

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2022-2023

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

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

Une version accessible de ce document est disponible en ligne
à l'adresse suivante : [https://www.quebec.ca/gouvernement/
ministeres-et-organismes/office-personnes-handicapees/
publications](https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/office-personnes-handicapees/publications).

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

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

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

Dépôt légal – Septembre 2023
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-95616-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-95617-4 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2023

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	VII
MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	IX
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	XI
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	XIII
1. L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	3
2. LES RÉSULTATS	5
2.1 Plan stratégique	5
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	22
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	27
3.1 Utilisation des ressources humaines	27
3.2 Utilisation des ressources financières	31
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	33
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	34
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	34
4.2 Développement durable	37
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	43
4.4 Accès à l'égalité en emploi	45
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	51
4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	57
4.7 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	59
4.8 Égalité entre les femmes et les hommes	61
4.9 Politique de financement des services publics	62

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 2022-2023* de l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office).

Le présent *Rapport* constitue la troisième 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, porté 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 personnes citoyennes.

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

Le ministre responsable des Services sociaux,

Lionel Carmant

Québec, septembre 2023

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 2022-2023* de l'Office des personnes handicapées du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2023.

L'Office a déployé tous les efforts nécessaires à la réalisation de son plan stratégique 2020-2024.

En lien avec le premier enjeu de son plan stratégique, l'Office a poursuivi le projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (PMS). Les travaux réalisés en 2022-2023 ont porté principalement sur la mise en commun des modalités d'accès entre certains PMS ainsi que sur la conception et la préparation de projets de démonstration des équipes dédiées interréseaux. Ces travaux ont d'ailleurs dépassé les cibles d'avancement prévues.

L'organisation s'est également assurée de maintenir la qualité des services directs qu'elle offre à la population. En 2022-2023, ce sont 5 626 demandes qui ont été formulées auprès de ce service, dont 4 104 demandes ayant été faites par des personnes handicapées, leur famille ou leurs proches. Malgré ce volume important, le taux de satisfaction face aux services offerts demeure élevé à nouveau cette année : 84 % pour les services d'accueil, d'information et de référence, et 92 % 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. À cet égard, des résultats dépassant les attentes sont observés pour les taux de nouvelles actions gouvernementales tenant compte des recommandations de l'Office (78 %) ainsi que d'acceptation de ses offres de collaboration (100 %).

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 fait passer le taux de qualité de 76,3 % à 90,6 % en 2022-2023, dépassant largement la cible prévue. De plus, la totalité des plans d'action des ministères et organismes publics ayant une mission en lien direct avec la participation sociale des personnes handicapées comprenait au moins une mesure en lien avec leurs programmes et mesures.

Misant sur l'expertise acquise au fil de près de 45 années d'actions en faveur de la participation sociale des personnes handicapées et sur l'engagement particulièrement présent des membres de son organisation, l'Office, par sa mission transversale, met ainsi à profit ses compétences uniques auprès de la population québécoise et de ses partenaires.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, septembre 2023

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, objectifs, exempts d'erreurs et vérifiables. Ainsi, l'information qu'il contient correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, septembre 2023

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Monsieur Daniel Jean

Directeur général

Office des personnes handicapées du Québec

Samson & Associés CPA/Consultation inc. a procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023* de l'Office des personnes handicapées du Québec couvrant la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de l'Office.

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 2022-2023* 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 2022-2023*,

Mathieu Farley

CPA Auditeur, CA, CIA, CISA, CFE

Associé

Vérification, évaluation et services-conseils

Gatineau, septembre 2023

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

L'Office est un organisme gouvernemental qui a été institué en 1978 par une loi qui porte maintenant le titre de *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. 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. Tous les membres sont nommés par le gouvernement et la majorité d'entre eux sont des personnes handicapées ou des membres de leur famille. Sont aussi membres, sans droit de vote, les sous-ministres des principaux ministères engagés dans les services aux personnes handicapées et le secrétaire du Conseil du trésor.

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 une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées;
- Concerner 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.

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
124	Effectifs
13 565 453 \$	Dépenses (\$)
1 053 350 ¹	Personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité au Québec, soit 16,1 % de la population ²
5 626	Demandes formulées auprès des services à la population
100 %	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (%)
Plus de 5 000	Mesures annuelles prévues dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées des ministères, des organismes publics et des municipalités

1. Donnée issue de l'*Enquête canadienne sur l'incapacité*, Statistiques Canada (2018a).
2. Les personnes avec incapacité visées par l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* ont été identifiées non seulement par la présence d'une difficulté ou d'un problème causé par une condition ou un problème de santé à long terme, mais aussi parce qu'elles sont limitées dans leurs activités. Selon l'Office, cette population correspond à la définition de personnes handicapées de la *Loi 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

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

La réalisation de cet important projet s'est à nouveau poursuivie en 2022-2023. Ce projet a pour objectif de simplifier les démarches d'accès aux programmes, aux services et aux mesures gouvernementaux (PMS), et d'ainsi réduire les difficultés vécues par les personnes handicapées et leur famille. Les travaux réalisés ont notamment permis d'augmenter à 80 le nombre de PMS dont l'information est désormais regroupée dans le profil « Personnes handicapées » du site Web gouvernemental unifié Quebec.ca. Des passerelles d'accès entre six PMS ont aussi été établies pour faciliter le partage de renseignements entre ministères et organismes à la suite du consentement de la personne. Un premier projet de démonstration a par ailleurs été implanté dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean afin d'améliorer l'accès, la réalisation et l'optimisation des démarches de plan de services pour les personnes handicapées et leur famille qui le requièrent.

