

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021-2022

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

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
Site Web : www.ophq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Décembre 2022
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-93047-1 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-93048-8 (version PDF)
ISBN 978-2-550-93049-5 (version braille)
ISBN 978-2-550-93050-1 (version caractères agrandis)
ISBN 978-2-550-93051-8 (version texte électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2022

MESSAGE DU MINISTRE



Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

Comme prévu par la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2021-2022* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Le présent *Rapport* constitue la deuxième 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 expose les résultats obtenus, explique les efforts organisationnels consacrés à la mise en œuvre du Plan et démontre le respect de l'organisation quant aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Ce rapport met en valeur les réalisations de l'Office qui visent à améliorer les démarches d'accès aux programmes, aux services 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, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable des Services sociaux,

Lionel Carmant

Québec, novembre 2022

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Monsieur Lionel Carmant

Ministre responsable des Services sociaux
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion* de l'Office des personnes handicapées du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2022.

L'Office a déployé tous les efforts 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 bien entamé le projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille, comme en témoigne la mise en ligne du profil « Personnes handicapées » sur le site Web gouvernemental unifié Québec.ca.

Il s'est également assuré de maintenir la qualité des services directs qu'il offre à la population. En 2021-2022, 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 en rapport avec les services offerts demeure élevé. Il se situe à 89 % pour les services d'accueil, d'information et de référence, et à 94 % 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. Pour ce faire, l'Office a diffusé le plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

Notons également que, au moyen de son soutien-conseil, l'Office est parvenu à faire 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 près de 2 % en vue de l'atteinte de 76,3 % du taux de plans d'action de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité comparativement au résultat de l'année précédente.

Misant sur plus de 40 années d'actions en faveur de la participation sociale des personnes handicapées, l'Office, par sa mission transversale, met ainsi à profit son expertise unique auprès de la population du Québec et de ses partenaires.

À cet égard, je profite de l'occasion pour souligner la contribution soutenue des membres du conseil d'administration ainsi que du personnel de l'organisation, sans qui les réalisations exposées dans le présent *Rapport* n'auraient pu être possibles.

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

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, novembre 2022

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	26
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	30
3.1 Utilisation des ressources humaines	30
3.2 Utilisation des ressources financières	34
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	35
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	36
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	36
4.2 Développement durable	38
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	42
4.4 Accès à l'égalité en emploi	44
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	50
4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	51
4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	53
4.8 Égalité entre les femmes et les hommes	54
4.9 Politique de financement des services publics	55
4.10 Programmes de subventions de l'Office	56
4.11 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 fournies 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 exposées dans ce 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 2022.

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, septembre 2022

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 2021-2022* de l'Office des personnes handicapées du Québec couvrant la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. 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 œuvre 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 2021-2022* 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 2021-2022*

Mathieu Farley

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

Associé

Vérification, évaluation et services-conseils

Gatineau, septembre 2022

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) est un organisme gouvernemental qui a été institué en 1978 par une loi qui porte maintenant le titre de *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. 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 engagés dans les services aux personnes handicapées et le secrétaire du Conseil du trésor. La liste des membres est présentée à la section 4.11.

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, travaux donnant lieu à des recommandations basées sur l'analyse de données fiables;
- conseiller le gouvernement, les ministères et les 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, l'Office a pu continuer à répondre très rapidement aux demandes de la population et à remplir ses obligations envers ses partenaires.

Chiffres clés

CHIFFRES CLÉS	DESCRIPTION
115	Effectif
12 952 048	Dépenses (\$)
1 053 350	Personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité au Québec, soit 16,1 % de la population ¹
5 362	Personnes qui ont fait appel à l'Office, en majorité des personnes handicapées ou des proches ainsi que des partenaires
99,5	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, des organismes publics et des 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, cette population correspond à la définition de *personne handicapée* 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 2021-2022 sont les suivantes.

La mise en œuvre du projet de simplification 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. Ce projet a pour objectif de simplifier les démarches d'accès aux programmes, aux services et aux mesures gouvernementaux, et d'ainsi réduire les difficultés vécues par les personnes handicapées et leur famille. Les travaux réalisés ont notamment permis de regrouper l'information sur 65 programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille dans le site Web gouvernemental unifié Québec.ca et d'y mettre en ligne le profil « Personnes handicapées ».

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

Les résultats obtenus au sondage de 2021-2022 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 89 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR), et de 94 % 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 a configuré celle-ci en vue d'offrir ses services en ligne à la population et, donc, de diversifier davantage ses moyens de communication. Cette démarche s'inscrit dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale. La plateforme transactionnelle sera lancée en 2022-2023. L'Office a également utilisé davantage la plateforme Teams pour répondre aux citoyennes et 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 2021-2022, l'Office a diffusé le plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Ce plan s'appuie sur 12 nouveaux engagements dans des secteurs névralgiques de l'action gouvernementale, sur un projet interministériel d'envergure ainsi que sur plus de 4 000 mesures inscrites dans quelque 200 plans d'action à l'égard des personnes handicapées.

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

L'Office a continué d'exercer son rôle d'influence sur les initiatives publiques mises de l'avant par le gouvernement, les ministères et les organismes publics 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 les effets de ces derniers sur la participation sociale des personnes handicapées. Une augmentation de près de 2 % du taux de plans d'action de bonne, de très bonne ou d'excellente qualité a été constatée comparativement au résultat de l'année précédente. De plus, le taux de plans d'action des ministères et des organismes publics qui prévoient des mesures pour améliorer l'accès aux programmes et aux mesures a progressé de près de 5 % par rapport à 2020-2021. 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 de leur 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 2021-2022 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2024

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	PAGE
Objectif 1.1 Simplifier les démarches d'accès aux programmes et mesures gouvernementaux	Indicateur 1.1.1 Taux de réalisation du projet d'optimisation des démarches d'accès aux programmes et mesures	Chantier 1 : S. O.	100 %	14
		Chantier 2 : S. O.	10 %	
		Chantier 3 : S. O.	0 %	
Objectif 1.2 Assurer la qualité des services directs de l'Office offerts à la population	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	87 %	89 %	17
	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	94 %	94 %	18
Objectif 1.3 Procéder à la transformation numérique des services directs de l'Office offerts à la population	Indicateur 1.3.1 Proportion de la clientèle qui s'adresse à l'Office par des moyens numériques	10 %	10,1 %	19

Orientation 2 : Accroître l'influence de l'Office

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	PAGE
Objectif 2.1 Assurer la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière	Indicateur 2.1.1 Taux de réalisation des engagements des ministères et organismes publics envers la politique	90 %	50 %	21
	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	95 %	S. O.	21
Objectif 2.2 Contribuer aux nouvelles actions gouvernementales qui ont une incidence spécifique sur les personnes handicapées et leur famille	Indicateur 2.2.1 Taux de nouvelles actions gouvernementales qui tiennent compte des recommandations de l'Office	71 %	42,9 %	22
	Indicateur 2.2.2 Taux d'acceptation des offres de collaboration de l'Office	84 %	83,3 %	23
Objectif 2.3 Accroître la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties	Indicateur 2.3.1 Taux d'augmentation de la qualité des plans d'action produits	+2 % (71,3 %)	76,3 %	24
	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	90 %	89,3 %	24

Résultats détaillés 2021-2022 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, de mesures et de services (PMS) a été développé au sein de l'appareil gouvernemental afin de répondre aux besoins des personnes handicapées et de leur famille. Ces PMS ont été instaurés au fil des années en vue de résoudre des problèmes spécifiques, mais sans considérer nécessairement leur complémentarité et leur cohérence d'ensemble. Le manque de cohérence se traduit par des difficultés dans les démarches que les personnes handicapées et leur famille doivent effectuer pour avoir accès aux PMS.

