prévoient des mesures pour améliorer l'accès aux programmes et mesures

(**mesure de départ :** En 2019-2020, 76 % des ministères et organismes publics ayant une mission en lien direct avec la participation sociale des personnes handicapées avaient planifié au moins une mesure en lien avec leurs programmes et mesures.)

|           | 2020-2021            | 2021-2022 | 2022-2023 | 2023-2024 |
|-----------|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Cibles    | 80 %                 | 90 %      | 100 %     | 100 %     |
| Résultats | 84,6 %<br>(Atteinte) |           |           |           |

## Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, l'Office a axé son soutien-conseil sur la qualité des plans d'action. Il a notamment fortement encouragé les organisations à consulter des personnes handicapées et à former un groupe de travail pour l'élaboration du Plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, deux pratiques susceptibles de rejaillir positivement sur l'ensemble du plan d'action. Ses efforts ont porté leurs fruits avec une augmentation de 7,3 % du taux de plans d'action de bonne, de très bonne et d'excellente qualité comparativement à l'année précédente. Ce sont les municipalités qui obtiennent le plus haut taux de qualité, avec 81,4 %. Suivent les ministères et les organismes publics avec 73,8 %, puis les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, avec 59,3 %.

Le taux de plans d'action des ministères et organismes publics qui prévoient des mesures pour améliorer l'accès aux programmes et mesures est calculé en fonction des 26 organisations dont la mission a un lien direct avec la participation sociale des personnes handicapées. En 2019-2020, 76 % d'entre elles avaient planifié au moins une mesure de ce type dans leur plan d'action. En 2020-2021, ce taux a progressé, s'établissant à 84,6 %.

L'Office met en œuvre, depuis le début de l'année 2021-2022, une nouvelle stratégie de soutien-conseil envers les organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Cette stratégie prévoit, entre autres, la diffusion de messages mobilisateurs à l'intention des dirigeants des organisations assujetties, la bonification de la formation continue des conseillers de l'Office ainsi que l'utilisation de nouveaux moyens pour la recherche de propositions de mesures.

En mai 2021, la prise du décret 655-2021 visant à déterminer les éléments que doit comporter le plan d'action visé par l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* devrait exercer une influence positive sur la qualité des plans d'action ainsi que sur le taux de plan d'action des MO qui prévoient des mesures prévues à l'indicateur 2.

## 2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

### Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Dans sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC), l'Office a pris des engagements liés à l'accessibilité, à la courtoisie et au respect, à la fiabilité et à la rapidité des services. Ces engagements sont notamment en lien avec les services directs à la population offerts par l'Office, en l'occurrence ses services d'accueil, d'information et de référence (AIR) ainsi que ses services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA) destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

De nombreux résultats liés aux engagements de l'Office proviennent de l'évaluation annuelle de la satisfaction de sa clientèle à l'égard des engagements pris dans la DSC. Cette évaluation est confiée à une firme externe spécialisée dans les sondages auprès des clientèles et des organisations.

#### Accès aux services

| ENGAGEMENT   | INDICATEUR   | CIBLES PRÉVUES PAR LA DSC                                     | RÉSULTATS 2020-2021   | RÉSULTATS 2019-2020   | RÉSULTATS 2018-2019  |
|--|--|---|---|---|--|
| Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le téléscripteur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous). | Taux de satisfaction à l'égard de la clarté du langage | 95 % pour les services d'AIR<br>95 % pour les services de SCA | 96 % pour les services d'AIR<br>98 % pour les services de SCA | 95 % pour les services d'AIR<br>99 % pour les services de SCA | 97 % pour les services d'AIR<br>100 % pour les services de SCA |

| ENGAGEMENT  | INDICATEUR   | CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC | RÉSULTAT 2020-2021          | RÉSULTAT 2019-2020  | RÉSULTAT 2018-2019 |
|---|--|-------------------------|-----------------------------|---|--------------------|
| Notre personnel assure une réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste. | Taux de réponse aux appels pendant les heures d'ouverture de nos bureaux | 100 %                   | Non disponible <sup>1</sup> | Tous les appels reçus, sauf un (99,99 %), pendant les heures d'ouverture des bureaux ont été pris | 99,9 %             |

1. Avant la pandémie, une personne était toujours présente à l'accueil pour répondre aux appels de la clientèle, une autre personne étant disponible pour remplacer le réceptionniste au besoin. Tous les appels étaient pris, sauf en cas de problèmes de téléphonie. Or, en 2020-2021, en raison de la pandémie, le téléphoniste était seul dans nos bureaux et les pauses de celui-ci n'étaient pas assurées par une personne remplaçante. Lorsque le réceptionniste s'absentait, le client était invité à laisser un message sur la boîte vocale. Un retour d'appel était effectué dès son retour de pause. Comme cette situation ne s'était pas présentée avant cette année, aucun dispositif n'était prévu pour comptabiliser les appels qui n'ont pas reçu une réponse directe pendant les heures de bureau.

| ENGAGEMENT   | INDICATEUR  | CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC | RÉSULTAT 2020-2021  | RÉSULTAT 2019-2020  | RÉSULTAT 2018-2019  |
|--|---|-------------------------|---|---|---|
| Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités. | Taux d'accueil dans un local accessible à la clientèle qui se présente sans rendez-vous au siège social | 100 %                   | Tous les visiteurs (100 %) ont bénéficié d'un local accessible pour l'année 2020-2021 | Tous les visiteurs (100 %) ont bénéficié d'un local accessible pour l'année 2019-2020 | Tous les visiteurs (100 %) ont bénéficié d'un local accessible pour l'année 2018-2019 |

| ENGAGEMENT  | INDICATEUR  | CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2018-2019 |
|---|---|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés. | Taux de nouveaux documents publiés sur le site Web de l'Office qui sont accessibles | 100 %                   | 100 %              | 100 %              | 100 %              |

| ENGAGEMENT   | INDICATEUR   | CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC | RÉSULTAT 2020-2021  | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2018-2019 |
|--|--|-------------------------|---|--------------------|--------------------|
| Nos sites Web répondent aux standards d'accessibilité. | Taux de nouvelles pages du site Web institutionnel de l'Office qui répondent aux standards | 100 %                   | 100 %<br>Les dispositions du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) sont respectées par l'Office, conformément aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor | 100 %              | 99 %               |

## Courtoisie et respect

| ENGAGEMENT  | INDICATEUR   | CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC | RÉSULTAT 2020-2021   | RÉSULTAT 2019-2020   | RÉSULTAT 2018-2019   |
|---|--|-------------------------|--|--|--|
| Nous vous recevons dans un lieu qui permet d'assurer la confidentialité des échanges. | Taux de rencontres au siège social qui se font dans un local fermé et accessible, permettant d'assurer la confidentialité des échanges et de l'information | 100 %                   | Tous les visiteurs (100 %) ont eu accès à un local fermé et accessible pour maintenir la confidentialité des échanges en 2020-2021 | Tous les visiteurs (100 %) ont eu accès à un local fermé et accessible pour maintenir la confidentialité des échanges en 2019-2020 | Tous les visiteurs (100 %) ont eu accès à un local fermé et accessible pour maintenir la confidentialité des échanges en 2018-2019 |

| ENGAGEMENTS  | INDICATEUR  | CIBLES PRÉVUES PAR LA DSC                                     | RÉSULTATS 2020-2021   | RÉSULTATS 2019-2020   | RÉSULTATS 2018-2019  |
|--|---|---|---|---|--|
| 1. Notre personnel s'identifie clairement.<br>2. Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension. | Taux de satisfaction des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches à l'égard de la courtoisie du personnel | 95 % pour les services d'AIR<br>95 % pour les services de SCA | 97 % pour les services d'AIR<br>99 % pour les services de SCA | 97 % pour les services d'AIR<br>98 % pour les services de SCA | 100 % pour les services d'AIR<br>99 % pour les services de SCA |

## Traitement des plaintes

| ENGAGEMENT   | INDICATEUR  | CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC | RÉSULTAT 2020-2021  | RÉSULTAT 2019-2020           | RÉSULTAT 2018-2019 |
|--|---|-------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------|
| Nous traiterons votre plainte à l'égard des services de l'Office dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la date de réception. | Taux de plaintes reçues et traitées dans le délai de 20 jours ouvrables | 100 %                   | 83,3 % <sup>1</sup> | S. O. (aucune plainte reçue) | 100 %              |

1. Une plainte (sur un total de six) a nécessité un traitement de plus de 20 jours ouvrables, et ce, tout en maintenant un contact régulier avec le plaignant.

