

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

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

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

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

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

Dépôt légal – septembre 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-98327-9 (version électronique)

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

MESSAGE DU MINISTRE



Madame Nathalie Roy

Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

Comme prévu par la *Loi sur l'administration publique*, j'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* de l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office).

Le présent *Rapport* constitue la quatrième et dernière 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 les personnes handicapées et leur famille.

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 2024

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 2023-2024* de l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2024. Ce rapport présente les réalisations de l'Office au cours de la dernière année de son plan stratégique 2020-2024 et témoigne des efforts qui y ont été investis.

En 2023-2024, l'important projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille (PMS) s'est poursuivi. De nouvelles passerelles permettant de simplifier concrètement l'accès à plusieurs PMS ont entre autres été établies pour faciliter le partage de renseignements entre ministères et organismes. De plus, l'optimisation des démarches de plan de services pour les personnes handicapées et leur famille qui le requièrent a progressé, avec l'implantation d'un deuxième projet de démonstration dans une nouvelle région.

Par ailleurs, les services à la population de l'Office ont reçu et répondu à plus de 5000 demandes, provenant principalement de personnes handicapées et de leur famille. Soucieux de la qualité des services qu'il offre, l'Office a de nouveau réalisé un sondage annuel non seulement pour connaître la satisfaction de sa clientèle, mais aussi et surtout pour continuer à améliorer ses services.

L'Office a également poursuivi ses interventions dans le but d'assurer une plus grande réponse aux besoins des personnes handicapées et de leur famille. Les résultats quant à l'exercice de son rôle d'influence dépassent les cibles fixées. Le taux de nouvelles actions gouvernementales tenant compte des recommandations de l'Office est de 81,8 %, alors que le taux d'acceptation de ses offres de collaboration est de 87,5 %.

Enfin, grâce à son soutien-conseil, l'Office a maintenu un taux de qualité élevé des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, produits par plus 190 organisations assujetties. Le taux de 90,7 % est aussi significativement plus élevé que la cible initiale (75,3 %).

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 des membres de son organisation, l'Office, par sa mission transversale, continue ainsi de mettre 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 2024

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	3
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	5
1. L'ORGANISATION	7
1.1 L'organisation en bref	7
1.2 Faits saillants	8
2. LES RÉSULTATS	10
2.1 Plan stratégique	10
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	22
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	26
3.1 Utilisation des ressources humaines	26
3.2 Utilisation des ressources financières	28
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	30
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	31
4.1 Gestion des effectifs	31
4.2 Développement durable	33
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	36
4.4 Accès à l'égalité en emploi	37
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	42
4.6 Allègement réglementaire et administratif	45
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	46
4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	47
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	49
4.10 Politique de financement des services publics	50

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 contenues dans le *Rapport* ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, septembre 2024

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* de l'Office des personnes handicapées du Québec couvrant la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024. 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 oeuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport* 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*,

Mathieu Farley

CPA auditeur, CIA, CISA, CFE

Associé

Vérification, évaluation et services-conseils

Gatineau, août 2024

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 (Loi)*¹. En vertu de sa loi constitutive, l'Office est appuyé par un conseil d'administration composé de 16 membres ayant droit de vote, dont le directeur général. Tous les membres sont nommés par le gouvernement et la majorité d'entre eux sont des personnes handicapées ou des membres de leur famille. Sont aussi membres, sans droit de vote, les sous-ministres des principaux ministères engagés dans les services aux personnes handicapées.