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 citoyennes et aux citoyens. Le projet vise à développer des moyens concrets pour réduire ces difficultés et simplifier les démarches d'accès à 60 PMS qui sont sous la responsabilité de 14 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, a pour but d'améliorer la coordination des services provenant de plusieurs réseaux pour les personnes handicapées qui ont des besoins importants ou dont la situation est complexe.

Comme mentionné au Plan stratégique, l'indicateur a été revu à la suite du dépôt du dossier d'affaires au Conseil du trésor en 2021, et il se divise en fonction du taux de réalisation de chacun des trois chantiers du projet. De plus, considérant que la mise en œuvre des diverses solutions proposées dans le dossier d'affaires s'échelonne de 2021-2022 à 2025-2026, la cible de 100 % de réalisation, prévue initialement pour l'exercice financier 2023-2024 dans le Plan stratégique, devait être revue. Les cibles ont été établies en fonction des principaux livrables attendus de chacun des chantiers. Il importe toutefois de noter que ceux-ci peuvent être sujets à changement, en fonction de l'évolution des travaux.

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

(mesure de départ : 0 % en 2019-2020)

		2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles		25 %	50 %	75 %	100 %
Résultats	Chantier 1	35 %	100 %	S. O.	S. O.
	Chantier 2	0 %	10 %	S. O.	S. O.
	Chantier 3	S. O.		S. O.	S. O.

		2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles initiales pour l'ensemble du projet		25 %	50 %	75 %	100 %
Cibles révisées par chantier		S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Chantier 1	Cibles	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
	Résultats	35 %	100 %	S. O.	S. O.
Chantier 2	Cibles	S. O.	S. O.	25 %	50 %
	Résultats	0 %	10 %	S. O.	S. O.
Chantier 3	Cibles	S. O.	S. O.	10 %	25 %
	Résultats	0 %	0 %	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Le 13 avril 2021, le Conseil du trésor décidait, à la suite de la demande de l'Office à cet effet, d'autoriser la mise en œuvre des chantiers 1 et 2 du projet de simplification des démarches d'accès pour l'exercice financier 2021-2022.

La mise en œuvre des solutions prévues dans le chantier 1 est terminée. Elle a permis de regrouper l'information sur les PMS destinés aux personnes handicapées et à leur famille dans le site Web gouvernemental unifié Québec.ca et d'y mettre en ligne le profil « Personnes handicapées ». De plus, le référencement vers l'Office, afin de répondre aux citoyennes et aux citoyens qui s'informent par d'autres moyens que le Web (par exemple, par téléphone ou au comptoir de service), a également été organisé avec Services Québec et a fait l'objet d'une entente entre les deux parties.

Pour le chantier 2, les travaux réalisés ont notamment porté sur l'organisation de la mise en commun des modalités d'accès à certains PMS par la communication de renseignements personnels, avec le consentement de la personne, entre les ministères et les organismes gouvernementaux, dans le cadre du traitement de demandes d'accès aux PMS (mise en œuvre des passerelles). Ces travaux préparatoires à la mise en œuvre des passerelles, prévue en 2022-2023, ont comporté deux principales étapes, soit :

- L'obtention de recommandations pour améliorer les modalités d'accès à sept PMS procurant un accès simplifié dans le cadre des passerelles;
- L'élaboration des listes de renseignements nécessaires pour établir les passerelles entre les PMS.

Le chantier 2 prévoit également la mise en place d'une solution numérique. Ainsi, en 2021-2022, les travaux ont porté sur la rédaction d'un dossier d'opportunité de la solution numérique. Ces travaux, qui se font en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, ont pu commencer à l'automne 2021 et devront se poursuivre en 2022-2023.

L'autorisation de mettre en œuvre le chantier 3 n'avait pas été demandée au Conseil du trésor en mars 2021. En effet, un repositionnement était nécessaire afin de démontrer que le contenu de ce chantier répondra aux objectifs d'optimisation des services aux citoyennes et aux citoyens tout en augmentant l'agilité, l'efficacité et l'efficience de l'État. Ceci explique pourquoi il n'y a pas d'avancement à indiquer pour le chantier 3.

Il est envisagé de présenter au Conseil du trésor une demande d'autorisation pour la mise en œuvre des chantiers 2 et 3 pour l'exercice financier 2022-2023.

Il est aussi envisagé de présenter de nouvelles demandes de financement et d'autorisation de la mise en œuvre du projet pour l'exercice financier 2023-2024 et les suivants.

Il est à noter que la mise en œuvre du projet a été retardée par la pandémie de COVID-19 et qu'elle s'échelonne sur une période de cinq ans, soit de 2021-2022 à 2025-2026. Ainsi, la cible de 100 % initialement prévue au Plan stratégique ne pourra pas être atteinte en 2023-2024.

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 pour aider les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans leurs démarches d'accès 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 répond aux demandes d'information et aux questions des personnes handicapées, de leur famille ou de leurs proches sur les programmes, les mesures et les services leur étant destinés ainsi qu'aux questions des partenaires. Le personnel de cette équipe explore aussi la situation des personnes handicapées qui font appel aux services AIR afin de les soutenir dans l'identification de leurs besoins de manière à les diriger vers les instances appropriées susceptibles d'y répondre.

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

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées soutient les personnes handicapées, de même que leur famille ou leurs proches, les conseille et les accompagne dans la résolution de problèmes entraînant des interventions plus soutenues. Entre autres, le travail du personnel de cette équipe auprès des personnes handicapées peut se traduire par du soutien dans les démarches que ces dernières doivent mener en vue d'accéder à un programme, à une mesure ou à un service en réponse à leurs besoins. Il peut également prendre la forme d'un accompagnement pour l'élaboration et le suivi d'un plan d'intervention ou d'un plan de services.

En 2021-2022, 5 362 personnes ont sollicité les services à la population de l'Office; il s'agit d'une diminution de 3,5 % comparativement à 2020-2021 (196 personnes). Parmi celles-ci, 3 749 personnes handicapées, des membres de leur famille ou de leurs proches ont fait appel à ces services. De plus, 1 613 partenaires y ont eu recours.