## Fiabilité

| ENGAGEMENTS   | INDICATEUR  | CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC   | RÉSULTAT 2020-2021   | RÉSULTAT 2019-2020   | RÉSULTAT 2018-2019  |
|---|---|---|--|--|---|
| Notre personnel vous fournit de l'information fiable et des conseils de qualité.<br>Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour. | Nombre d'activités de formation sur les mesures, programmes et services au bénéfice des personnes handicapées et de leur famille offertes au personnel des services directs à la population | Cinq activités de formation par année au personnel des services directs à la population | Sept formations ont été offertes au personnel des services directs à la population | Quatre formations ont été offertes au personnel des services directs à la population | Six formations ont été offertes au personnel des services directs à la population |

## Rapidité

| ENGAGEMENT   | INDICATEUR                                    | CIBLES PRÉVUES PAR LA DSC                                     | RÉSULTATS 2020-2021   | RÉSULTATS 2019-2020   | RÉSULTATS 2018-2019   |
|--|---|---|---|---|---|
| Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier appel. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous préciserons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable. | Taux de satisfaction à l'égard de la rapidité | 95 % pour les services d'AIR<br>95 % pour les services de SCA | 94 % pour les services d'AIR<br>96 % pour les services de SCA | 94 % pour les services d'AIR<br>97 % pour les services de SCA | 91 % pour les services d'AIR<br>94 % pour les services de SCA |

| ENGAGEMENT  | INDICATEUR  | CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC | RÉSULTAT 2020-2021 | RÉSULTAT 2019-2020 | RÉSULTAT 2018-2019 |
|---|---|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées. | Taux de première réponse aux demandes d'information statistique (téléphoniques ou par courriel) dans les 2 jours ouvrables ou moins | 100 %                   | 98 % <sup>1</sup>  | 98,4 %             | 99 %               |

1. Une seule réponse n'a pu être retournée dans les deux jours ouvrables.

## 3. LES RESSOURCES UTILISÉES

### 3.1 Utilisation des ressources humaines

#### Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Au 31 mars 2021, 122 personnes étaient en poste, soit 76 travaillant dans les régions (y compris à Drummondville, emplacement du siège social), 31 à Montréal et 15 à Québec.

Le tableau suivant présente la situation des effectifs en poste au 31 mars 2021, en comparaison avec celle de l'année précédente, par secteur d'activité.

#### Effectif au 31 mars 2021 incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

| SECTEUR D'ACTIVITÉ <sup>1</sup>           | 2020-2021  | 2019-2020  | ÉCART     |
|---|------------|------------|-----------|
| Direction générale et Secrétariat général | 10         | 11         | -1        |
| Administration                            | 18         | 21         | -3        |
| Communications et relations publiques     | 11         | 13         | -2        |
| Intervention collective                   | 30         | 37         | -7        |
| Intervention individuelle                 | 35         | 35         | 0         |
| Évaluation et recherche                   | 17         | 11         | +6        |
| Programmes de subventions                 | 1          | 1          | 0         |
| <b>Total</b>                              | <b>122</b> | <b>129</b> | <b>-7</b> |

1. La notion de secteur d'activité se rapporte à la fonction occupée par les effectifs en poste et non à la direction à laquelle ils appartiennent.

En 2020-2021, l'effectif total de l'Office a diminué de sept personnes. Cette diminution s'explique principalement par des départs n'ayant pas été remplacés durant cette année financière. Seul le secteur « Évaluation et recherche » a connu une hausse d'effectif avec une augmentation notable de six personnes en poste. Cela s'explique en partie par un déplacement d'effectifs ayant eu lieu lors de la réorganisation administrative de juillet 2020 au cours de laquelle des effectifs du secteur « Intervention collective » ont été affectés au secteur « Évaluation et recherche » en vue de la réalisation d'un projet d'envergure.

## Formation et perfectionnement du personnel

La politique de développement des ressources humaines de l'Office offre l'occasion au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*, l'Office a investi 1,3 % de sa masse salariale admissible en formation. Pour l'année 2020, une somme globale (incluant les salaires et autres dépenses) de 113 843 \$ y a été consacrée. La répartition de ces dépenses est présentée dans le tableau ci-dessous par champ d'activité et par année civile. En cours d'année, 110 personnes ont participé à des séances de formation, qui ont totalisé 225,4 jours. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 2,0. La diminution de l'offre s'explique par le contexte lié à la pandémie de COVID-19. En effet, l'offre de formation a été très minimale durant six mois, de mi-mars à mi-septembre. Seules 12 formations ont pu être accordées durant cette période pour l'ensemble du personnel. Par la suite, les formations étant exclusivement virtuelles, on constate une diminution des coûts indirects en raison de l'absence de déplacement.

### Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

| CHAMP D'ACTIVITÉ   | 2020 (\$)      | 2019 (\$)      |
|--|----------------|----------------|
| Favoriser le perfectionnement des compétences                      | 76 504         | 96 394         |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion                    | 19 588         | 6 658          |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques                 | 3 585          | 49 334         |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | 6 583          | 21 679         |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite           | 7 583          | 5 264          |
| <b>Total</b>   | <b>113 843</b> | <b>179 329</b> |

## Évolution des dépenses en formation

| RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION           | 2020  | 2019  |
|---|-------|-------|
| Proportion de la masse salariale (%)            | 1,3   | 2,1   |
| Nombre moyen de jours de formation par personne | -     | -     |
| • Cadre   | 2,6   | -     |
| • Professionnel                                 | 2,0   | -     |
| • Fonctionnaire                                 | 2,0   | -     |
| • Total <sup>1</sup>                            | 2,0   | 3,7   |
| Somme allouée par personne (\$)²                | 1 035 | 1 299 |

1. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.
2. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

## Jours de formation selon les catégories d'emploi

| CATÉGORIE D'EMPLOI | 2020  | 2019  |
|--------------------|-------|-------|
| Cadres             | 15,5  | 20,6  |
| Professionnels     | 154,6 | 349,6 |
| Fonctionnaires     | 55,3  | 135,3 |

Trois volets distincts du plan de développement des ressources humaines ont été mis en œuvre. Le premier regroupe les activités de développement liées aux orientations gouvernementales, le deuxième soutient le développement des

compétences associées aux orientations stratégiques de l'Office et le troisième appuie le développement individuel des membres du personnel.

## Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents), qui ont volontairement quitté l'organisation (démissions ou retraites) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Pour sa part, le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

Quant aux départs involontaires, ils comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où il se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Le taux de départ volontaire de la fonction publique ne comprend pas les mouvements de type mutation et n'est donc pas comparable au taux de départ volontaire ministériel. Toutefois, le taux de départ volontaire ministériel serait comparable à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation, puisqu'il comprendrait alors les mouvements de type mutation.

## Données accessibles concernant le taux de départ volontaire

### Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

|                               | 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Taux de départ volontaire (%) | 11,76     | 12,82     | 14,48     |

On constate une baisse du taux de départ volontaire en 2020-2021 par rapport à l'année précédente.

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Dépenses par secteur d'activité

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des dépenses de l'Office par secteur d'activité. La notion de secteur d'activité se rapporte à la fonction occupée par les effectifs de l'Office plutôt qu'à la direction ou au service auquel ils appartiennent. Classer les dépenses de cette façon permet de dresser un portrait représentatif des dépenses selon les grands secteurs d'activité énumérés.

Tout d'abord, le budget de dépenses de l'Office pour l'année 2020-2021 était de 14 174 500 \$. Quant à elles, les dépenses totales de l'Office ont atteint 12 887 786 \$ en 2020-2021, ce qui représente une diminution de 0,5 % par rapport à l'année précédente. Les dépenses ont notamment diminué pour la direction générale (-8,9 %), principalement en raison de la quasi-absence de frais de déplacement, et des réunions du conseil d'administration qui n'ont pu se tenir en présentiel, effet direct de la COVID-19. En ce qui concerne les communications et relations publiques, l'augmentation de 8,8 % des dépenses par rapport à l'année précédente est principalement reliée à l'embauche de personnel additionnel en cours d'année financière.

### Dépenses et évolution par secteur d'activité

| SECTEUR D'ACTIVITÉ                    | BUDGET DE DÉPENSES 2020-2021 (\$) | DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2021 (\$) <sup>1</sup> | DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 (\$)<br><small>SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020<sup>2</sup></small> | ÉCART (\$)      | VARIATION (%) |
|---------------------------------------|-----------------------------------|--|--|-----------------|---------------|
| Direction générale                    | 1 330 600                         | 1 169 554  | 1 283 375  | (113 821)       | -8,9          |
| Administration                        | 3 382 800                         | 2 959 732  | 3 135 282  | (175 550)       | -5,6          |
| Communications et relations publiques | 1 650 000                         | 1 435 253  | 1 319 331  | 115 922         | 8,8           |
| Intervention collective               | 2 970 100                         | 2 758 099  | 2 654 838  | 103 261         | 3,9           |
| Intervention individuelle             | 2 797 000                         | 2 703 283  | 2 699 291  | 3 992           | 0,1           |
| Évaluation et recherche               | 1 374 000                         | 1 213 278  | 1 170 496  | 42 782          | 3,7           |
| Programme de subventions              | 670 000                           | 648 587  | 683 631  | (35 044)        | -5,1          |
| <b>Total</b>                          | <b>14 174 500</b>                 | <b>12 887 786</b>                                  | <b>12 946 244</b>  | <b>(58 458)</b> | <b>-0,5</b>   |

1. Dont 38 199 \$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.
2. Dont 11 092 \$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

## Renseignements supplémentaires

Pour les années 2020-2021 et antérieures, le budget de transfert discrétionnaire était inclus au secteur d'activité « Direction générale » et le budget de transfert du PSE était inclus au secteur d'activité « Évaluation et recherche », tandis que le budget de transfert du PSOP était le seul inclus au secteur d'activité « Programme de subventions ».

Pour l'année 2021-2022 et suivantes, toutes les catégories du budget de transfert seront incluses au secteur d'activité « Programme de subventions ». Afin de permettre la comparaison au rapport annuel de gestion de l'an prochain, voici les données converties qui seront produites dans la colonne « Dépenses prévues au 31 mars 2021 ».

| SECTEUR D'ACTIVITÉ                    | BUDGET DE DÉPENSES 2020-2021 (\$) | DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2021 (\$) | DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 (\$)<br><small>SOURCE : COMPTES PUBLICS 2019-2020</small> | ÉCART (\$)      | VARIATION (%) |
|---------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|--|-----------------|---------------|
| Direction générale                    | 1 330 600                         | 1 108 296                             | 1 283 375  | (113 821)       | -13,6         |
| Administration                        | 3 382 800                         | 2 959 732                             | 3 135 282  | (175 550)       | -5,6          |
| Communications et relations publiques | 1 650 000                         | 1 435 253                             | 1 319 331  | 115 922         | 8,8           |
| Intervention collective               | 2 970 100                         | 2 758 099                             | 2 654 838  | 103 261         | 3,9           |
| Intervention individuelle             | 2 797 000                         | 2 703 283                             | 2 699 291  | 3 992           | 0,1           |
| Évaluation et recherche               | 869 000                           | 821 999                               | 1 170 496  | (348 497)       | -29,8         |
| Programme de subventions              | 1 250 600                         | 1 101 125                             | 683 631  | 417 494         | 61,1          |
| <b>Total</b>                          | <b>14 174 500</b>                 | <b>12 887 786</b>                     | <b>12 946 244</b>  | <b>(58 458)</b> | <b>-0,5</b>   |

### 3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Dans le premier trimestre de l'année 2020-2021, les efforts des ressources furent axés avant tout sur la mise en place de mesures visant à réduire les impacts de la COVID-19 sur les opérations de l'organisation. Des efforts en termes d'acquisition de logiciels et d'équipements (portables, jetons de téléaccès) et de soutien aux usagers ont permis de réduire les coûts associés à la quarantaine.

Dans un premier temps, près de 90 % du personnel de l'organisation s'est vu attribuer un jeton de téléaccès en moins de dix jours ouvrables après le début de la quarantaine. Cela a permis aux employés d'accéder à l'ensemble des services réseaux gouvernementaux et applications de mission résidant sur les serveurs de l'organisation. L'Office a pu ainsi continuer à répondre très rapidement aux demandes de la population et à remplir ses obligations envers ses partenaires.

La mise en place de nouveaux ordinateurs a aussi permis de finaliser le passage de l'organisation vers Windows 10. Conformément aux objectifs du plan directeur visant la mise en place de services bureautiques en mode infonuagique, l'Office dispose maintenant de la suite Microsoft 365. Ces deux opérations permettent d'amener l'organisation vers une plus grande résilience envers tout événement qui mettrait en cause la continuité des services à l'interne.

Le plan directeur a fait une priorité la nécessité de répondre au projet gouvernemental de centralisation des centres informatiques. L'Office procède ainsi au retrait graduel de certains serveurs et autres composantes de son environnement technologique. Des travaux ont lieu dans le but de migrer les applications et systèmes de mission vers des environnements hébergés chez des partenaires externes.

Sur le plan de la sécurité informationnelle et à la suite d'un audit interne mené en janvier 2021, une révision des diverses politiques et procédures internes est en cours.

## 4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

### 4.1 Gestion et contrôle des effectifs

La *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères et organismes publics et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* a pour objet de renforcer les mécanismes de gestion et de contrôle des effectifs des organismes publics, notamment afin de suivre et d'encadrer leur évolution. Elle prévoit qu'un organisme public doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, de l'application des dispositions prévues concernant le dénombrement de ses effectifs, exprimé en heures rémunérées. Cet état doit notamment présenter le total des effectifs et sa répartition par catégorie d'emploi.