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

Les résultats obtenus au sondage de 2022-2023 indiquent que les taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services à la population de l'Office demeurent élevés, soit de 84 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR), et de 92 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA).

L'amorce du virage numérique de l'Office

En cours d'année, l'Office a implanté le volet administratif de la plateforme lui permettant une gestion modernisée des dossiers clients, ce volet étant une condition essentielle pour assurer une mise en ligne réussie du dossier numérique client. Dans l'attente, les demandes numériques de la population continuent d'être traitées au moyen de courriels envoyés aux services de l'Office. L'ensemble de cette démarche s'inscrit dans la Stratégie de transformation numérique gouvernementale.

La poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité

Cette politique vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Sa mise en œuvre s'appuie notamment sur le plan d'engagements 2021-2024. 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. L'ensemble des engagements est en cours de réalisation, bien que certains livrables prévus en 2022-2023 n'ont pu être réalisés en temps opportun.

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

L'Office a continué à 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. Les taux d'influence obtenus en 2022-2023 ont dépassé les cibles fixées.

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 14,3 points de pourcentage du nombre 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 10,7 points de pourcentage par rapport à 2021-2022. 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

Période couverte par le Plan stratégique : 2020-2024

ENJEU 1 :

DES MEILLEURES DÉMARCHES D'ACCÈS AUX PROGRAMMES ET MESURES

Orientation 1 :

Améliorer les démarches pour les personnes handicapées et leur famille

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	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.	S. O. (Réalisé à 100 % en 2021-2022)	9
		Chantier 2 : 25 %	28 % (Atteinte)	
		Chantier 3 : 10 %	17 % (Atteinte)	
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	88 %	84 % (Non atteinte)	12
	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 %	92 % (Non atteinte)	12

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
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	20 %	12 % (Non atteinte)	14

1. À des fins de présentation, certains résultats ont été arrondis.

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

Orientation 2 :
Accroître l'influence de l'Office

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	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 %	33 % (Non atteinte)	16
	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	S. O. ¹	S. O. ²	17

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
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	72 %	78 % (Atteinte)	18
	Indicateur 2.2.2 Taux d'acceptation des offres de collaboration de l'Office	85 %	100 % (Atteinte)	19
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 % (73,3 %)	91 % (Atteinte)	20
	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	100 %	100 % (Atteinte)	20

1. Le taux de mise en œuvre de ces recommandations ne pouvant être mesuré qu'à partir de 2023-2024, la cible sera disponible ultérieurement.
2. Le taux de mise en œuvre de ces recommandations pourra être mesuré pour 2023-2024.
3. À des fins de présentation, certains résultats ont été arrondis.

Résultats détaillés 2022-2023 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 visait initialement à développer des moyens concrets pour réduire ces difficultés et simplifier les démarches d'accès à 60 PMS qui sont sous la responsabilité de 13 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 2020-2024, 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 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 %	28 % (Atteinte)	S. O.
Chantier 3	Cibles	S. O.	S. O.	10 %	25 %
	Résultats	0 %	0 %	17 % (Atteinte)	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Le 21 juin 2022, le Conseil du trésor décidait d'autoriser la mise en œuvre des chantiers 2 et 3 du projet de simplification des démarches d'accès pour l'exercice financier 2022-2023.

Les résultats obtenus dépassent les cibles fixées pour les deux chantiers.

Pour le chantier 2, les travaux réalisés ont principalement porté sur la mise en commun des modalités d'accès entre certains PMS. D'une part, par le partage de renseignements entre ministères et organismes à la suite du consentement de la personne (passerelles entre les programmes). D'autre part, par la réalisation de la phase d'avant-projet d'une solution numérique, qui permettra aux citoyennes et aux citoyens de transmettre leurs demandes d'accès aux PMS de façon électronique, incluant un formulaire unique d'évaluation à remplir par les professionnelles et professionnels de la santé. Ces travaux ont permis d'obtenir les résultats suivants :

- La réalisation de six passerelles entre les PMS;
- La mise en œuvre des recommandations des ministères et organismes pour améliorer les modalités d'accès à certains PMS procurant un accès simplifié dans le cadre des passerelles;
- Le dépôt d'un dossier d'opportunité de la solution numérique aux autorités concernées.

Pour le chantier 3, les travaux réalisés ont porté sur la conception et la préparation de projets de démonstration des équipes dédiées interréseaux. Ces projets visent à améliorer l'accès, la réalisation et l'optimisation des démarches de plan de services et à contribuer à résoudre les enjeux liés au manque de coordination intersectorielle dans la réponse aux besoins des personnes handicapées et leur famille. Ces travaux ont permis d'obtenir les résultats suivants :

- L'approbation d'une proposition d'opérationnalisation du mécanisme des équipes dédiées interréseaux et du choix des régions ciblées pour l'implantation des projets de démonstration;
- L'élaboration d'un cadre d'évaluation des projets de démonstration;
- L'embauche de deux coordonnateurs des équipes dédiées (l'un de niveau national, et l'autre de niveau régional);
- L'implantation d'un premier projet de démonstration dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean en janvier 2023.

Il est envisagé de présenter au Conseil du trésor une nouvelle demande d'autorisation pour poursuivre la mise en œuvre des chantiers 2 et 3 pour l'exercice financier 2023-2024.

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 2022-2023, un total de 5 626 demandes ont été formulées auprès des services à la population de l'Office. De ce nombre, 1 816 demandes ont été faites par des personnes handicapées et 2 288 par leur famille ou leurs proches pour un total de 4 104 demandes. Finalement, 1 522 demandes ont été adressées notamment par des citoyennes et citoyens, des partenaires des différents réseaux (santé et services sociaux, éducation, communautaire, privé, etc.) ou par des ministères et organismes. La comparaison de ces résultats avec ceux de l'an passé serait hasardeuse en raison du changement du système administratif de gestion des dossiers en cours d'année. Cette appréciation sera possible à la prochaine année financière.