L'Office mesure le taux de satisfaction de sa clientèle à l'égard de ses services à la population depuis un bon nombre d'années par l'entremise d'un sondage annuel. De plus, le Plan stratégique prévoit des cibles précises à cet égard.

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
Cibles	86 %	87 %	88 %	88 %
Résultats	84 % (Non atteinte)	89 % (Atteinte)	S. O.	S. O.

La marge d'erreur maximale pour les services d'accueil, d'information et de référence est de 6,9 % (au niveau de confiance de 95 %).

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
Cibles	93 %	94 %	94 %	94 %
Résultats	93 % (Atteinte)	94 % (Atteinte)	S. O.	S. O.

La marge d'erreur maximale pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement est de 5,1 % (au niveau de confiance de 95 %).

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, le taux de satisfaction globale envers les services AIR s'établit à 89 %, ce qui représente une augmentation de 5 % depuis l'exercice financier précédent. Ce résultat est d'ailleurs supérieur à la cible, fixée à 87 %. Quant au taux de satisfaction globale relatif aux services SCA, il s'établit à 94 %, soit une augmentation de 1 %. Ce résultat correspond à la cible fixée.

Le sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services à la population de l'Office pour l'exercice financier 2021-2022 révèle cette année encore de bons résultats, lesquels sont stables à travers les années.

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 poursuivi son virage numérique durant l'exercice financier 2021-2022 en vue de rendre disponible une plateforme transactionnelle lui permettant d'offrir des services en ligne à la population. Cette démarche s'inscrit dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale. À terme, une plus grande diversité dans les moyens de communication sera offerte aux citoyennes et aux citoyens transigeant avec l'Office.

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 % (Atteinte)	10,1 % (Atteinte)	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

La configuration de la plateforme transactionnelle s'est poursuivie avec les équipes engagées durant l'année 2021-2022. Son lancement a été reporté d'une année, les expérimentations avec la plateforme ayant nécessité plus de temps que prévu. D'ici au lancement, les demandes numériques de la population seront traitées au moyen de courriels envoyés à nos services.

Durant l'exercice financier 2021-2022, parmi les 5 362 personnes ayant sollicité les services à la population de l'Office, 543 l'ont fait par des moyens numériques, ce qui représente 10,1 % de la clientèle. Bien que la cible ait été atteinte, il s'agit tout de même d'une diminution de demandes par rapport à l'exercice financier précédent (341). Finalement, dans la foulée de l'implantation du télétravail en raison de la pandémie, l'Office a davantage fait usage du numérique pour communiquer avec sa clientèle en utilisant la plateforme Teams pour effectuer des appels vidéo. Cette pratique s'est maintenue en 2021-2022.

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. Celle-ci vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Le gouvernement confiait alors à l'Office le mandat d'évaluer le suivi et l'efficacité de la politique, soit de juger dans quelle mesure celle-ci est mise en œuvre et est efficace afin de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. La mise en œuvre de la politique se fait au moyen de deux principaux outils : les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par des municipalités, les ministères et les organismes publics, et les engagements pris par des ministères et des organismes publics.

En 2021-2022, l'Office a diffusé le plan d'engagements 2021-2024 Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées, qui donne une nouvelle impulsion à la politique gouvernementale À part entière. Ce plan s'appuie sur 12 nouveaux engagements dans des secteurs névralgiques de l'action gouvernementale, sur un projet interministériel d'envergure ainsi que sur plus de 4 000 mesures inscrites dans quelque 200 plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées.

L'Office a aussi publié, en 2021-2022, une deuxième série de rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière. Ces rapports évaluent dans quelle mesure cette dernière a contribué à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans les différents domaines d'exercice de leurs rôles sociaux que sont : les services de garde éducatifs à l'enfance et l'éducation; l'emploi; le loisir, le sport, le tourisme et la culture. Portant sur la période de 2009-2010 à 2016-2017, cette évaluation a permis de formuler 43 recommandations visant des actions concrètes et ciblées s'adressant aux ministères et aux organismes publics concernés. Le taux de mise en œuvre de ces recommandations pourra être mesuré pour 2023-2024.

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	90 %	90 %	90 %	100 %
Résultats	S. O.	50 %	S. O.	S. O.

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	S. O.	95 % ¹	S. O.	90 %
Résultats	98 % (Atteinte)	S. O.	S. O.	S. O.

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 cet exercice financier. Toutefois, les travaux ont été réalisés plus rapidement que prévu et les résultats ont ainsi été mentionnés dans le *Rapport annuel de gestion 2020-2021*. Il n'y a conséquemment pas de nouveaux résultats pour 2021-2022.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

Parmi les douze nouveaux engagements du plan 2021-2024, quatre avaient des étapes de réalisation dont l'échéance était fixée à la fin de 2021. Le premier suivi du plan a montré que deux des quatre étapes d'engagements ont été réalisées, pour un taux de réalisation de 50 %. La cible n'a donc pas été atteinte. Il est à noter que les échéanciers des étapes d'engagements suivent les années civiles, faisant en sorte que seule l'année 2021 est prise en compte pour le présent exercice financier 2021-2022.

Par ailleurs, la non-atteinte de la cible peut notamment s'expliquer par une diffusion du plan qui n'a pu se faire qu'au quatrième trimestre de l'exercice financier 2021-2022, soit en janvier 2022, ce qui a nécessairement décalé le début des travaux. De plus, la nécessité pour certains ministères et organismes publics de prioriser les opérations en lien avec la COVID-19 explique aussi les retards sur l'échéancier.

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. L'initiative 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 pour lesquelles l'Office a obtenu une réponse en 2021-2022. 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 pendant plusieurs années et comporter plusieurs grandes étapes de développement, ce qui fait en sorte que l'influence de l'Office est mesurée ultérieurement pour ces initiatives.

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 % (Non atteinte)	42,9 % (Non atteinte)	S. O.	S. O.

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 % (Non atteinte)	83,3 % (Non atteinte)	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

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 sept étapes d'initiatives publiques complétées en 2021-2022. Notons que les interventions réalisées par l'Office pour influencer ces initiatives publiques ont pu être effectuées en 2021-2022 ou lors des exercices financiers précédents. Des sept étapes complétées, trois ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 42,9 %.

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 résultats des exercices précédents. 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 qui ne font pas partie de travaux de collaboration menés à long terme.

Le taux d'acceptation des offres de collaboration de l'Office est, quant à lui, calculé sur la base des 12 offres de collaboration pour lesquelles l'Office a obtenu une réponse en 2021-2022. De ces 12 offres de collaboration, 10 ont été acceptées, pour un taux d'influence de 83,3 %.

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 : Dans son dernier plan stratégique, l'Office s'était donné comme objectif 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 exercices financiers suivants.