Le tableau suivant présente la répartition des effectifs de l'Office en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021, au regard des 224 438 heures rémunérées attribuées pour 2020-2021.

#### Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2020 au 31 mars 2021

| CATÉGORIE  | HEURES TRAVAILLÉES [1] | HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2] | TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2] | TOTAL EN ETC <sup>1</sup> TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3 |
|--|------------------------|----------------------------|---|--|
| 1. Personnel d'encadrement                       | 13 524                 | –                          | 13 524                                      | 7,4  |
| 2. Personnel professionnel                       | 142 917                | 783                        | 143 700                                     | 78,7   |
| 3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 57 558                 | 96                         | 57 654                                      | 31,6   |
| <b>Total 2020-2021</b>                           | <b>213 999</b>         | <b>878</b>                 | <b>214 877</b>                              | <b>117,7</b>   |
| <b>Total 2019-2020</b>                           | <b>223 703</b>         | <b>1 474</b>               | <b>225 177</b>                              | <b>123,3</b>   |

1. ETC signifie « équivalents temps complet ».

On constate que l'Office a respecté le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor pour 2020-2021 en utilisant 9 561 heures rémunérées en moins que la cible.

## Contrats de service

L'Office étant visé par la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État*, il doit inscrire dans son rapport annuel de gestion les renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus déterminés par le Conseil du trésor. Ces données sont donc présentées dans le tableau suivant.

Les contractants autres qu'une personne physique incluent les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2020 et le 31 mars 2021

|   | NOMBRE    | VALEUR            |
|---|-----------|-------------------|
| Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)                     | 0         | 0                 |
| Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique                  | 5         | 595 143 \$        |
| Ententes avec des organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux (excluant le loyer) | 8         | 374 100 \$        |
| <b>Total des contrats de service</b>  | <b>13</b> | <b>969 243 \$</b> |

Au total, 13 ententes ou contrats de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cet exercice financier, pour un montant total de 969 243 \$. Les 8 ententes gouvernementales ont été signées avec le Centre des acquisitions gouvernementales (anciennement Centre de services partagés du Québec), le Fonds des infrastructures et des services numériques gouvernementaux et avec l'Université Laval.

Les 5 contrats donnés à des entreprises privées ont été de l'ordre de 25 000 \$ à 290 000 \$. Le premier contrat privé a été conclu de gré à gré, 2 d'entre eux ont été des contrats à exécution sur demande, 1 a fait l'objet d'un appel d'offres sur invitation et le dernier a été adjugé par appel d'offres public.

À noter qu'aucun contrat de service de 25 000 \$ et plus n'a été accordé à une personne physique.

## 4.2 Développement durable

### Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2015-2020

#### Objectif gouvernemental 1.1

#### Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

| ACTIONS  | INDICATEURS  | CIBLES 2020-2021   | RÉSULTATS 2020-2021  | ATTEINTE DE LA CIBLE |
|--|--|--|--|----------------------|
| <b>Action 1</b><br>Poursuivre la sensibilisation du personnel au recyclage multimatières   | Pourcentage du personnel sensibilisé   | 100 % du personnel sensibilisé au 31 mars 2017   | Atteinte en 2016-2017  | Atteinte             |
| <b>Action 2</b><br>Évaluer la faisabilité de poursuivre la location à long terme d'un véhicule hybride électrique et analyser d'autres options environnementales | État d'avancement de l'évaluation de la faisabilité de poursuivre la location d'un véhicule hybride électrique | Rapport produit avant le 28 février 2020 pour une décision avant la fin du bail le 28 février 2021.<br>Prolongation de cible au 31 mars 2021 | Après analyse, le contrat de location du véhicule hybride électrique mis à la disposition du personnel a été renouvelé | Atteinte             |
| <b>Action 3</b><br>Sensibiliser le personnel à l'écoconduite   | Proportion du personnel sensibilisé à l'écoconduite  | 100 % du personnel de l'Office sensibilisé à l'écoconduite d'ici le 31 mars 2018   | Atteinte en 2017-2018  | Atteinte             |

| ACTIONS   | INDICATEURS  | CIBLES 2020-2021   | RÉSULTATS 2020-2021  | ATTEINTE DE LA CIBLE |
|---|--|--|--|----------------------|
| <p><b>Action 4</b><br/>Réaliser un projet pilote de collecte de matières organiques en collaboration avec la Ville de Drummondville</p> | <p>État d'avancement du projet</p>   | <p>Rapport produit au plus tard le 31 mars 2017</p>  | <p>Non atteinte; cible non reportée en 2020-2021</p>   | <p>Non atteinte</p>  |
| <p><b>Action 5</b><br/>Encourager la pratique du vélo en aménageant des lieux d'entreposage sécuritaires</p>                            | <p>Augmentation du nombre de cyclistes lié à l'ajout d'un support ou d'un lieu d'entreposage sécuritaire</p> | <p>20 % d'augmentation du nombre de cyclistes.<br/>Prolongation de cible au 31 mars 2021</p> | <p>Les options pour favoriser l'utilisation du vélo pour se rendre au travail ont été élaborées sans mise en œuvre</p> | <p>Non atteinte</p>  |
| <p><b>Action 6</b><br/>Organiser des événements écoresponsables</p>   | <p>Nombre d'événements organisés de façon éco-responsable</p>  | <p>Au moins deux événements écoresponsables organisés d'ici le 31 mars 2020</p>              | <p>Atteinte en 2018-2019</p>   | <p>Atteinte</p>      |

## Objectif gouvernemental 1.2

### Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

| ACTIONS   | INDICATEURS   | CIBLES 2020-2021  | RÉSULTATS 2020-2021   | ATTEINTE DE LA CIBLE |
|---|---|---|-----------------------|----------------------|
| <b>Action 7</b><br>Prendre en compte les principes de développement durable dans l'analyse stratégique d'une activité                   | Formulaire d'analyse stratégique d'une activité et ses consignes méthodologiques, révisés | Formulaire et consignes révisés d'ici le 31 décembre 2016 pour une mise en œuvre en 2017-2018 | Atteinte en 2017-2018 | Atteinte             |
| <b>Action 8</b><br>Inclure au Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) les principes de développement durable appropriés | Nouvelles balises du programme adoptées   | Adoption des balises avant le 31 décembre 2016 pour une mise en œuvre en 2017-2018            | Atteinte en 2019-2020 | Atteinte             |

## Objectif gouvernemental 1.5

### Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

| ACTION  | INDICATEUR  | CIBLES 2020-2021  | RÉSULTAT 2020-2021   | ATTEINTE DE LA CIBLE |
|---|---|---|--|----------------------|
| <b>Action 9</b><br>Soutenir les productions artistiques dans lesquelles participent des personnes handicapées ou qui sont adaptées pour elles | Nombre de mentions dans les outils de communication de l'Office | Au moins quatre mentions par année.<br>Prolongation de cible au 31 mars 2021. | Une mention mettant de l'avant un groupe de danse, lauréat du Prix À part entière 2020, a été publiée. | Non atteinte         |

## Objectif gouvernemental 6.2

### Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires

| ACTION   | INDICATEUR                        | CIBLE 2020-2021   | RÉSULTAT 2020-2021    | ATTEINTE DE LA CIBLE |
|--|-----------------------------------|---|-----------------------|----------------------|
| <b>Action 10</b><br>Inciter les municipalités à utiliser les plans d'action à l'égard des personnes handicapées comme outil de développement durable | Nombre de municipalités informées | 100 % des municipalités informées d'ici le 31 mars 2018 | Atteinte en 2017-2018 | Atteinte             |