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)	84 % (Non atteinte)	S. O.

La marge d'erreur maximale pour les services d'accueil, d'information et de référence est de 3,98 % (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)	92 % (Non atteinte)	S. O.

La marge d'erreur maximale pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement est de 3,98 % (au niveau de confiance de 95 %).

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, le taux de satisfaction globale envers les services AIR s'établit à 84 %, ce qui représente une diminution de 5 points de pourcentage depuis l'exercice financier précédent. Quant au taux de satisfaction globale relatif aux services SCA, il s'établit à 92 %, soit une diminution de 2 points de pourcentage comparativement à la dernière année. Ces résultats sont inférieurs aux cibles, fixées à 88 % pour les services AIR et à 94 % pour les services SCA. Mentionnons toutefois que la marge d'erreur maximale pour les deux types de services est de presque 4 % (3,98 %).

Les conséquences liées à la pandémie de COVID-19 peuvent en partie expliquer les cibles non atteintes quant au taux de satisfaction à l'égard des services à la population de l'Office. En effet, les besoins plus accrus de services, les différents enjeux rencontrés par les réseaux, dont le manque de ressources et la pénurie de personnel, viennent complexifier les demandes adressées aux services à la population de l'Office et augmenter les défis pour l'atteinte des objectifs fixés.

Citons également qu'en 2022-2023, l'Office s'est doté d'un nouveau logiciel de gestion des dossiers clients. Cette nouvelle plateforme numérique a demandé au personnel des services à la population d'adopter de nouvelles méthodes de travail et de s'adapter aux nouveaux processus mis en place à la suite de l'implantation du nouveau logiciel.

Afin d'atteindre les cibles fixées pour la prochaine année, l'Office misera sur la formation du personnel et la mise en place de moyens pour favoriser l'appropriation du nouveau système de gestion numérique des dossiers clients. Avec la récente mise à jour de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, l'Office suivra le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard des nouveaux engagements et prendra les mesures nécessaires pour assurer la qualité des services offerts. La réalisation du sondage annuel 2022-2023 de la satisfaction de la clientèle a également permis de cibler les forces à maintenir et les faiblesses à améliorer quant aux services offerts à la population. Ces éléments seront analysés afin de préciser les actions pouvant être mises en place pour améliorer le service à la clientèle de l'Office.

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 2022-2023 pour 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 personnes citoyennes 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)	11,6 % (Non atteinte)	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En cours d'année, l'Office a implanté le volet administratif de la plateforme lui permettant une gestion modernisée des dossiers clients. Tous les membres de l'équipe des services à la population ont été formés et travaillent maintenant avec ce nouvel outil. Ce dernier nécessite de l'adaptation comparativement à l'utilisation du logiciel antérieur et implique une certaine gestion du changement pour faciliter son appropriation par le personnel. Ainsi, en 2022-2023, les efforts ont été davantage consacrés à l'implantation du volet administratif de la plateforme, une condition essentielle pour assurer une mise en ligne réussie du dossier numérique client. Pour la prochaine année, l'Office fera du dossier numérique client une priorité afin d'en assurer sa disponibilité dans les meilleurs délais. Dans l'attente, les demandes numériques de la population continuent d'être traitées au moyen de courriels envoyés aux services de l'Office.

Durant l'exercice financier 2022-2023, parmi les 5 626 demandes formulées auprès des services à la population de l'Office, 650 ont été faites à l'aide d'un moyen numérique, ce qui totalise 11,6 % des demandes. Même s'il s'agit d'une légère augmentation comparativement à l'an passé, la cible n'a pas été atteinte. Mentionnons que notre sondage annuel révèle que le téléphone demeure encore le moyen de communication privilégié par la clientèle pour contacter nos services AIR, mais que cette façon de faire se modifie si la demande évolue vers nos services SCA. De fait, ce service est interpellé par courriel par une grande proportion de la clientèle (56 %).

Évidemment, la disponibilité du dossier numérique client permettra d'atteindre les résultats à cet égard. Dans l'attente de sa mise en ligne, une plus grande visibilité pourra être donnée à l'adresse courriel permettant de communiquer avec nos services, particulièrement ceux de première ligne (AIR).

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 du Québec 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 par le biais de deux principaux outils : les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées produits par des municipalités, des ministères et des 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 5 000 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 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 %	33 % (Non atteinte)	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

Parmi les douze engagements du plan d'engagements 2021-2024, six d'entre eux avaient des étapes de réalisation dont l'échéance était fixée pour la fin de 2022. Le second suivi du plan d'engagements 2021-2024 a permis de constater que deux des six étapes d'engagements ont été réalisées, soit un taux de réalisation de 33 %. 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 2022 est prise en compte pour le présent exercice financier 2022-2023.

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'année 2021-2022. En effet, le plan n'a pu être diffusé qu'en janvier 2022, ce qui a nécessairement décalé le début des travaux.

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 %	S. O. ¹	90 %
Résultats	98 % (Atteinte)	S. O. ²	S. O. ³	S. O.