Le Plan stratégique 2020-2024 met plutôt l'accent sur la qualité des plans d'action produits afin que leur effet sur la participation sociale des personnes handicapées soit maximisé. Au moment de déterminer cet objectif, 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 d'au moins 60 points sur 100.)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	+2 %	+2 %	+2 %	+2 %
Résultats	74,6 % (Atteinte)	76,3 % (Atteinte)	S. O.	S. O.

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 % (Atteinte)	89,3 % (Non atteinte)	S. O.	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2021-2022

En 2021-2022, l'Office a poursuivi son soutien-conseil axé sur des suggestions et des recommandations susceptibles d'améliorer la qualité des plans d'action comme la consultation de personnes handicapées ou la formation d'un groupe de travail. La pandémie de COVID-19 ayant monopolisé l'énergie de plusieurs organisations, notamment dans le réseau de la santé et des services sociaux, le taux de qualité

des plans d'action aurait pu baisser, mais il semble que les efforts de l'Office pour soutenir au mieux ces organisations aient porté leurs fruits, avec une augmentation du taux de qualité global de près de deux points de pourcentage par rapport à 2020-2021. Pour cet exercice financier, le taux de qualité est semblable d'un type d'organisations à un autre :

- Municipalités, 78,1 %;
- Ministères, 76,2 %;
- Organismes publics, 76,1 %;
- Établissements du réseau de la santé et des services sociaux, 72,4 %.

Le taux de plans d'action des ministères et des organismes publics qui prévoient des mesures pour améliorer l'accès aux programmes et aux services est calculé en fonction du total des 28 organisations dont la mission a un lien direct avec la participation sociale des personnes handicapées. Ce nombre d'organisations varie légèrement d'une année à l'autre. En 2021-2022, le taux s'établit à 89,3 %, en hausse de près de 5 points de pourcentage par rapport à l'année précédente (84,6 % pour 26 organisations), mais 0,7 point de pourcentage sous la cible. Ce type de mesures est difficile à prendre pour les organisations parce que ces mesures supposent généralement des travaux de grande envergure. Les organismes publics semblent avoir plus de difficultés que les ministères, avec un taux de 84,6 % contre 93,3 %. Il est possible que le contexte pandémique ait eu un effet négatif sur la propension des organismes publics (disposant souvent de moins de ressources que les ministères) à s'engager dans ce type d'actions. Dans les circonstances, ces organisations pourraient avoir misé sur d'autres démarches, ce qui expliquerait la hausse de la qualité globale malgré la baisse de la donnée spécifique relative à la mission, pourtant incluse dans le calcul du taux de qualité des plans d'action.

En 2022-2023, l'application 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 avoir un effet positif significatif sur le taux de plans d'action des ministères et des organismes publics qui prévoient des mesures pour améliorer l'accès aux programmes et aux services. De fait, il s'agit maintenant d'une obligation légale. Des efforts de soutien-conseil de l'Office à cet égard sont en cours depuis les derniers mois de 2021-2022 en vue du plan d'action 2022-2023. Notamment, une nouvelle édition du *Guide d'élaboration du plan d'action* en faisant mention a été diffusée en avril 2022.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Dans sa déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC), l'Office a pris des engagements liés à la qualité de ses services. Ces engagements sont en lien avec les services qu'il offre à la population, notamment 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 du sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle de l'Office, soient ceux en lien avec la clarté du langage, la courtoisie du personnel et la rapidité des services. Ce sondage est réalisé par une firme externe.

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS (TAUX DE SATISFACTION) 2020-2021	RÉSULTATS (TAUX DE SATISFACTION) 2021-2022
Clarté du langage	96 % pour les services AIR 98 % pour les services SCA	98 % pour les services AIR 97 % pour les services SCA
Courtoisie du personnel	97 % pour les services AIR 99 % pour les services SCA	97 % pour les services AIR 100 % pour les services SCA
Rapidité	94 % pour les services AIR 96 % pour les services SCA	91 % pour les services AIR 97 % pour les services SCA

De plus, l'Office s'engage à ce que son personnel fournisse de l'information fiable et des conseils de qualité. Ainsi, dans un souci d'amélioration continue des services, les connaissances du personnel sont constamment maintenues à jour. En 2021-2022, 20 formations ont été offertes au personnel des services à la population, dont 15 formations portant spécifiquement sur les programmes, les mesures et les services offerts au bénéfice des personnes handicapées et de leur famille.

Par ailleurs, l'Office prend également des engagements en matière d'accessibilité et de confidentialité.

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2021-2022
Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités	Taux de visiteurs qui se sont présentés sans rendez-vous au siège social et qui ont bénéficié d'un local accessible : 100 %	Taux de visiteurs qui se sont présentés sans rendez-vous au siège social et qui ont bénéficié d'un local accessible : 100 %
Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés	Taux de nouveaux documents publiés sur le site Web de l'Office qui sont accessibles : 100 %	Taux de nouveaux documents publiés sur le site Web institutionnel de l'Office et sur le site Québec.ca qui sont accessibles : 100 %
Nos sites Web répondent aux standards d'accessibilité	Taux de nouvelles pages du site Web institutionnel de l'Office qui répondent aux dispositions du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) : 100 %	Taux de nouvelles pages du site Web institutionnel de l'Office et du site Québec.ca (pages gérées par l'Office) qui répondent aux dispositions du Standard sur l'accessibilité des sites Web (SGQRI 008 2.0) : 100 %
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 %	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 % ¹

1. Sauf pour une courte période en décembre 2021, nos bureaux ont été fermés à la clientèle durant l'exercice financier en raison de la pandémie de COVID-19. Ils n'ont pu rouvrir que le 7 mars 2022. Durant la période d'ouverture, deux personnes requérant un lieu permettant la confidentialité de l'échange se sont présentées et ont pu en bénéficier.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de services

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

Date d'entrée en vigueur de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* : 2017

ENGAGEMENTS	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTATS 2020-2021	RÉSULTATS 2021-2022
Engagement 1 : Notre personnel assure une réponse téléphonique durant les heures d'ouverture	Taux de réponse aux appels pendant les heures d'ouverture de nos bureaux : 100 %	Non disponibles	98,3 % ¹
Engagement 2 : 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 %	100 % (délai de 11 jours ouvrables pour traiter la plainte reçue)
Engagement 3 : Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées	Taux de première réponse aux demandes d'information statistique (téléphoniques ou courriel) dans les 2 jours ouvrables ou moins : 100 %	98,0 %	100 % (en moyenne, une première réponse a été envoyée en moins d'un jour)

1. En raison de la pandémie, la collecte de cette donnée n'a repris qu'en septembre 2021. Les résultats présentés correspondent donc à la période du 1^{er} septembre 2021 au 31 mars 2022. En raison du télétravail obligatoire sur la base des consignes gouvernementales, seul le réceptionniste était en présentiel, à l'accueil, pour répondre aux appels de la clientèle et ensuite la diriger vers le service approprié. Lorsque le réceptionniste n'était pas en mesure de répondre aux appels, la clientèle était invitée à laisser un message dans une boîte vocale. L'appel était rendu, le plus souvent, dès que le réceptionniste se libérait.