Mission et clientèle

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

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

Vision

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

Valeurs

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

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

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

¹ QUÉBEC. *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : RLRQ, chapitre E-20.1, à jour au 1^{er} avril 2024, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

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

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

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

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
122	Effectif ¹
15 697,7	Dépenses (000 \$)
1 422 020	Personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité au Québec, soit 21,0 % de la population ^{2 3}
5 669	Demandes formulées auprès des services à la population
99,5 %	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (%) ⁴
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. Cette donnée inclut les personnes qui occupent un poste régulier ou occasionnel et exclut les étudiants et les stagiaires.
- 2. Source : STATISTIQUE CANADA (2023), *Nouvelles données sur l'incapacité au Canada, 2022*.
- 3. Les personnes avec incapacité visées par l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* ont été identifiées non seulement par la présence d'une difficulté ou d'un problème causé par une condition ou un problème de santé à long terme, mais aussi parce qu'elles sont limitées dans leurs activités. Selon l'Office, cette population correspond à la définition de personnes handicapées de la *Loi*, puisque les personnes qui la composent ont une incapacité significative et persistante et qu'elles rencontrent des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.
- 4. Parmi les 194 organisations assujetties, 193 ont produit un plan d'action.

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 poursuivie en 2023-2024. Il 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. Dans le cadre du chantier 2, trois nouvelles passerelles permettant de simplifier l'accès à sept PMS ont été établies pour faciliter le partage de renseignements entre ministères et organismes à la suite du consentement de la personne. Pour le chantier 3, un deuxième projet de démonstration a été implanté dans la région de Laval 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 premier projet implanté l'an dernier dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean s'est par ailleurs poursuivi.

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

Les résultats obtenus au sondage de 2023-2024 indiquent que les taux de satisfaction des personnes handicapées et de leur famille à l'égard des services à la population de l'Office sont de 79 % pour les services d'accueil, d'information et de référence (AIR), et de 95 % pour les services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA). Le sondage a permis de cibler les forces à maintenir et les points à améliorer quant aux services offerts.

La poursuite du virage numérique de l'Office

Le dossier en ligne permettant aux citoyennes et aux citoyens d'adresser une demande aux services à la population de l'Office est encore en cours de développement. Malgré les défis rencontrés, l'Office poursuit ses efforts pour assurer une mise en ligne réussie du dossier numérique client. Dans l'attente, le courriel représente le moyen numérique pour transiger avec nos services à la population.

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.

Bien que les livrables prévus en 2023-2024 n'aient pu être réalisés selon les échéanciers initiaux, la mise en œuvre du plan se déroule bien. En effet, au 31 mars 2024, 100 % des 12 engagements étaient réalisés ou en cours de réalisation.

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 2023-2024 ont dépassé les cibles fixées.

Le maintien de la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées des organisations assujetties

L'Office a continué d'axer 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. Le fort taux de qualité global des plans atteint l'an dernier s'est maintenu à 90,7 % cette année, un résultat supérieur de 15 points de pourcentage à la cible qui était fixée. Les efforts de l'Office se poursuivent pour encourager les organisations à consulter des personnes handicapées et à former un groupe de travail pour l'élaboration de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2024

ENJEU 1 :

DES MEILLEURES DÉMARCHES D'ACCÈS AUX PROGRAMMES ET MESURES

Orientation 1 :

Améliorer les démarches pour les personnes handicapées et leur famille

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	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.	12
		Chantier 2 : 50 %	35 % (Non atteinte)	
		Chantier 3 : 25 %	27 % (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 %	79 % (Non atteinte)	14
	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 %	95 % (Atteinte)	
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	30 %	16 % (Non atteinte)	16

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

Orientation 2 :
 Accroître l'influence de l'Office

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2021-2022	Page
Objectif 2.1 Assurer la poursuite de la mise en œuvre de la politique À part entière	Indicateur 2.1.1 Taux de réalisation des engagements des ministères et organismes publics envers la politique	100 %	0 % (Non atteinte)	17
	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	90 %	86,0 % (Non atteinte)	
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	73 %	81,8 % (Atteinte)	19
	Indicateur 2.2.2 Taux d'acceptation des offres de collaboration de l'Office	86 %	87,5 % (Atteinte)	
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 % (75,3 %)	90,7 % (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 %	89,7 % (Non atteinte)	