1. Le taux de mise en œuvre de ces recommandations ne pouvant être mesuré qu'à partir de 2023-2024, la cible sera disponible ultérieurement.
2. 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.
3. Le taux de mise en œuvre de ces recommandations pourra être mesuré pour 2023-2024.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En novembre 2022, soit un an après la diffusion des trois rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique à part entière portant sur les services de garde éducatifs à l'enfance et l'éducation, l'emploi ainsi que le loisir, le sport, le tourisme et la culture, une collecte d'information sur la mise en œuvre des recommandations a été réalisée auprès des 13 ministères et organismes concernés. La collecte s'est déroulée du 25 novembre 2022 au 6 février 2023. Au 31 mars 2023, l'analyse est en cours.

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 2022-2023. 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)	77,8 % (Atteinte)	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	75,0 % (Non atteinte)	83,3 % (Non atteinte)	100 % (Atteinte)	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

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 neuf étapes d'initiatives publiques complétées en 2022-2023. Notons que les interventions réalisées par l'Office pour influencer ces initiatives publiques ont pu être effectuées en 2022-2023 ou lors des exercices financiers précédents. Des neuf étapes complétées, sept ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 78 %.

Mentionnons 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 sept offres de collaboration pour lesquelles l'Office a obtenu une réponse en 2022-2023. L'ensemble de ces offres ayant été acceptées, le taux d'influence obtenu est donc de 100 %.

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 précédent 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 % (69,3 %)	+2 % (71,3 %)	+2 % (73,3 %)	+2 % (75,3 %)
Résultats	74,6 % (Atteinte)	76,3 % (Atteinte)	90,6 % (Atteinte)	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)	100 % (Atteinte)	S. O.

Explication du résultat obtenu en 2022-2023

En 2022-2023, de nouvelles initiatives ont été mises en œuvre, notamment en lien avec la présentation et l'application du décret 655-2021¹, la diffusion d'une nouvelle édition du guide d'élaboration du plan d'action ainsi que la création et le partage de capsules d'autoformation. Ces capsules permettent aux nouvelles personnes coordonnatrices de services aux personnes handicapées et responsables de plan d'action d'avoir accès à la formation sur l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, et ce, en tout temps.

De plus, l'Office a poursuivi son soutien-conseil axé sur des recommandations et des suggestions susceptibles d'améliorer la qualité des plans d'action. Parmi celles-ci, on retrouve la consultation de personnes handicapées ou de leurs représentants, la formation d'un groupe de travail ainsi que le respect de l'ensemble des obligations légales et exigences gouvernementales prévues dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

À cet égard, il semble que les efforts de l'Office pour soutenir au mieux les organisations aient porté leurs fruits, avec une nette augmentation de 14,3 points de pourcentage du taux de qualité global par rapport à 2021-2022. Pour cet exercice financier, le taux de qualité est semblable d'un type d'organisation à un autre :

- Municipalités, 89,2 %;
- Ministères, 86,4 %;
- Organismes publics, 91,0 %;
- Établissements du réseau de la santé et des services sociaux, 96,6 %.

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 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 2022-2023, le taux s'établit à 100 % (pour 28 organisations), ce qui marque une hausse considérable (10,7 points de pourcentage) par rapport à l'année précédente (89,3 %, pour 28 organisations également).

1. Le décret 655-2021 est venu préciser les éléments que doivent comporter les plans d'action visés 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*. De fait, il s'agit désormais d'une obligation légale.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Il est à noter que la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* (DSC) de l'Office a été mise à jour le 1^{er} avril 2022. La comparaison des résultats pourra donc être réalisée lors du prochain exercice de reddition de comptes, soit en 2023-2024 (exercice au 31 mars 2024).

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Dans sa 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'AIR ainsi que ses services de 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. Ce sondage est réalisé par une firme externe.

Engagements	Résultats (taux de satisfaction) 2021-2022	Résultats (taux de satisfaction) 2022-2023
Un service respectueux	S. O.	95 % pour les services AIR 99 % pour les services SCA
Un service fiable	S. O.	88 % pour les services AIR 97 % pour les services SCA
Un service diligent	S. O.	81 % pour les services AIR 92 % pour les services SCA
La confidentialité des renseignements personnels	S. O.	56 % pour les services AIR ¹ 94 % pour les services SCA
Des démarches simples pour l'obtention d'un service	S. O.	83 % pour les services AIR 96 % pour les services SCA
Un traitement équitable lors de la prestation de services	S. O.	92 % pour les services AIR 96 % pour les services SCA

1. Ce taux de réponse s'explique principalement par le fait que les personnes ayant reçu des services AIR ont été questionnées pour savoir si le personnel de l'Office leur a demandé l'autorisation avant de partager les renseignements les concernant. Or, cette autorisation n'est nécessaire que dans les situations où l'Office doit effectivement partager des renseignements concernant les personnes qui font appel à ses services. N'étant pas applicable dans toute situation comme cela est présenté dans le questionnaire, cette question sera modifiée dans le prochain sondage annuel de satisfaction de la clientèle.

Dans un souci d'amélioration continue des services, les connaissances du personnel des services à la population sont constamment maintenues à jour. En 2022-2023, il a eu accès à 13 activités de formation dont trois ont été données à l'ensemble des équipes. Onze de ces activités de formation traitaient de sujets directement en lien avec des réalités vécues par les personnes handicapées ou susceptibles de les rejoindre. De plus, tout le nouveau personnel embauché aux services à la population bénéficie d'une formation soutenue d'initiation à la tâche qui s'échelonne sur environ quatre semaines. Dans ce contexte, une activité de formation porte spécifiquement sur la communication adaptée, et ce, en cohérence avec l'engagement de qualité de l'Office concernant l'utilisation de moyens de communication adaptée aux incapacités de la personne.