Suivi des plaintes

Une plainte recevable est une insatisfaction, exprimée de façon verbale ou écrite auprès de la personne responsable du traitement des plaintes, par une personne ou son représentant, à l'égard d'une décision ou d'un comportement de l'organisation, d'un de ses membres ou d'un membre du personnel dans le cadre des activités et services de l'Office découlant de l'application de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

Toutefois, ne constitue pas une plainte :

- L'insatisfaction exprimée au sujet d'une décision de l'Office pour laquelle un recours interne en révision peut être exercé;
- L'insatisfaction exprimée faisant l'objet d'un recours devant une instance judiciaire ou quasi judiciaire ou dont le Protecteur du citoyen a été saisi;
- L'insatisfaction exprimée par un membre du personnel de l'Office concernant notamment les relations de travail ou l'application d'une convention collective;
- L'insatisfaction qui vise un organisme sous la responsabilité du ministre ou qui concerne un autre ministère ou organisme, ou tout autre tiers.

Durant l'exercice financier 2021-2022, l'Office n'a reçu qu'une plainte recevable en lien avec un manque de communication.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

En date du 31 mars 2022, 115 personnes étaient en poste, soit 66 travaillant dans les régions (y compris à Drummondville, emplacement du siège social), 33 à Montréal et 16 à Québec.

Le tableau 1 présente la situation de l'effectif au 31 mars 2022, en comparaison avec celle de l'exercice financier précédent, par secteur d'activité.

Effectif au 31 mars, y inclus le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes, étudiants et des stagiaires

SECTEUR D'ACTIVITÉ ¹	2021-2022	2020-2021	ÉCART
Direction générale et Secrétariat général	10	10	0
Administration	17	18	-1
Communications et relations publiques	12	11	+1
Intervention collective	29	30	-1
Intervention individuelle	32	35	-3
Évaluation et recherche	14	17	-3
Programme de subventions	1	1	0
Total	115	122	-7

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

En 2021-2022, l'effectif de l'Office a diminué au total de sept personnes. Cette diminution s'explique notamment par des postes laissés vacants à la suite de départs et n'ayant pas été pourvus avant la fin de l'exercice financier ainsi que par la fin de contrats occasionnels.

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 1,9 % de sa masse salariale admissible en formation. Pour l'année 2021, une somme globale (y inclus les salaires et autres dépenses) de 166 398 \$ y a été consacrée. La répartition de ces dépenses est présentée dans le tableau 2 par champ d'activité et par année civile. En cours d'année, 117 personnes ont participé à des séances de formation, pour un total de 433,5 jours de formation. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 3,7.

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2021 (\$)	2020 (\$)
Favoriser le perfectionnement des compétences	129 950	76 504
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	13 864	19 588
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	11 583	3 585
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	3 182	6 583
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	7 819	7 583
Total	166 398	113 843

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2021	2020
Proportion de la masse salariale (%)	1,9	1,3
Nombre moyen de jours de formation par personne	S. O.	S. O.
Cadre	1,4	2,6
Professionnelle, professionnel	4,4	2,0
Fonctionnaire	2,4	2,0
Total ¹	3,7	2,0
Somme allouée par personne ² (\$)	1 422	1 035

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

De 2020 à 2021, on constate une augmentation de la proportion de la masse salariale consacrée aux dépenses de formation, principalement pour le personnel professionnel. Il s'agit d'un retour à la normale qui s'amorce : en 2020, les dépenses en formation avaient été moindres en raison de la pandémie de COVID-19.

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

Le taux de départ volontaire est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers (temporaires et permanents) qui ont volontairement quitté l'organisation (mutation, démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'exercice financier, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période.

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

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Taux de départ volontaire (%)	13,74	11,76	12,82

On constate une augmentation du taux de départ volontaire en 2021-2022 par rapport à l'exercice financier précédent.

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	8	6

L'organisation a connu une baisse du nombre de retraites en 2021-2022 comparativement aux deux exercices financiers précédents.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2021-2022 ¹ (000 \$) (1)	DÉPENSES RÉELLES AU 31 MARS 2022 ² (000 \$) (2)	ÉCART (000 \$) (3) = (2) - (1)	VARIATION (%)	DÉPENSES RÉELLES 2020-2021 (\$) SOURCE : COMPTES PUBLICS 2020-2021 ³
Direction générale	1 312 000	1 234 256	77 744	5,9	1 108 295
Administration	3 120 400	2 732 395	388 005	12,4	2 959 732
Communications et relations publiques	1 585 000	1 485 675	99 325	6,3	1 435 253
Intervention collective	4 648 400	2 455 198	2 193 202	47,2	2 758 099
Intervention individuelle	3 059 000	2 864 876	194 124	6,3	2 703 283
Évaluation et recherche	1 150 000	1 089 329	60 671	5,3	821 999
Programme de subventions	1 217 800	1 090 319	127 481	10,5	1 101 125
Total	16 092 600	12 952 048	3 140 552	19,5	12 887 786

1. Dont 5,0 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.
2. Dont 4,6 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.
3. Dont 43,0 k\$ en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même qu'avec les mesures de relance de l'économie.

On dénote une variation importante entre le budget accordé et les dépenses engagées en matière d'intervention collective. Cet écart s'explique comme suit : en fonction des contrats de service conclus entre l'Office et les ministères et les autres organismes publics collaborateurs en ce qui concerne les travaux relatifs à la mise en œuvre des passerelles entre les programmes ainsi que ceux relatifs à la solution numérique du projet de simplification, des dépenses d'environ 1 M\$ étaient prévues. Cependant, les montants pour les services rendus et facturés par ces ministères et ces organismes publics s'élèvent à un total d'environ 50 000 \$. Des retards dans les travaux préparatoires à la mise en œuvre des passerelles ainsi que dans la phase d'avant-projet de la solution numérique peuvent expliquer ces écarts. Par ailleurs, pour plusieurs ministères et organismes publics, les travaux préparatoires à la mise en œuvre des passerelles ont été réalisés à même leurs budgets de fonctionnement.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

En 2021-2022, les activités se sont concentrées sur le maintien des actifs déjà existants au sein de l'organisation et sur le bon fonctionnement de l'organisation dans le contexte de télétravail lié à la pandémie.

Sur le plan de la simplification technologique, l'organisation a procédé au déplacement de certaines applications en mode infonuagique. L'utilisation des environnements bureautiques dans ce même mode a aussi été élargie. Cela a permis de délester certains équipements, et ce, conformément aux objectifs du plan directeur.