## Réponses aux recommandations du Commissaire au développement durable

| NOM ET ANNÉE DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE   | RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE   | MESURES PRISES À LA SUITE DES RECOMMANDATIONS  |
|---|---|--|
| <p><i>Rapport du Commissaire au développement durable</i></p> <p><i>Chapitre 3 – Intégration et maintien en emploi des jeunes personnes handicapées</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner les actions de promotion destinées aux employeurs afin de stimuler une offre d'emploi suffisante qui puisse répondre aux besoins des jeunes personnes handicapées dans toutes les régions.</li> <li>• Définir une vision commune des parcours possibles pour les jeunes personnes handicapées qui veulent se diriger vers le marché de l'emploi en précisant notamment les objectifs et les clientèles visées par les mesures et services.</li> <li>• Évaluer périodiquement l'efficacité du continuum de services dans l'ensemble des régions, y compris l'utilisation appropriée des mesures et des services, et préciser le rôle de chacun des ministères et de l'Office des personnes handicapées à cet égard.</li> </ul> | <p>En vue de répondre aux trois recommandations le concernant, l'Office a préparé un plan d'action avec les ministères concernés.</p> <p>Le plan d'action a été déposé le 23 juin 2021 à la Commission sur l'administration publique.</p> <p>Les mesures prises dans ce plan d'action seront donc effectives et rendues publiques à partir de 2021-2022.</p> |

## 4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017.

Chaque organisme public assujéti doit établir une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles faite par son personnel. La procédure de l'Office a été approuvée par la direction générale en juin 2017.

Conformément à la *Loi*, l'Office est tenu de rendre compte du nombre de divulgations reçues, du nombre de divulgations transmises au Protecteur du citoyen et du nombre de divulgations fondées, doit faire état de leur répartition en fonction de différentes catégories prévues et doit mentionner le nombre de fois où des renseignements ont été communiqués au Commissaire à la lutte contre la corruption.

En 2020-2021, aucune divulgation n'a été reçue par la personne responsable du suivi des divulgations.

### Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

| DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2020-2021   | NOMBRE DE DIVULGATIONS | NOMBRE DE MOTIFS | MOTIFS FONDÉS |
|---|------------------------|------------------|---------------|
| 1- Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations <sup>1</sup>   | 0                      |                  |               |
| 2- Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) <sup>2</sup>   |                        | S. O.            |               |
| 3- Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22   |                        | S. O.            |               |
| 4- Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations :<br>Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent. |                        |                  |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi</li> </ul>  |                        | S. O.            | S. O.         |

| DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2020-2021   | NOMBRE DE DIVULGATIONS | NOMBRE DE MOTIFS | MOTIFS FONDÉS |
|---|------------------------|------------------|---------------|
| • Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie  |                        | S. O.            | S. O.         |
| • Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui   |                        | S. O.            | S. O.         |
| • Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité  |                        | S. O.            | S. O.         |
| • Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement |                        | S. O.            | S. O.         |
| • Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment  |                        | S. O.            | S. O.         |
| 5- Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations   |                        | S. O.            |               |
| 6- Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés   |                        |                  | S. O.         |
| 7- Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé                   | S. O.                  |                  |               |
| 8- Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>3</sup>   | 0                      | S. O.            | S. O.         |

1. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.
2. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en accordant un contrat sans appel d'offres.
3. Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

## 4.4 Accès à l'égalité en emploi

### Données globales

#### Effectif régulier au 31 mars 2021

| NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER |
|--|
| 110  |

#### Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

| RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE |
|----------|-------------|----------|-----------|
| 15       | 7           | 3        | 2         |

Membres des minorités visibles et ethniques (MEV), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

#### Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

| STATUT D'EMPLOI | Nombre total de personnes embauchées 2020-2021 | Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés | Nombre d'anglophones embauchés | Nombre d'Autochtones embauchés | Nombre de personnes handicapées embauchées | Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible | Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%) |
|-----------------|--|---|--------------------------------|--------------------------------|--|---|--|
| Régulier        | 15   | 1   | 0                              | 0                              | 1  | 2   | 13,3   |
| Occasionnel     | 7  | 1   | 1                              | 0                              | 1  | 2   | 28,6   |
| Étudiant        | 3  | 1   | 0                              | 0                              | 1  | 2   | 66,7   |
| Stagiaire       | 2  | 0   | 0                              | 0                              | 1  | 1   | 50   |

## Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

| STATUT D'EMPLOI | 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| Régulier (%)    | 13,3      | 0         | 40        |
| Occasionnel (%) | 28,6      | 26,7      | 9,1       |
| Étudiant (%)    | 66,7      | 33,3      | 20        |
| Stagiaire (%)   | 50        | 0         | 100       |

### Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées, afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

## Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

| GROUPE CIBLE          | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2020 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%) | Nombre au 31 mars 2019 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%) |
|-----------------------|------------------------|---|------------------------|---|------------------------|---|
| Anglophones           | 0                      | 0   | 0                      | 0   | 0                      | 0   |
| Autochtones           | 0                      | 0   | 0                      | 0   | 0                      | 0   |
| Personnes handicapées | 10                     | 9,1   | 10                     | 10,2  | 11                     | 10,6  |

### Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

## Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

| GROUPE CIBLE par regroupement de régions | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2020 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%) | Nombre au 31 mars 2019 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%) |
|--|------------------------|---|------------------------|---|------------------------|---|
| MVE Montréal et Laval                    | 7                      | 22,6  | 6                      | 18,2  | 5                      | 15,6  |
| MVE Outaouais et Montérégie              | 1                      | 50  | 1                      | 50  | 1                      | 100   |
| MVE Estrie, Lanaudière et Laurentides    | 1                      | 25  | 1                      | 25  | 1                      | 25  |
| MVE Capitale-Nationale                   | 1                      | 6,7   | 1                      | 9,1   | 0                      | 0   |
| MVE Autres régions                       | 3                      | 4,3   | 5                      | 6,4   | 4                      | 5,2   |

Note : Étant donné les cibles établies par le Programme d'accès en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023, les données de ce tableau excluent les titulaires d'emplois supérieurs.

### Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

**Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021**

| GROUPE CIBLE                    | PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE) | PERSONNEL D'ENCADREMENT (%) |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Minorités visibles et ethniques | 0                                | 0                           |

**Rappel de la cible de représentativité**

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

## Femmes

**Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi**

|                                      | RÉGULIER | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE | TOTAL |
|--------------------------------------|----------|-------------|----------|-----------|-------|
| Nombre total de personnes embauchées | 15       | 7           | 3        | 2         | 27    |
| Nombre de femmes embauchées          | 13       | 6           | 3        | 2         | 24    |
| Taux d'embauche des femmes (%)       | 86,7     | 85,7        | 100      | 100       | 88,9  |

## Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2021

| GRUPE CIBLE   | PERSONNEL D'ENCADREMENT | PERSONNEL PROFESSIONNEL | PERSONNEL TECHNICIEN | PERSONNEL DE BUREAU | TOTAL |
|---|-------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|-------|
| Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes) | 7                       | 76                      | 20                   | 7                   | 110   |
| Nombre total de femmes                              | 4                       | 50                      | 16                   | 6                   | 76    |
| Taux de représentativité des femmes (%)             | 57,1                    | 65,8                    | 80,0                 | 85,7                | 69,1  |

Note : Le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

## Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

### Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec en lien avec le PDEIPH

| AUTOMNE 2020 (COHORTE 2021) | AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020) | AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019) |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1                           | 1                           | 1                           |

### Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars

| 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|-----------|-----------|-----------|
| 0         | 0         | 0         |

## Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles<sup>1</sup>

### Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

| MESURES OU ACTIONS   | GROUPE CIBLE          | NOMBRE DE PERSONNES VISÉES |
|--|-----------------------|----------------------------|
| En octobre 2020, les gestionnaires de l'Office ont été informés et sensibilisés sur le PDEIPH par voie de note de service de la part de la directrice des ressources humaines. Ils ont également été invités à déposer une demande. Un dossier a été soumis à Infrastructures technologiques Québec pour l'embauche d'une personne en 2021-2022. | Personnes handicapées | 1                          |

1. Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

## 4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Le conseil d'administration de l'Office est doté d'un code d'éthique et de déontologie. Il s'agit du *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*. Il est disponible sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante :

[www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/structure-administrative/conseil-dadministration/code-dethique-et-de-deontologie-des-membres-du-conseil-dadministration.html](http://www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/structure-administrative/conseil-dadministration/code-dethique-et-de-deontologie-des-membres-du-conseil-dadministration.html)

Au cours de l'année 2020-2021, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du *Code* n'a été portée à la connaissance de l'Office.

## 4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

### Nombre total de demandes reçues

| NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES |
|---------------------------------|
| 14                              |

### Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

| DÉLAI DE TRAITEMENT | DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS | DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | RECTIFICATIONS |
|---------------------|---|--|----------------|
| 0 à 20 jours        | 9   | 5  | 0              |
| 21 à 30 jours       | 0   | 0  | 0              |
| 31 jours et plus    | 0   | 0  | 0              |
| <b>Total</b>        | <b>9</b>  | <b>5</b>   | <b>0</b>       |

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

| DÉCISION RENDUE        | DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS | DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS | RECTIFICATIONS | DISPOSITIONS DE LA LOI <sup>1</sup> INVOQUÉES ↓ |
|------------------------|---|--|----------------|---|
| Acceptée (entièrement) | 7   | 5  | 0              | S. O.   |
| Partiellement acceptée | 2   | 0  | 0              | Art. 47 et 15                                   |
| Refusée (entièrement)  | 0   | 0  | 0              | S. O.   |
| Autres                 | 0   | 0  | 0              | S. O.   |

1. *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1)

## Mesures d'accommodement et avis de révision

|  |   |
|--|---|
| Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable | 0 |
| Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information                   | 0 |

## 4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

### Comité permanent et mandataire

| QUESTIONS  | RÉPONSES          |
|--|-------------------|
| Avez-vous un ou une mandataire ?                                     | Oui               |
| Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ? | Cinquante ou plus |
| Avez-vous un comité permanent ?                                      | Oui               |

| QUESTIONS   | RÉPONSES |
|---|----------|
| Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?   | Non      |
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? | Non      |

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

| QUESTIONS   | RÉPONSES    |
|---|-------------|
| Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ? | Oui         |
| Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :  | 25 mai 2017 |
| Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?   | Non         |

### Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

| QUESTIONS  | RÉPONSES   |
|--|--|
| Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? | Non  |
| Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?                      | Mise en ligne d'une brève intranet visant à faire connaître la politique linguistique de l'Office aux membres du personnel |

## 4.8 Égalité entre les femmes et les hommes

L'*Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI) est la principale source de données utilisée par l'Office pour documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées. Elle couvre plusieurs domaines de la participation sociale tels que les activités de la vie quotidienne, les déplacements, l'habitation, l'éducation et l'emploi. En 2020-2021, l'Office a diffusé le premier volume de la collection statistique intitulée *Les personnes avec incapacité au Québec* réalisée à partir des données de l'ECI de 2017. Les données présentées dans ce volume sont, lorsque possible, ventilées selon le sexe.

D'ailleurs, lorsque les données sont disponibles et fiables, l'Office procède systématiquement au traitement et à l'analyse des données selon le sexe et en présente les résultats dans les différents rapports qu'il produit. Notamment, en 2020-2021, les indicateurs d'obstacles et de participation sociale des personnes handicapées ont été mesurés en tenant compte des différences liées au sexe pour la préparation de rapports statistiques. Ces rapports portent sur l'incapacité chez les enfants ainsi que l'incapacité chez les personnes de 18 ans et plus vivant avec leurs parents.

Enfin, dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, l'Office a produit le rapport *Les femmes avec incapacité au Québec : un portrait de leurs conditions de vie et de leur participation sociale*. Ce rapport est principalement rédigé à partir de données statistiques provenant de plusieurs enquêtes canadiennes, dont les données sont ventilées pour le Québec et selon le sexe.

## 4.9 Programmes de subventions de l'Office

### Programme de soutien aux organismes de promotion

Le Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) est le moyen par lequel l'Office peut soutenir l'action des organismes de promotion en vue de stimuler leur contribution à la promotion des intérêts, à la défense des droits et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées.

Plus particulièrement, le PSOP vise à soutenir la réalisation d'actions ponctuelles en lien avec les défis et priorités d'intervention de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Certains projets doivent être écoresponsables pour être admissibles.

En 2020-2021, l'Office a accordé des subventions totalisant 554 164 \$ à 25 organismes. Le tableau suivant dresse un portrait des subventions accordées de 2018-2019 à 2020-2021.

#### Variation du nombre d'organismes soutenus et des subventions accordées de 2018-2019 à 2020-2021

| TYPE D'ORGANISME                     | 2020-2021 |                | 2019-2020 |                | 2018-2019 |                |
|--------------------------------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|
|                                      | n         | \$             | n         | \$             | n         | \$             |
| Organisme national (mission globale) | 0         | 0              | 0         |                | 1         | 65 000         |
| <b>Sous-total</b>                    | <b>0</b>  | <b>0</b>       | <b>0</b>  |                | <b>1</b>  | <b>65 000</b>  |
| Organismes nationaux                 | 9         | 197 390        | 4         | 109 619        | 3         | 85 803         |
| Regroupements d'organismes de base   | 4         | 90 825         | 7         | 150 652        | 7         | 157 990        |
| Organismes de base                   | 12        | 265 949        | 16        | 330 360        | 10        | 190 898        |
| <b>Sous-total</b>                    | <b>25</b> | <b>554 164</b> | <b>27</b> | <b>590 631</b> | <b>20</b> | <b>434 691</b> |
| <b>Total</b>                         | <b>25</b> | <b>554 164</b> | <b>27</b> | <b>590 631</b> | <b>21</b> | <b>499 691</b> |