Engagements	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Assurer l'accessibilité des bureaux où nous offrons des services d'information et d'accompagnement	S. O.	Aucun signalement en matière d'accessibilité n'a été porté à l'attention de l'Office concernant les bureaux où sont offerts ses services d'information et d'accompagnement aux personnes handicapées
Assurer l'utilisation des moyens de communication adaptée	S. O.	<p>Taux de documents transmis en médias adaptés à la suite d'une demande de médias adaptés : 100 %</p> <p>Taux de nouveaux employés des services à la population formés sur la communication adaptée : 100 %</p> <p>Taux de demandes répondues favorablement pour l'obtention d'un moyen de communication adaptée qui n'est pas offert sur une base quotidienne : non applicable¹</p>
Assurer la prise en compte du Standard sur l'accessibilité des sites Web pour nos contenus diffusés sur notre site et sur celui de Québec.ca	S. O.	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 %
Assurer l'accessibilité des documents produits en plus de les rendre disponibles dans différents médias adaptés	S. O.	Taux de documents produits accessibles ou rendus disponibles au minimum en un type de média adapté : 100 %

1. En 2022-2023, aucune demande par la clientèle desservie par nos services à la population n'a été formulée à cet égard. Elles correspondent essentiellement au recours d'un service d'interprétation visuelle et tactile ou encore à de l'interprétation vidéo à distance.

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 : 1^{er} avril 2022.

Engagements	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Répondre aux demandes d'information statistique dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	Pour 100 % des demandes	S. O.	100 % (en moyenne, une réponse a été envoyée en moins de 2 jours ouvrables) (Atteinte)
Prendre en charge le traitement des plaintes dans un délai maximal de 5 jours ouvrables	Pour 100 % des plaintes	S. O.	100 % (le début de la prise en charge a été effectué le jour même ou le lendemain pour l'ensemble des plaintes) (Atteinte)
Assurer le traitement des plaintes dans un délai maximal de 20 jours ouvrables	Pour 100 % des plaintes traitées	S. O.	75 % (1 seule plainte n'a pas atteint la cible, à raison de moins d'une semaine d'écart) (Non atteinte)
Offrir une réponse téléphonique immédiate durant nos heures d'ouverture	Pour 98 % des appels	S. O.	99 % ¹ (les appels qui ne peuvent être pris immédiatement sont dirigés sur une boîte vocale et le retour est effectué dès que possible) (Atteinte)

Engagements	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Établir un premier contact avec le demandeur dans un délai maximal de 5 jours ouvrables une fois la demande dirigée vers les services SCA par le personnel des services AIR	Pour 90 % des demandes	S. O.	97 % (pour 34 % des demandes, un premier contact a été établi auprès du demandeur le jour même) (Atteinte)

1. Donnée exacte de 99,7 %. Un arrondissement à la hausse n'a été appliqué afin de démontrer qu'une amélioration du résultat est possible.

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 des 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 2022-2023, l'Office a reçu quatre plaintes recevables.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

En date du 31 mars 2023, 120 personnes² étaient en poste à l'Office, soit 67 employés travaillant dans les régions (y compris à Drummondville, emplacement du siège social), 24 à Québec et 29 à Montréal. En 2022-2023, l'effectif total de l'Office a augmenté de cinq personnes. Cette augmentation s'explique notamment par le comblement durant l'année de postes laissés vacants à la suite de départs ayant eu lieu durant l'année financière précédente.

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	2022-2023	Écart
Direction générale et Secrétariat général	10	12	+2
Administration	17	18	+1
Communications et relations publiques	12	11	-1
Intervention collective	29	28	-1
Intervention individuelle	32	35	+3
Évaluation et recherche	14	15	+1
Programme de subventions	1	1	0
Total	115	120	+5

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

2. Exclusion des étudiants et des stagiaires (4).

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 3,3 % de sa masse salariale admissible en formation. Pour l'année 2022, une somme globale (y inclut les salaires et autres dépenses) de 291 711 \$ y a été consacrée. En cours d'année, 127 personnes ont participé à des séances de formation, pour un total de 587,7 jours de formation. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 4,6.

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

Champs d'activité	2021 (\$)	2022 (\$)
Favoriser le perfectionnement des compétences	129 950	145 651
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	13 864	62 691
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	11 583	58 851
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	3 182	462
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	7 819	24 056
Total	166 398	291 711

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2021	2022
Proportion de la masse salariale (%)	1,9	3,3
Nombre moyen de jours de formation par personne	S. O.	S. O.
Cadre	1,4	3,2
Professionnelle, professionnel	4,4	5,1
Fonctionnaire	2,4	3,8
Total ¹	3,7	4,6
Somme allouée par personne ²	1 422	2 297

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.

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

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

Les départs involontaires, quant à eux, comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Nombre d'employés ayant quitté la fonction publique (retraite ou démission)
et le ministère ou l'organisme (mutation) durant la période de référence x 100

Nombre moyen d'employés du ministère ou de l'organisme durant la période de référence

Nombre moyen d'employés du ministère ou de l'organisme durant la période de référence

Le nombre moyen d'employés du ministère ou de l'organisme durant la période de référence est la somme du nombre d'employés à la fermeture de chaque paie visée, divisée par le nombre total de paies concernées.

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

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Taux de départ volontaire (%)	11,76	13,74	21,22

On constate une augmentation du taux de départ volontaire en 2022-2023 par rapport à l'année précédente qui s'explique par un nombre plus grand de démissions (3), de retraites (5) et de mutations (15).