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^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, au regard des 224 438 heures rémunérées attribuées pour 2021-2022.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ÉQUIVALENT TEMPS COMPLET (ETC) TRANSPOSÉ [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	12 145	0	12 145	6,7
2. Personnel professionnel	142 360	604	142 964	78,3
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	51 708	341	52 049	28,5
Total 2021-2022	206 213	945	207 158	113,4
Total 2020-2021	S. O.	S. O.	214 877	117,7

On constate que l'Office a respecté le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor pour 2021-2022 en utilisant 17 280 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*, 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 présentées dans le tableau ci-dessous.

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 du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022

	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	4	136 040 \$
Contrats de service avec un organisme gouvernemental (ententes gouvernementales)	6	386 663 \$
Total des contrats de service	10	522 703 \$

Au total, 10 contrats de service ou ententes gouvernementales de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cet exercice financier, pour un montant total de 522 703 \$. Les six ententes gouvernementales ont été signées avec le Centre des acquisitions gouvernementales et le Fonds des infrastructures et des services numériques gouvernementaux. Les quatre contrats de service attribués à des contractants totalisent 136 040 \$.

Il est 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 pour la période 2021-2022

Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	ATTEINTE DE LA CIBLE
Mettre en place des actions visant à soutenir les orientations gouvernementales concernant le télétravail	État d'avancement des travaux selon les quatre jalons	Mise en place réalisée	Réaménagement d'espaces de bureau après une consultation du personnel et acquisition d'un logiciel de réservation	Atteinte
Promouvoir l'adoption de comportements favorables à la mobilité durable auprès du personnel	Nombre d'activités d'information, de sensibilisation ou d'éducation offertes au personnel	Deux activités offertes	Diffusion de webinaires en mobilité durable, participation à « Défi sans auto solo » et à un sondage sur les déplacements	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2021-2022	RÉSULTAT 2021-2022	ATTEINTE DE LA CIBLE
Établir un processus organisationnel visant à évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	État d'avancement de l'élaboration du processus	Approbation du processus par les autorités	Élaboration et approbation d'un processus organisationnel visant à évaluer la durabilité des interventions réalisées par l'Office	Atteinte

Objectif gouvernemental 4.3

Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés

ACTIONS	INDICATEURS	CIBLES 2021-2022	RÉSULTATS 2021-2022	ATTEINTE DE LA CIBLE
Simplifier les démarches d'accès aux programmes et mesures gouvernementaux pour les personnes handicapées et leur famille	Information sur les programmes et mesures gouvernementaux pour les personnes handicapées regroupée dans un profil « Personnes handicapées » du site Web Québec.ca	Profil « Personnes handicapées » du site Web Québec.ca mis en ligne	Mise en ligne du profil « Personnes handicapées » dans Québec.ca pour les personnes handicapées et leur famille	Atteinte
Améliorer le soutien offert aux ministères, aux organismes publics et aux municipalités en matière d'approvisionnement accessible	État d'avancement de la mise en œuvre de la stratégie	75 % de la stratégie mis en œuvre	Approbation d'une stratégie en matière d'approvisionnement accessible et production, en partie, de fiches d'information	Non 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 (novembre 2020)</i></p> <p><i>Chapitre 3 – Intégration et maintien en emploi des jeunes personnes handicapées</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Les six actions prévues au Plan d'action pour répondre à la recommandation sont réalisées, soit 100 % • L'Office a déployé une campagne d'information et de sensibilisation auprès des employeurs en collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), le Conseil du patronat du Québec (CPQ), le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH), Soutien à la personne handicapée en route vers l'emploi (SPHERE) et Henkel Média du 12 octobre 2021 au 31 mars 2022, en s'assurant des arrimages avec les activités de promotion prévues auprès des directions des communications du MTESS, du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et du ministère de l'Éducation (MEQ)

NOM ET ANNÉE DU RAPPORT DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE	RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE	MESURES PRISES À LA SUITE DES RECOMMANDATIONS
S. O.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 visés par les mesures et services 	<ul style="list-style-type: none"> • Les trois actions prévues au Plan d'action pour définir une vision commune sont en œuvre afin de répondre à la recommandation • Huit des douze sous-actions, soit 67 %, sont réalisées ou en cours de réalisation • Tous les travaux sont réalisés en collaboration entre le MEQ, le MSSS, le MTESS et l'Office
S. O.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 du Québec à cet égard 	<ul style="list-style-type: none"> • Les quatre actions prévues au Plan d'action pour répondre à la recommandation sont en cours de réalisation, soit 100 % • Les travaux ont commencé par la mise en place de collaborations entre le MEQ, le MSSS, le MTESS et l'Office et le début des travaux d'évaluation

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

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

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2021-2022	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	0	S. O.	S. O.
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²	S. O.	S. O.	S. O.
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	S. O.	S. O.	S. O.
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels on a mis fin (point 3), indiquez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
• 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	S. O.	S. O.	S. O.
• Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	S. O.	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.	S. O.
• Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	S. O.	S. O.	S. O.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2021-2022	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
<ul style="list-style-type: none"> 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.	S. O.
<ul style="list-style-type: none"> Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment 	S. O.	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.	S. O.	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.	S. O.	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.	S. O.	S. O.
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	S. O.	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 octroyant 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 2022

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER	
107	

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2021-2022

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
0	5	0	0

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2021-2022

STATUT D'EMPLOI	Nombre total de personnes embauchées 2021-2022	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	0	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	5	0	0	0	1	1	20
Étudiant	0	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	0

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

STATUT D'EMPLOI	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Régulier (%)	0	13,3	0
Occasionnel (%)	20	28,6	26,7
Étudiant (%)	0	66,7	33,3
Stagiaire (%)	0	50	0

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 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	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 (%)
Anglophones	0	0	0	0	0	0
Autochtones	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	10	9,3	10	9,1	10	10,2

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 (excluant les titulaires d'emplois supérieurs)

GROUPE CIBLE par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2020	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%)
MVE Montréal/Laval	7	21,2	7	22,6	6	18,2
MVE Outaouais/Montérégie	1	33,3	1	50	1	50
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	25,0	1	25	1	25
MVE Capitale-Nationale	1	6,3	1	6,7	1	9,1
MVE Autres régions	2	3,4	3	4,3	5	6,4

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 2022

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 2021-2022 par statut d'emploi

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre total de personnes embauchées	0	5	0	0	5
Nombre de femmes embauchées	0	4	0	0	4
Taux d'embauche des femmes (%)	0	80	0	0	80

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2022

GROUPE CIBLE	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	6	77	18	6	0	0	107
Nombre total de femmes	3	56	14	5	0	0	78
Taux de représentativité des femmes (%)	50	72,7	77,8	83,3	0	0	72,9

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

Nombre de dossiers soumis en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2021 (COHORTE 2022)	AUTOMNE 2020 (COHORTE 2021)	AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)
0	1	1

Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2021-2022	2020-2021	2019-2020
0	0	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles¹

Autres mesures ou actions en 2021-2022 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Révision de la Politique d'adaptation et de compensation des déficiences, incapacités et situations de handicap pour le personnel, dont le but consiste à créer et à maintenir un environnement inclusif, et à réduire les obstacles afin de garantir la pleine participation du personnel handicapé sur le plan professionnel	Personnes handicapées	115

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.