## Liste des organismes de promotion soutenus en 2020-2021

| PROJETS PONCTUELS  |                   |  |
|--|-------------------|--|
| ORGANISMES NATIONAUX   | MONTANT           | TITRE DU PROJET  |
| Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs                         | 22 875 \$         | <i>Accessibilité du site AQEPA.ORG en langue des signes québécoise (LSQ)</i>       |
| Association québécoise des personnes de petite taille inc.                         | 23 844 \$         | <i>Grand format</i>  |
| Audition Québec  | 23 000 \$         | <i>Refonte du site Web d'Audition Québec</i>                                       |
| Fédération québécoise de l'autisme   | 30 000 \$         | <i>Les multiples visages de l'autisme : partageons nos données</i>                 |
| Moelle épinière et motricité Québec  | 20 000 \$         | <i>Apprivoiser ma nouvelle réalité : Du centre de réadaptation à la communauté</i> |
| Regroupement des associations de personnes traumatisées craniocérébrales du Québec | 11 845 \$         | <i>Prends ta place; TCC, 3 lettres qui changent des vies... mais ça continue!</i>  |
| SAFERA   | 22 000 \$         | <i>Colloque sur le trouble du spectre de l'alcoolisation fœtale (TSAF)</i>         |
| Vision sur l'art (Québec) inc.   | 13 826 \$         | <i>Diversité et variation</i>  |
| Vivre avec la fibrose kystique   | 30 000 \$         | <i>Les FK solidaires, unis et en santé avec l'aide de la technologie</i>           |
| <b>Sous-total</b>  | <b>197 390 \$</b> |  |

| REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE   | MONTANT          | TITRE DU PROJET   |
|--|------------------|---|
| DéPhy Montréal   | 22 000 \$        | <i>Sécurité incendie : j'informe et je m'informe : les déficiences sensorielles</i> |
| Groupement des associations de personnes handicapées du Richelieu-Yamaska                | 8 825 \$         | <i>COMMUNIQUER 2.0</i>  |
| Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPhL)      | 30 000 \$        | <i>Brigade Axe-Cible</i>  |
| Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées – région Mauricie inc. | 30 000 \$        | <i>Promotion du potentiel d'employabilité des personnes handicapées</i>             |
| <b>Sous-total</b>  | <b>90 825 \$</b> |   |

| ORGANISMES DE BASE  | MONTANT   | TITRE DU PROJET  |
|---|-----------|--|
| Association des personnes aphasiques Granby-région  | 29 875 \$ | <i>Guide d'outils de stimulation à la communication pour proches aidants et personnes aphasiques</i>                     |
| Association des personnes intéressées à l'aphasie et à l'accident vasculaire cérébral (A.P.I.A.-A.V.C.) | 27 950 \$ | <i>Intégration sociale des personnes aphasiques : vers l'accessibilité communicationnelle des commerces de proximité</i> |
| Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs Mauricie et Centre-du-Québec                 | 29 940 \$ | <i>DIVA – Dossier Intelligent Vie Active (DIVA) Webapp</i>   |
| Centre d'intégration à la vie active pour les personnes vivant avec un handicap physique                | 9 755 \$  | <i>Trouve ton sport ! (2.0)</i>  |
| Dynamique des handicapés de Granby et Région inc.   | 8 150 \$  | <i>Symposium des Arts à Part Entière</i>   |
| L'association des personnes handicapées de Bellechasse (L'A.P.H.B.)                                     | 30 000 \$ | <i>Proximité inclusive</i>   |
| L'association pour l'intégration sociale (région de Québec)   | 23 856 \$ | <i>Nouveau guide sur l'annonce du diagnostic de déficience intellectuelle ou de retard global de développement</i>       |

| ORGANISMES DE BASE   | MONTANT           | TITRE DU PROJET   |
|--|-------------------|---|
| Le comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH) | 30 000 \$         | <i>Comment trouver facilement un logement adapté ?</i>  |
| Le Regroupement pour la Trisomie 21  | 3 011 \$          | <i>Capsules vidéo de sensibilisation à la trisomie 21</i>   |
| Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain RAAMM       | 27 902 \$         | <i>Vidéo éducative et de sensibilisation sur l'accessibilité du Web</i>   |
| Réseau   Surdité   Montérégie  | 29 980 \$         | <i>La réduction des obstacles à l'accessibilité communicationnelle dans les CISSS</i>   |
| Solidarité de parents de personnes handicapées                               | 15 530 \$         | <i>Forum provincial sur l'hébergement et le soutien à domicile pour les personnes en situation de handicap et leurs proches</i> |
| <b>Sous-total</b>  | <b>265 949 \$</b> |   |
| <b>Total</b>   | <b>554 164 \$</b> |   |

## Subventions à l'expérimentation

Par son Programme de subventions à l'expérimentation (PSE), l'Office soutient des projets d'expérimentation et de recherche susceptibles d'accroître la participation sociale des personnes handicapées. En 2020-2021, un montant total de 333 122,07 \$ a été octroyé dans le cadre du PSE, soit 132 500 \$ pour le volet études et recherches et 200 622,07 \$ pour le volet Expérimentation.

En 2020-2021, 25 projets étaient soutenus par l'Office dans le cadre du PSE. De ces projets, 5 avaient été amorcés en 2020-2021, 13 étaient en cours de réalisation au 31 mars 2021 et 7 se sont terminés en cours d'année financière. Le détail des projets est présenté par volet dans les deux tableaux qui suivent.

## Projets soutenus en 2020-2021 pour le volet Études et recherches du Programme de subventions à l'expérimentation

| PROJET  | CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR                                       | SUBVENTION TOTALE | SUBVENTION 2020-2021 |
|---|--|-------------------|----------------------|
| <b>Amorcés en 2016-2017 et terminés en 2020-2021</b>  |  |                   |                      |
| <i>Analyse du rôle de la présence attentive (mindfulness), des fonctions exécutives et des projets personnels dans l'adaptation des parents et de leur enfant ayant une déficience intellectuelle</i> | Lise Lachance<br>(CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean)                     | 20 000 \$         | 0 \$                 |
| <i>Le vêtement en tant que déterminant de la participation des personnes ayant une déficience physique : établir les fondements de l'innovation future</i>  | Bonnie Swaine<br>(CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)             | 20 000 \$         | 0 \$                 |
| <b>Amorcés en 2017-2018 et terminés en 2020-2021</b>  |  |                   |                      |
| <i>Planifier la transition de l'école à la vie adulte (TÉVA) des jeunes handicapés : quelles sont les meilleures pratiques pour le Québec ?</i>   | Chantal Desmarais<br>(Fonds de recherche du Québec – Société et culture) | 100 000 \$        | 0 \$                 |
| <i>Bouger pour mieux vivre : l'accès aux programmes communautaires et la participation sociale</i>  | Shane Sweet<br>(Université McGill)                                       | 20 000 \$         | 0 \$                 |
| <i>Agressions sexuelles commises envers les personnes handicapées : ce qu'en disent les données probantes, les intervenants et les victimes</i>   | Christian Joyal<br>(Université du Québec à Trois-Rivières)               | 14 888,47 \$      | 0 \$                 |
| <b>Amorcés en 2017-2018 et en cours de réalisation</b>  |  |                   |                      |
| <i>Évaluation de trois configurations de feux pour piétons et de signaux sonores sur le territoire de la ville de Québec</i>  | François Routhier<br>(CIUSSS de la Capitale-Nationale)                   | 20 000 \$         | 0 \$                 |
| <i>Programme d'accompagnement personnalisé d'intégration communautaire (PRO COM) : une étude pilote</i>   | Jérôme Gauvin-Lepage<br>(REPAR)  | 20 000 \$         | 0 \$                 |