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	8	3	5

L'organisation a connu une légère hausse du nombre de départs à la retraite en 2022-2023, résultat cependant moins élevé qu'en 2020-2021.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de 2022-2023 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses réelles au 31 mars 2023 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2022-2023 ³ (000 \$) (4)
Direction générale	1 267 000	1 121 704	145 296	1 234 256
Administration	3 439 300	3 013 886	425 414	2 732 395
Communications et relations publiques	1 665 000	1 513 880	151 120	1 485 675
Intervention collective	7 760 000	2 701 970	5 058 030	2 455 198
Intervention individuelle	3 023 000	2 934 874	88 126	2 864 876
Évaluation et recherche	1 150 000	1 105 042	44 958	1 089 329
Programme de subventions	1 305 300	1 174 096	131 204	1 090 319
Sous-total	19 609 600	13 565 452	6 044 148	12 952 048
Mesures du budget 2022-2023	0	0	0	S. O.
Total	19 609 600	13 565 452	6 044 148	12 952 048

1. Budget de dépenses 2022-2023, crédits et dépenses des portefeuilles.
2. Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.
3. Comptes publics 2021-2022.

L'écart des dépenses réalisées au 31 mars 2023 par rapport au budget alloué aux différents secteurs d'activité n'est pas significatif, sauf pour l'intervention collective.

Cet écart pour ce secteur d'activité s'explique par le fait que des contrats de service ont été conclus entre l'Office des personnes handicapées du Québec et les ministères et organismes collaborateurs concernant 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 5 M\$ étaient prévues. Cependant, les montants pour les services rendus et facturés par ces ministères et ces organismes s'élèvent à un total d'environ 125 000 \$. Cela s'explique par différents facteurs, notamment, des échéanciers ajustés en fonction de la capacité de réalisation des partenaires. À cela s'ajoute la fin des travaux pour 29 passerelles, suivant la décision du Comité directeur interministériel du projet. Par ailleurs, pour la majorité des ministères et organismes, les différents travaux ont été réalisés à même leurs budgets de fonctionnement. Il en est de même pour la contribution du ministère de la Santé et des Services sociaux à la mise en place des projets de démonstration des équipes dédiées (Chantier 3) ainsi que la phase d'avant-projet de la solution numérique menant au dépôt du dossier d'opportunité.

L'écart entre les dépenses au 31 mars 2023 et celles du 31 mars 2022 n'est pas significatif, et ce, pour l'ensemble des différents secteurs d'activité, l'écart variant entre 1 % et 10 %.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

L'Office poursuit ses efforts dans l'atteinte des objectifs de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023. Pour ce faire, l'organisation travaille activement dans l'élaboration d'une plateforme numérique qui offrira un moyen supplémentaire aux citoyens et aux organismes de transiger avec l'Office. Les services pourront ainsi être offerts entièrement au moyen des nouvelles technologies numériques, tout en conservant la disponibilité des moyens traditionnels de communication (téléphone, télécopieur, téléscripneur, etc.).

De plus, les travaux de migration des serveurs internes vers l'informatique sont en cours de réalisation. L'organisation renforce son utilisation de l'environnement Microsoft 365 lui permettant d'accroître la sécurité de son information et sa performance organisationnelle grâce à l'utilisation des outils de cet environnement.

Les mesures prises pour se conformer à l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi 25) portant sur la protection des renseignements personnels sont :

- La révision de directives et de processus internes en cours de réalisation en vue d'y apporter des améliorations pour sécuriser de manière optimale l'information que l'Office détient;
- La formation du personnel en matière de sécurité de l'information;
- La surveillance des actifs critiques par un système de détection des vulnérabilités;
- L'implantation de l'authentification multifacteur et d'un système avancé de détection des menaces.

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 2022 au 31 mars 2023, au regard des 224 438 heures rémunérées attribuées pour 2022-2023.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	10 402	0	10 402	5,7
2. Personnel professionnel	136 929	799	137 728	75,4
3. Personnel infirmier	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
4. Personnel enseignant	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	51 924	382	52 307 ¹	28,6
6. Agents de la paix	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Total 2022-2023	199 255	1 182¹	200 437	109,8
Total 2021-2022	206 213	945	207 158	113,4

1. La donnée comprend également la sommation de décimales, ce qui explique le résultat.

On constate que l'Office a respecté le niveau d'effectifs fixé par le Conseil du trésor pour 2022-2023 et utilisé 24 001 heures rémunérées de 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*, se doit de présenter les renseignements ci-dessous, relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus déterminés par le Conseil du trésor.

Un contractant autre qu'une personne physique inclut 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 2022 au 31 mars 2023

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	1	42 000 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	6	227 013 \$
Contrats de service avec un organisme gouvernemental (ententes gouvernementales)	4	285 163 \$
Total des contrats de service	11	554 176 \$

Au total, onze contrats de service ou ententes gouvernementales de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cet exercice financier, pour un montant total de 554 176 \$. Les quatre ententes gouvernementales ont été signées avec le Centre des acquisitions gouvernementales et le Fonds des infrastructures et des services numériques gouvernementaux. Les autres contrats de service attribués à des contractants totalisent 269 013 \$.

Il est à noter qu'un contrat de service de 25 000 \$ et plus a été accordé à une personne physique, à titre de porte-parole de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH).