Au cours de l'exercice financier 2021-2022, 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
11

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	RECTIFICATION
0 à 20 jours	4	7	0
21 à 30 jours	0	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	4	7	0

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	RECTIFICATION	DISPOSITIONS DE LA LOI ¹ INVOQUÉES ↓
Acceptée (entièrement)	4	7	0	S. O.
Partiellement acceptée	0	0	0	S. O.
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
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	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? Si oui, expliquez lesquelles :	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? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Oui 25 mai 2017
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française.	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? Si oui, expliquez lesquelles :	Non
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous de 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 2021-2022, l'Office a diffusé six volumes 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 ces volumes 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 2021-2022, la prévalence de l'incapacité et des indicateurs de participation sociale des personnes handicapées ont été ventilés selon le sexe pour la préparation de trois rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique à part entière. Ces rapports rendent compte de la contribution de la politique à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans les domaines d'exercice de leurs rôles sociaux que sont les services de garde éducatifs à l'enfance et l'éducation; l'emploi; le loisir, le sport, le tourisme et la culture.

4.9 Politique de financement des services publics

Coût des biens et des services non tarifés (coût de revient)

L'Office n'offre aucun bien ou service tarifé.

Voici le coût de revient des principaux services offerts par l'Office pour 2021-2022.

ACTIVITÉ	COÛT PAR ACTIVITÉ 2021-2022 (\$)
Communications et relations publiques	1 997 109
Intervention collective	3 649 448
Intervention individuelle	4 395 152
Évaluation et recherche	1 726 034
Programme de subventions	1 184 305
Total	12 952 048

4.10 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. Certains projets doivent être écoresponsables pour être admissibles.

En 2021-2022, l'Office a accordé des subventions totalisant 613 794 \$ à 25 organismes. Le tableau suivant brosse un tableau des subventions accordées de 2019-2020 à 2021-2022.

Variation du nombre d'organismes soutenus et des subventions accordées de 2019-2020 à 2021-2022

TYPE D'ORGANISME	2021-2022		2020-2021		2019-2020	
	n	\$	n	\$	n	\$
Organisme national (mission globale)	0	0	0	0	1	65 000
Sous-total	0	0	0	0	1	65 000
Organismes nationaux	5	149 661	9	197 390	4	109 619
Regroupements d'organismes de base	6	141 815	4	90 825	7	150 652
Organismes de base	14	322 318	12	265 949	16	330 360
Sous-total	25	613 794	25	554 164	27	590 631
Total	25	613 794	25	554 164	28	655 631

Liste des organismes de promotion soutenus en 2021-2022

PROJETS PONCTUELS		
ORGANISMES NATIONAUX	MONTANT	TITRE DU PROJET
Association québécoise pour la réadaptation psychosociale	30 000 \$	<i>Création d'une formation, d'un guide et de supports pédagogiques pour la construction et le partage de savoirs expérientiels à l'intention des personnes vivant avec un trouble de santé mentale</i>
Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs	29 993 \$	<i>Développement d'une application de dictionnaire en langue des signes québécoise</i>
Association québécoise des personnes de petite taille inc.	29 678 \$	<i>Le nanisme expliqué aux enfants (livre jeunesse)</i>
Réseau communautaire en santé mentale (COSME)	30 000 \$	<i>Comprendre et démystifier les déterminants sociaux de la santé mentale – cinq outils</i>
Regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec	29 990 \$	<i>Participer au quotidien malgré l'aphasie, un livre illustré</i>
Sous-total	149 661 \$	

REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)	30 000 \$	<i>DÉPART – Difficultés émotionnelles et pouvoir d'agir au travail</i>
Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées – région Mauricie	30 000 \$	<i>Lumière sur les activités socioprofessionnelles en Mauricie</i>

REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue R.A.P.H.A.T.	13 590 \$	<i>Ma maison, ma famille!</i>
Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval	30 000 \$	<i>Vitrine AXECIBLE</i>
Groupement des associations de personnes handicapées du Richelieu-Yamaska	29 560 \$	<i>Ensemble</i>
Fédération pour personnes handicapées du K.R.T.B. inc.	8 665 \$	<i>Création d'un site Web entièrement accessible</i>
Sous-total	141 815 \$	

ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
Corpuscule Danse	29 835 \$	<i>Guide pédagogique sur la danse inclusive</i>
Centre d'intégration à la vie active pour les personnes vivant avec un handicap physique	10 131 \$	<i>Système de prêt en ligne de matériel adapté</i>
Centre Alpha-Sourd Rive Sud	29 700 \$	<i>Création de matériel pédagogique en langue des signes québécoise (LSQ) pour adultes sourds immigrants</i>
Carrefour familial des personnes handicapées	13 373 \$	<i>Formation sur la violence conjugale vécue par les femmes en situation de handicap</i>
L'Association des personnes handicapées secteur l'estran inc.	9 400 \$	<i>MOI, JE SUIS...</i>
Association des personnes handicapées de Portneuf	28 726 \$	<i>Répertoire Web sur l'accessibilité universelle</i>

ORGANISMES DE BASE	MONTANT	TITRE DU PROJET
Dysphasie Lanaudière	30 000 \$	<i>Vers une nouvelle ère numérique</i>
Le comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)	30 000 \$	<i>Une baladodiffusion pour rejoindre de façon proactive des locataires trop souvent discriminés</i>
Centre Inter-Section	29 828 \$	<i>Application mobile pour entendeurs de voix</i>
A.P.E.D.A.H. et plus Beauce-Etchemins (Association de parents d'enfants ayant un déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité ou un trouble neurologique)	27 500 \$	<i>Pour Théo, Stéphanie, Alice, Félix. La trousse à outils du TSAF!</i>
Pas à pattes et cie	29 825 \$	<i>Pas à pattes et cie (conception d'une plateforme et vidéo promotionnelle)</i>
Association de la déficience intellectuelle de la région de Sorel	10 000 \$	<i>Création d'un nouveau site Web</i>
Association des personnes handicapées physiques Rive-Nord inc.	14 000 \$	<i>APHPRN en services numériques</i>
Parrainage civique Montréal	30 000 \$	<i>ANNÉE 2 de l'application Web « Guide Santé et Plaisir » (GSP) : Services Virtuels Adaptés pour l'Intégration et la Participation Sociale de Membres D.I./T.S.A. par la voie d'une application Web et d'ateliers technologiques adaptés par eux, pour eux</i>
Sous-total	322 318 \$	
Total	613 794 \$	

Programme de subventions à l'expérimentation

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 2021-2022, un montant total de 274 136 \$ a été octroyé dans le cadre du PSE, soit 101 550 \$ pour le volet Études et recherches et 172 586 \$ pour le volet Expérimentation.