| PROJET   | CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR                  | SUBVENTION TOTALE | SUBVENTION 2019-2020 |
|--|---|-------------------|----------------------|
| <b>Amorcé en 2018-2019 et terminé en 2020-2021</b>   |   |                   |                      |
| <i>Stratégie innovante de mobilisation des connaissances en prévention du suicide chez les personnes ayant une DI ou un TSA : collaborer avec le réseau pour améliorer les services</i>  | Cécile Bardon<br>(Université du Québec à Montréal)  | 20 000 \$         | 0 \$                 |
| <b>Amorcés en 2018-2019 et en cours de réalisation</b>   |   |                   |                      |
| <i>Maltraitance psychologique et financière envers les personnes âgées ayant des incapacités au Québec</i>   | Marie Beaulieu<br>(CIUSSS de l'Estrie – CHUS)       | 100 000 \$        | 20 000 \$            |
| <i>Participation sociale des personnes ayant des incapacités dans la dynamique de développement régional inclusif : une étude portant sur la caractérisation du territoire de la municipalité régionale de comté (MRC) de Portneuf</i> | Émilie Raymond<br>(Université Laval)                | 25 000 \$         | 0 \$                 |
| <i>Favoriser la participation sociale des enfants avec un trouble développemental de la coordination par la création d'un environnement social adapté : le programme MOTIFORM</i>  | Marie-Noëlle Simard<br>(CHU Sainte-Justine)         | 20 000 \$         | 0 \$                 |
| <i>Expérimentation de la navigation en ville à l'aide d'une application Web par des utilisateurs de fauteuil roulant manuel : évaluation à l'aide de nouveaux critères d'utilisabilité</i>   | Claude Vincent<br>(CIUSSS de la Capitale-Nationale) | 20 000 \$         | 0 \$                 |

| PROJET   | CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR                              | SUBVENTION TOTALE    | SUBVENTION 2019-2020 |
|--|---|----------------------|----------------------|
| <b>Amorcés en 2019-2020 et en cours de réalisation</b>   |   |                      |                      |
| <i>Soutenir l'exercice du rôle parental en situation de handicap et informer la politique À part entière</i>   | Carolina Bottari<br>(CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal) | 20 000 \$            | 0 \$                 |
| <i>Les sports collectifs adaptés : une intervention innovante pour favoriser l'activation physique, la participation et l'inclusion sociale chez les personnes souffrant de douleur chronique en situation de handicap</i> | Sabrina Cavallo<br>(CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)  | 20 000 \$            | 0 \$                 |
| <i>Participation et diplomation des élèves handicapés aux programmes de formation professionnelle</i>  | Annie Dubeau<br>(Université du Québec à Montréal)               | 100 000 \$           | 30 000 \$            |
| <i>Pour un soutien de qualité à la participation sociale des personnes ayant des incapacités</i>   | Marie-Ève Lamontagne<br>(CIUSSS de la Capitale-Nationale)       | 100 000 \$           | 30 000 \$            |
| <b>Amorcés en 2020-2021</b>  |   |                      |                      |
| <i>Comment favoriser l'accès à l'emploi par l'amélioration de l'accès au transport collectif?</i>  | Philippe Archambault<br>(CISSS de Laval)                        | 20 000 \$            | 20 000 \$            |
| <i>Connaissances sur l'autisme et ampleur de la stigmatisation envers les personnes autistes au Québec</i>   | Alena Valderrama<br>(CHU Sainte-Justine)                        | 20 000 \$            | 20 000 \$            |
| <i>Portrait de l'expérience inclusive dans les musées québécois; inventaire et analyse des pratiques muséales et des besoins des personnes ayant des incapacités</i>   | Aude Porcedda<br>(Université du Québec à Trois-Rivières)        | 12 500 \$            | 12 500 \$            |
| <b>Total</b>   |   | <b>692 388,47 \$</b> | <b>132 500 \$</b>    |

## Projets soutenus en 2020-2021 pour le volet Expérimentation du Programme de subventions à l'expérimentation

| PROJET   | CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR                                 | SUBVENTION TOTALE | SUBVENTION 2020-2021 |
|--|--|-------------------|----------------------|
| <b>Amorcé en 2017-2018 et terminé en 2020-2021</b>   |  |                   |                      |
| <i>Outil d'évaluation de la qualité des environnements domiciliaires et institutionnels fréquentés par les personnes ayant un TSA</i>  | Ernesto Morales<br>(CIUSSS de la Capitale-Nationale)               | 100 000 \$        | 12 122,07 \$         |
| <b>Amorcés en 2019-2020 et en cours de réalisation</b>   |  |                   |                      |
| <i>Participation sociale des adolescent-e-s et jeunes adultes autistes en milieux scolaires et d'emploi : analyser les obstacles pour concevoir des services permettant de les surmonter</i> | Catherine Des Rivières-Pigeon<br>(Université du Québec à Montréal) | 100 000 \$        | 30 000 \$            |
| <i>Évaluation d'un programme de formation à l'utilisation du transport en commun pour les personnes avec une déficience intellectuelle</i>   | Diane Morin<br>(Université du Québec à Montréal)                   | 100 000 \$        | 30 000 \$            |
| <i>Évaluation des effets de la participation à un groupe de musique sur l'inclusion scolaire et sociale d'élèves avec un TSA</i>   | Ève-Marie Quintin<br>(Université McGill)                           | 100 000 \$        | 30 000 \$            |
| <b>Amorcés en 2020-2021 et en cours de réalisation</b>   |  |                   |                      |
| <i>Améliorer l'accessibilité des soins dentaires aux personnes en fauteuil roulant</i>   | Christophe Bedos<br>(Université McGill)                            | 100 000 \$        | 50 000 \$            |
| <i>Le théâtre pour se réinsérer : une étude des retombées de la participation aux activités offertes par le Théâtre Aphasique</i>  | Maud Gendron-Langevin<br>(Université du Québec à Montréal)         | 97 000 \$         | 48 500 \$            |
| <b>Total</b>   |  | <b>597 000 \$</b> | <b>200 622,07 \$</b> |

## 4.10 Liste des membres du conseil d'administration

### Membres nommés

Selon l'article 6 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le conseil d'administration de l'Office est composé de seize membres ayant le droit de vote, dont un directeur général, tous nommés par le gouvernement. Au 31 mars 2021, les personnes suivantes étaient membres du conseil :

- **Valérie Banville**, région de la Montérégie;
- **Louis Bourassa**, région des Laurentides;
- **Frances Champigny**, région de la Montérégie;
- **Aurèle Desjardins**, région de l'Outaouais;
- **Joëlle Duchesne**, région de la Capitale-Nationale;
- **Sylvie Godbout**, région de l'Estrie;
- **Raymond Guin**, nommé après consultation des organismes les plus représentatifs des employeurs;
- **Daniel Jean**, à titre de directeur général;
- **Chantal Lavallée**, région de la Montérégie;
- **Anne Pelletier**, nommée après consultation des organismes de promotion les plus représentatifs;
- **Pierre Richard**, nommé après consultation des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées;
- **Joëlle Rivard**, région de Montréal;
- **Martin Trépanier**, région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine;
- **Myriam Zaidi**, nommée après consultation des organismes les plus représentatifs des associations de salariés;
- **Ludia Zama**, région de Montréal.

## Membres d'office

Conformément à l'article 6.1 de la *Loi*, les sous-ministres de différents ministères ou leurs délégués sont membres d'office du conseil d'administration de l'Office, mais n'ont pas le droit de vote. Au 31 mars 2021, les personnes suivantes représentaient ces ministères :

- **Jean-François Constant**,  
ministère de l'Enseignement supérieur;
- **Annie Desaulniers**,  
ministère des Affaires municipales et de l'Habitation;
- **Anne Desruisseaux**,  
ministère de la Famille;
- **Guy Émond**,  
ministère des Transports;
- **Francis Gauthier**,  
ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- **Josée-Anne Goupil**,  
ministère de la Santé et des Services sociaux;
- **Mélanie La Rochelle**,  
Secrétariat du Conseil du trésor;
- **Pascale Lemay**,  
ministère de l'Éducation;
- **Nathalie Verge**,  
ministère de la Culture et des Communications.





Office des personnes  
handicapées

Québec 