4.2 Développement durable

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE POUR LA PÉRIODE 2022-2023

Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Action	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
Mettre en place un processus organisationnel de reddition de comptes des acquisitions écoresponsables	État d'avancement de la mise en place du processus	Reddition de comptes effectuée à l'intérieur du processus	Élaboration du processus effectuée En attente des consignes en matière de reddition de comptes	Atteinte

Objectif gouvernemental 1.2

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Évaluer la durabilité d'interventions gouvernementales structurantes	Proportion des interventions gouvernementales ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité	Deux interventions évaluées	Une évaluation de la durabilité effectuée	Non atteinte

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Introduire des critères écoresponsables au Programme de subventions à l'expérimentation	Proportion de programmes de soutien financier normés qui incluent des critères écoresponsables	100 % des programmes normés sont durables	Ajout d'une mention générale de sensibilisation encourageant la réalisation de projets écoresponsables et d'un critère écoresponsable au cadre normatif du Programme d'expérimentation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées (PEPH)	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

Action	Indicateur	Cible 2022-2023	Résultat 2022-2023	Atteinte de la cible
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	100 % de la stratégie mis en œuvre	Poursuite de la mise en œuvre de la stratégie en matière d'approvisionnement accessible incluant la révision de celle-ci et la production d'un calendrier de réalisation	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>Rapport du commissaire au développement durable (novembre 2020)</p> <p>Chapitre 3 – Intégration et maintien en emploi des jeunes personnes handicapées</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 sept actions prévues au Plan d'action pour répondre à la recommandation sont réalisées (100 %) au 31 mars 2022 • Deux nouvelles actions ont été ajoutées au Plan d'action afin de le bonifier • Au 31 mars 2023, sept des neuf actions sont réalisées, soit 78 % du Plan d'action pour répondre à la recommandation <p>Activités de communication réalisées à partir du lancement de la campagne et jusqu'au 31 mars 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancement de la campagne, élargie aux personnes handicapées, le 18 octobre 2022 • Diffusion de capsules vidéo réalisées en collaboration avec Henkel média et présentant le point de vue d'employeurs et d'employés sur les avantages à l'embauche de personnes handicapées

Nom et année du rapport du commissaire au développement durable	Recommandations du commissaire au développement durable	Mesures prises à la suite des recommandations
<p>Rapport du commissaire au développement durable (novembre 2020)</p> <p>Chapitre 3 – Intégration et maintien en emploi des jeunes personnes handicapées</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 (suite) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en ligne d'une nouvelle section Web regroupant toute l'information nécessaire pour embaucher des personnes handicapées ou pour trouver un emploi • Diffusion d'un communiqué de presse • Lettre ouverte et entrevues de madame Danièle Henkel et de monsieur Daniel Jean dans les médias (campagne de relations publiques) • Diffusion de publications et de publicités sur le Web et les médias sociaux mettant de l'avant des employeurs inclusifs • Diffusion de publications et de publicités sur le Web et les médias sociaux mettant de l'avant des travailleuses et travailleurs handicapés • Nouvelle publicité vidéo sous le thème « Il y a un emploi pour toi » • Diffusion de courriels ciblés faisant la promotion de la campagne • Participation à des événements réunissant des employeurs

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 les services 	<ul style="list-style-type: none"> • Les trois actions prévues au Plan d'action pour définir une vision commune sont en cours de réalisation • Tous les travaux sont réalisés en collaboration entre le MEQ, le MSSS, le MESS et l'Office <p>Les deux premières actions sont sous la responsabilité de l'Office.</p> <p>Celles-ci mèneront au dépôt sur le site Québec.ca, en décembre 2023, d'un guide gouvernemental sur le continuum de services gouvernementaux vers l'emploi et les activités socioprofessionnelles et communautaires pour les personnes handicapées. Ce guide présentera notamment la vision commune du continuum de services intersectoriel et des parcours possibles.</p>

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"> 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"> Parmi les quatre actions prévues au Plan d'action pour répondre à la recommandation, deux sont complétées et deux sont en cours de réalisation. La collaboration entre le MEQ, le MSSS, le MESS et l'Office est bien établie. Les travaux ont débuté et un cadre d'évaluation de la mise en œuvre et de l'efficacité du continuum de services sera déposé au Vérificateur général du Québec en 2023.

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

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2022-2023	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.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2022-2023	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 2023

Nombre de personnes occupant un poste régulier
109

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
8	14	3	3

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2022-2023

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2022-2023	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	8	1	0	0	1	2	25,0
Occasionnel	14	1	1	0	3	4 ¹	28,6
Étudiant	3	1	0	0	0	1	33,3
Stagiaire	3	0	0	0	0	0	0,0

1. Une personne était membre de deux groupes cibles différents.

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

Statut d'emploi	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Régulier (%)	13,3	0,0	25,0
Occasionnel (%)	28,6	20,0	28,6
Étudiant (%)	66,7	0,0	33,3
Stagiaire (%)	50,0	0,0	0,0

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 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)
Anglophones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personnes handicapées	10	9,1	10	9,3	10	9,2

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

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)
MVE Montréal/Laval	7	22,6	7	21,2	4	13,8
MVE Outaouais/Montérégie	1	50,0	1	33,3	1	33,3
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	25,0	1	25,0	0	0,0
MVE Capitale-Nationale	1	6,7	1	6,3	3	12,5
MVE Autres régions	3	4,3	2	3,4	2	3,6

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 2023

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 2022-2023 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	8	14	3	3	28
Nombre de femmes embauchées	6	11	2	3	22
Taux d'embauche des femmes (%)	75,0	78,6	66,7	100	78,6

Pour le tableau suivant, il est à noter que le personnel professionnel inclut les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023

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)	5	79	20	4	0	0	108
Nombre total de femmes	3	61	18	3	0	0	85
Taux de représentativité des femmes (%)	60,0	77,2	90,0	75,0	0,0	0,0	78,7