Résultats détaillés 2023-2024 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 maintenant terminé visait à regrouper l'information sur les PMS. Le chantier 2, qui se poursuit, a pour objectif de réduire le nombre de démarches pour accéder à ceux-ci. Le chantier 3, qui continue également, 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 dans les précédents rapports annuels, l'indicateur et les cibles prévus initialement au Plan stratégique ont été revus à la suite du dépôt du dossier d'affaires au Conseil du trésor en 2021. Le taux de réalisation est désormais suivi par chantier (3) plutôt que pour l'ensemble du projet. De plus, considérant que la mise en œuvre des diverses solutions proposées dans le dossier d'affaires s'échelonne jusqu'en 2025-2026, la cible de 100 % de réalisation prévue initialement pour 2023-2024 devait aussi être revue. Les cibles ont été établies en fonction des principaux livrables attendus pour 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					
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)	35 % (Non atteinte)
Chantier 3	Cibles	S. O.	S. O.	10 %	25 %
	Résultats	0 %	0 %	17 % (Atteinte)	27 % (Atteinte)

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le 18 juillet 2023, le Conseil du trésor autorisait la mise en œuvre des chantiers 2 et 3 du projet de simplification des démarches d'accès pour l'exercice financier 2023-2024.

Les résultats obtenus sont inférieurs à la cible fixée pour le chantier 2 et supérieurs pour le chantier 3.

Pour le chantier 2, les travaux réalisés ont principalement porté sur la réalisation de la phase de planification en vue du dépôt du dossier d'affaires de la solution numérique. À terme, celle-ci permettra aux citoyennes et aux citoyens de transmettre leurs demandes d'accès aux PMS à partir d'un guichet d'accès centralisé, incluant un formulaire d'évaluation numérique à remplir par les professionnelles et professionnels de la santé. La non-atteinte de la cible s'explique en grande partie par la prolongation de cette phase de planification. D'autre part, les travaux ont permis de poursuivre la mise en commun des modalités d'accès (passerelles) entre certains PMS, permettant ainsi le partage de renseignements entre ministères et organismes suivant le consentement de la personne.

Les principaux résultats obtenus se présentent comme suit :

- La mise en œuvre de trois passerelles simplifiant l'accès à un total de 7 PMS;
- La définition des besoins d'affaires pour 53 PMS (solution numérique);
- Le lancement des travaux de la phase de planification pour le volet technologie de l'information;
- L'amorce des travaux de conception d'un formulaire d'évaluation numérique;
- L'amorce de la rédaction du dossier d'affaires de la solution numérique.

Pour le chantier 3, les travaux réalisés ont porté sur l'implantation et le suivi des projets de démonstration des équipes dédiées interréseaux dans trois régions ciblées. Ces projets visent à améliorer l'accès, la réalisation et l'optimisation des démarches du 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 de leur famille.

Les principaux résultats obtenus se présentent comme suit :

- Le suivi de l'implantation d'un premier projet de démonstration dans la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- L'implantation d'un second projet de démonstration à Laval en mai 2023;
- L'élaboration d'un cadre d'évaluation associé aux projets de démonstration.

Conformément à la demande du Conseil du trésor, un plan de mise en œuvre pluriannuel pour l'ensemble du projet est en cours d'élaboration.

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 2024-2025.

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 accueille les demandes d'information des personnes handicapées, de leur famille ou de leurs proches sur les programmes, les mesures et les services leur étant destinés. De même, les besoins des personnes sont identifiés afin de les diriger vers les instances appropriées, susceptibles d'y répondre. L'équipe AIR répond également aux questions de la population et des partenaires.

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

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées soutient celles-ci, de même que leur famille ou leurs proches, les conseille et les accompagne dans leurs démarches en vue d'accéder à un programme, à une mesure ou à un service pour répondre à leurs besoins. Les demandes qui sont dirigées vers le service SCA ont pour caractéristiques communes un certain niveau de complexité et impliquent généralement des interventions plus soutenues.