En 2021-2022, 24 projets étaient soutenus par l'Office dans le cadre du PSE. De ces projets, sept avaient été amorcés en 2021-2022, vingt étaient en cours de réalisation au 31 mars 2021 et quatre 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 2021-2022 pour le volet Études et recherches du Programme de subventions à l'expérimentation

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2021-2022
Amorcé en 2017-2018 et en cours de réalisation			
<i>Programme d'accompagnement personnalisé d'intégration communautaire (PRO-COM) : une étude pilote</i>	Jérôme Gauvin Lepage (REPAR)	20 000 \$	0 \$
Amorcés en 2018-2019 et terminés en 2021-2022			
<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 (CIUSSS de la Capitale-Nationale)	20 000 \$	0 \$
<i>Favoriser la participation sociale des enfants avec un trouble du développement de la coordination par la création d'un environnement social adapté : le programme MOTIFORM</i>	Marie-Noëlle Simard (CHU Sainte-Justine)	20 000 \$	0 \$

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2021-2022
<i>Maltraitance psychologique et financière envers les personnes âgées ayant des incapacités au Québec</i>	Marie Beaulieu (CIUSSS de l'Estrie – CHUS)	100 000 \$	0 \$
Amorcé en 2018-2019 et en cours de réalisation			
<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 (Université Laval)	25 000 \$	0 \$
Amorcés en 2019-2020 et en cours de réalisation			
<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 (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 (Université du Québec à Montréal)	100 000 \$	0 \$
<i>Pour un soutien de qualité à la participation sociale des personnes ayant des incapacités</i>	Marie-Ève Lamontagne (CIUSSS de la Capitale-Nationale)	100 000 \$	0 \$
<i>Soutenir l'exercice du rôle parental en situation de handicap et informer la politique À part entière</i>	Carolina Bottari (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal)	20 000 \$	0 \$

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2021-2022
Amorcés en 2020-2021 et en cours de réalisation			
<i>Comment favoriser l'accès à l'emploi par l'amélioration de l'accès au transport collectif ?</i>	Philippe Archambault (CISSS de Laval)	20 000 \$	0 \$
<i>Connaissances sur l'autisme et ampleur de la stigmatisation envers les personnes autistes au Québec</i>	Alena Valderrama (CHU Sainte-Justine)	20 000 \$	0 \$
<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 (Université du Québec à Trois-Rivières)	12 500 \$	0 \$
Amorcés en 2021-2022 et en cours de réalisation			
<i>Analyse de la contribution du régime fiscal québécois et des autres transferts fiscaux relativement aux travailleurs handicapés à faible revenu</i>	Luc Godbout (Université de Sherbrooke)	98 100 \$	49 050 \$
<i>Cocréation d'un dispositif d'assistance pour la navigation Internet pour les personnes ayant des déficiences visuelles</i>	Frédérique Poncet (CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal)	12 500 \$	12 500 \$
<i>Service d'accompagnement en mobilité intégrée pour améliorer l'utilisation du transport en commun et la participation sociale : une étude exploratoire des effets chez les personnes ayant des incapacités</i>	Krista Lynn Best (CIUSSS de la Capitale-Nationale)	20 000 \$	20 000 \$
<i>Un milieu de vie adapté aux besoins spécifiques des adultes autistes : Que propose la littérature et qu'en pensent les adultes autistes ?</i>	Roger Godbout (CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal)	20 000 \$	20 000 \$
Total		628 100 \$	101 550 \$

Projets soutenus en 2021-2022 pour le volet Expérimentation du Programme de subventions à l'expérimentation

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2021-2022
Amorcés en 2019-2020 et en cours de réalisation			
<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 (Université McGill)	100 000 \$	0 \$
<i>Évaluation d'un programme de formation à l'utilisation du transport en commun pour les personnes avec une déficience intellectuelle</i>	Diane Morin (Université du Québec à Montréal)	100 000 \$	0 \$
<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 (Université du Québec à Montréal)	100 000 \$	0 \$
Amorcés en 2020-2021 et en cours de réalisation			
<i>Améliorer l'accessibilité des soins dentaires aux personnes en fauteuil roulant</i>	Christophe Bedos (Université McGill)	100 000 \$	30 000 \$
<i>Le théâtre pour se réinsérer : une étude des retombées de la participation aux activités offertes par le Théâtre Aphasique</i>	Maud Gendron-Langevin (Université du Québec à Montréal)	97 000 \$	29 100 \$

PROJET	CHERCHEUR RESPONSABLE ET PROMOTEUR	SUBVENTION TOTALE	SUBVENTION 2021-2022
Amorcé et terminé en 2021-2022¹			
<i>Culture en serre : un modèle multidimensionnel d'accompagnement vers l'accès à l'emploi</i>	Marie Laberge (CHU Ste-Justine)	13 486 \$	13 486 \$
Amorcés en 2021-2022 et en cours de réalisation			
<i>Élaboration et expérimentation d'un programme d'accompagnement pour les parents durant la transition résidentielle de leur enfant ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme</i>	Martin Caouette (Université du Québec à Trois-Rivières)	100 000 \$	50 000 \$
<i>Ensemble pour améliorer le soutien aux parents d'enfants présentant un retard global de développement ou une déficience intellectuelle</i>	Myriam Rousseau (CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec)	100 000 \$	50 000 \$
Total		710 486 \$	172 586 \$

1. L'entente entre l'Office et cette équipe de recherche a été résiliée puisque les objectifs du projet de recherche initialement financé ont été modifiés significativement et ne répondaient plus aux besoins de l'Office.

4.11 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 2022, les personnes suivantes étaient membres du conseil :

- **Valérie Banville**, région de la Montérégie;
- **Louis Bourassa**, vice-président, région des Laurentides;
- **Frances Champigny**, présidente, région de la Montérégie;
- **Aurèle Desjardins**, région de l'Outaouais;
- **Joëlle Duchesne**, région de la Capitale-Nationale;
- **Sylvie Godbout**, région de l'Outaouais;
- **Raymond Guin**, nommé après consultation des organismes les plus représentatifs des employeurs;
- **Daniel Jean**, 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, mais n'ont pas le droit de vote. Au 31 mars 2022, les personnes suivantes représentaient ces ministères :

- **Jean-François Constant**, ministre de l'Enseignement supérieur;
- **Stéphanie Jourdain**, ministre des Affaires municipales et de l'Habitation;
- **Alexandra Paré**, ministre de la Famille;
- **Guy Émond**, ministre des Transports;
- **Esther Quirion**, ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- **Josée-Anne Goupil**, ministre de la Santé et des Services sociaux;
- **Dany Blanchette**, Secrétariat du Conseil du trésor;
- **Ève-Marie Castonguay**, ministre de l'Éducation;
- **Sébastien Cloutier**, ministre de la Culture et des Communications.