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

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

2020-2021	2021-2022	2022-2023
0	0	0

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles³

Autres mesures ou actions en 2022-2023 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
Suivi du taux d'embauche des différents groupes cibles à l'Office en salle de pilotage du directeur général	Tous les groupes cibles	Non disponible
Sensibilisation des gestionnaires lors d'une rencontre du comité de gestion sur l'importance de rencontrer en entrevue les personnes handicapées ayant transmis leur candidature lors d'affichage d'emplois	Personnes handicapées	Non disponible
Rencontre d'évaluation des besoins avec chaque personne handicapée nouvellement entrée en fonction, dans le cadre du plan d'accueil et d'intégration du personnel handicapé	Personnes handicapées	4
Adaptation du poste de travail de chaque personne handicapée nouvellement entrée en fonction afin de lui fournir un environnement physique et social inclusif et sécuritaire et suivi durant la première année	Personnes handicapées	4
Suivi annuel de la satisfaction du personnel handicapé à l'égard des adaptations de son poste de travail, afin de lui fournir un environnement physique et social inclusif et sécuritaire et suivi en cours d'année	Personnes handicapées	11

3. 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 (Code)*, lequel est disponible sur Internet à l'adresse suivante : <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/office-personnes-handicapees/organigramme/conseil-administration/code-ethique-deontologie-conseil-administration>.

Au cours de l'année 2022-2023, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du *Code* n'a été portée à la connaissance de l'Office.

Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec

Chapitre 1 – Champ d'application

1. Le présent *Code* s'applique aux membres du conseil d'administration de l'Office, dont le président et le directeur général, nommés en vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1).

Il s'applique également aux membres d'office désignés en vertu de l'article 6.1 de ladite loi.

Chapitre 2 – Principes d'éthique et règles générales de déontologie

2. En tant qu'administrateur public, chaque membre du conseil d'administration de l'Office est nommé ou désigné pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. Le membre du conseil est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et le *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration*

de l'Office des personnes handicapées du Québec. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêt particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la *Loi*, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

6. Le président et le directeur général, ainsi que tout membre du conseil agissant à titre de porte-parole de l'Office, doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer au conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise en indiquant, le cas échéant, la nature et leur valeur.

8. Le directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre membre du conseil qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

10. Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêt particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la *Loi*, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

11. Le directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec l'autorisation du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

12. Le membre du conseil ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

13. Le membre du conseil ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

14. Le membre du conseil doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

15. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

16. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle ou non disponible au public concernant l'Office, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de telles informations.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie prenante et sur laquelle il détient de l'information confidentielle ou non disponible au public.

Les autres membres du conseil ne peuvent traiter, dans les circonstances prévues au deuxième alinéa, avec le membre du conseil qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil.

Chapitre 3 – Activités politiques

18. Le président ou le directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

19. Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit informer le président et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

21. Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions.

Chapitre 4 – Rémunération

22. Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon les règles sur les frais de déplacement des présidents, vice-présidents, et membres d'organismes gouvernementaux (Décret 2500-83 du 30 novembre 1983, tel que modifié), le paiement d'honoraires selon le décret concernant les allocations et indemnités des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec (Décret 962-2013 du 18 septembre 2013) et, dans le cas du directeur général, les indemnités, les allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.

23. Le membre du conseil révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

24. Le membre du conseil qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période par laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

25. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Le directeur général qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

27. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre du conseil n'est pas visé par les articles 24 à 26.

28. Pour l'application des articles 24 à 26 « secteur public » s'entendent des organismes, des établissements et des entreprises visés par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 24 et 25 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

Chapitre 5 – Rémunération

29. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

Toutefois, le président est l'autorité compétente pour agir à l'égard des membres délégués en vertu de l'article 6.1 de la *Loi*, en collaboration avec le directeur général et le sous-ministre concerné.

30. Le membre du conseil à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

31. L'autorité compétente fait part au membre du conseil des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

32. Sur conclusion qu'un membre du conseil a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ou au *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de l'Office des personnes handicapées du Québec*, l'autorité compétente lui impose une sanction.

Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 29, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.

33. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

34. Toute sanction imposée à un administrateur public, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

4.6 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues
9

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

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	4	5	0
21 à 30 jours	0	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	4	5	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	Rectifications	Dispositions de la loi ¹ invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	3	4	0	S. O.
Partiellement acceptée	0	0	0	S. O.
Refusée (entièrement)	0	0	0	S. O.
Autres	1	1	0	Art. 48 et désistement

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?	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?	Oui La section de l'intranet rassemblant les informations sur la politique linguistique a été mise à jour en mars 2023. Le nom d'une nouvelle personne mandataire pour l'organisation y a été diffusé.

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Oui La politique a été adoptée le 25 mai 2017.
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Oui La section de l'intranet rassemblant les informations sur la politique linguistique a été mise à jour en mars 2023. Une brève interne a été mise en ligne pour aviser le personnel que la section contenait des informations d'actualité sur leurs responsabilités quant à l'application de la politique.

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 2022-2023, l'Office a diffusé le rapport *L'accès aux services gouvernementaux : Un portrait à partir de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017*, ainsi que deux infographies qui présentent les données de ce rapport. Les données présentées sont, lorsque possible, ventilées selon le sexe.

De plus, l'Office a pris un engagement dans la Stratégie gouvernementale intégrée pour contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et Rebâtir la confiance 2022-2027. Il s'agit d'analyser la violence entre partenaires intimes vécue par les femmes avec incapacité. Les travaux pour remplir cet engagement ont été amorcés.

Finalement, il est à noter que 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.

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 2022-2023.

Activité	Coût par activité 2022-2023
Communications et relations publiques	2 027 997
Intervention collective	4 064 723
Intervention individuelle	4 450 839
Évaluation et recherche	1 756 272
Programme de subventions	1 265 622
Total	13 565 453