En 2023-2024, un total de 5 669 demandes ont été formulées auprès des services à la population de l'Office. De ce nombre, 2 009 demandes ont été faites par des personnes handicapées (comparativement à 1 816 en 2022-2023) et 2 303 par leur famille ou leurs proches (comparativement à 2 288 en 2022-2023). De plus, 1 357 demandes ont été adressées entre autres par la population, des partenaires des différents réseaux ou des ministères et organismes. Cette année, une hausse de 10,6 % du nombre de demandes formulées par des personnes handicapées a été observée. Les demandes faites en leur nom par un membre de la famille ou un proche ont connu, quant à elles, une augmentation négligeable, mais le nombre de demandes de ce groupe demeure le plus important. Finalement, les demandes issues de la population et des partenaires sont en baisse. Ceci peut s'expliquer par un accès facilité à l'information sur les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, notamment sur Québec.ca.

Le nombre de demandes reçues est quasi identique à celui de l'année antérieure (5 626). Toutefois, un pourcentage important d'entre elles, soit 11,7 %, a nécessité un traitement par les services SCA. Ce constat témoigne d'une complexité croissante des enjeux que vivent les personnes handicapées qui s'adressent à l'Office. L'éducation est la thématique pour laquelle les services SCA ont été les plus impliqués.

L'Office mesure le taux de satisfaction de sa clientèle à l'égard de ses services à la population depuis plusieurs années par l'entremise d'un sondage annuel. 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)	79 % (Non atteinte)

La marge d'erreur maximale pour les services AIR est de 6,2 % (avec un 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)	95 % (Atteinte)

La marge d'erreur maximale pour les services SCA est de 5,4 % (avec un niveau de confiance de 95 %).

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

En 2023-2024, le taux de satisfaction global envers les services AIR s’établit à 79 %, ce qui représente une diminution de 5 points de pourcentage par rapport à l’année antérieure. La cible fixée à 88 % cette année n’a pas été atteinte. Quant au taux de satisfaction global relatif aux services SCA, il s’établit à 95 %, soit une augmentation de 3 points de pourcentage comparativement à la dernière année. La cible fixée à 94 % cette année est ainsi atteinte.

Le constat émis concernant la complexité des enjeux que vivent les personnes handicapées qui s’adressent à l’Office se reflète également dans les demandes adressées aux services AIR. En effet, les services AIR sont les répondants de première ligne qui accueillent l’ensemble des demandes de la clientèle. Au vu d’une plus grande complexité des enjeux et des besoins ainsi que de la lourdeur de certaines démarches pour avoir accès à des services dans les réseaux, le personnel des services AIR accueille des demandes pour lesquelles la capacité de réponse est parfois limitée. Dans ce contexte, l’atteinte des cibles élevées qui sont fixées demeure un défi.

La réalisation du sondage annuel 2023-2024 de la satisfaction de la clientèle a également permis de cibler les forces à maintenir et les points à améliorer quant aux services à la population. Une analyse approfondie de ces divers éléments sera réalisée afin de préciser les actions pouvant être mises en place pour bonifier l’expérience client.

Dans le contexte du nouveau Plan stratégique 2024-2028 de l’Office, la mise à jour des échelles de mesure de la satisfaction sera effectuée pour une évaluation plus précise dans une perspective d’amélioration continue.

L’Office poursuivra aussi le suivi du taux de satisfaction de l’expérience client à l’égard des engagements de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et prendra les mesures nécessaires pour assurer la qualité des services offerts. Dans cet ordre d’idées, l’Office assurera le maintien de la formation auprès du personnel.

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 ses travaux dans le but de terminer son virage numérique. Ces derniers s’inscrivent dans le cadre de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale. En 2022, le volet administratif de la nouvelle plateforme numérique permettant une gestion modernisée des dossiers clients a été implanté. Un dossier en ligne permettant aux citoyennes et aux citoyens d’adresser une demande aux services à la population de l’Office est en cours de développement. À terme, il représentera un moyen de communication additionnel, sécuritaire et convivial de transiger 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)	16,0 % (Non atteinte)

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Parmi les 5 669 demandes formulées durant l'année financière auprès des services à la population, 909 ont été effectuées par un moyen numérique, ce qui totalise 16,0 % des demandes. Bien que la cible n'ait pas été atteinte, il s'agit d'une augmentation de plus de 4 points de pourcentage comparativement à l'an dernier.

Il est à noter que les cibles pour les années 2020-2024 ont été fixées dans la perspective où la population pourrait communiquer avec l'Office par l'entremise d'un dossier en ligne. Or, le développement de ce projet a connu des retards. Conséquemment, le courriel représente le moyen numérique pour transiger avec nos services à la population, et ce, de manière complémentaire aux autres offerts. La hausse de demandes formulées par courriel observée cette année peut s'expliquer par les efforts de promotion réalisés au cours des derniers mois pour mieux faire connaître l'adresse courriel liée à nos services dans l'attente que soit lancée la plateforme numérique. Dans cet ordre d'idées, les travaux devant mener à l'implantation du dossier en ligne se poursuivent et demeurent une priorité organisationnelle.

ENJEU 2 :

La réponse aux besoins des personnes handicapées et 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 a été mesuré une première fois en 2023-2024.

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles pour les étapes des engagements à réaliser par année civile	90 %	90 %	90 %	100 %
Résultats pour les étapes des engagements à réaliser par année civile	S. O.	50,0 % (Non atteinte)	33,3 % (Non atteinte)	0 % (Non atteinte)
Taux de réalisation des engagements	S. O.	8,3 %	25,0 %	41,7 %

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Deux des 12 engagements du Plan 2021-2024 avaient chacun une étape de réalisation dont l'échéance était fixée à la fin de 2023. Selon le troisième suivi du Plan effectué, ces étapes n'ont pas été réalisées selon les délais prévus. Le taux de réalisation en ce qui concerne les étapes est ainsi de 0 % et la cible n'est pas atteinte. Toutefois, l'indicateur initial choisi comporte certaines limites. En effet, il fait uniquement état de la réalisation des étapes ou des livrables intermédiaires dont l'échéance est prévue pour l'année ciblée. Il ne permet ainsi pas de voir l'état d'avancement global des engagements depuis la mise en œuvre du Plan. De ce fait, cette information pertinente a été intégrée afin de donner une idée plus juste de l'évolution de la mise en œuvre du Plan. Au 31 mars 2024, 41,7 % (n=5) des engagements étaient réalisés et 58,3 % (n=7) étaient en cours de réalisation, pour un total de 100 % des 12 engagements réalisés ou en cours de réalisation. Il s'agit d'une progression importante par rapport à l'année antérieure. La mise en œuvre du Plan se déroule donc bien et se poursuivra jusqu'à la fin de l'année 2024.

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 2018-2019¹)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	S. O.	95 %	S. O.	90 %
Résultats	98,5 % (Atteinte)	S. O. ²	S. O.	86,0 % (Non atteinte)

1. Cette mesure de départ est uniquement en lien avec la cible 2021-2022. La mesure effectuée en 2023-2024 constitue la première mesure de la phase 2 du suivi.

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.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le 1^{er} novembre 2023, le conseil d'administration de l'Office a adopté le *Suivi des recommandations de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière – Phase 2 : bilan au 30 novembre 2022*. Ce bilan rend compte de l'état de réalisation des 43 recommandations formulées dans la deuxième série de rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière, un an après la publication des rapports. Selon ce bilan, parmi les 43 recommandations, 22 ont été réalisées entièrement, partiellement ou en continu (51,2 %), 15 sont en cours (34,9 %) et 6 ne sont pas débutées (14,0 %), ce qui signifie que 86,0 % des recommandations ont été réalisées entièrement, partiellement, en continu ou sont en cours.

Malgré que la cible n'ait pas été atteinte, ce bilan permet de constater que la majorité des ministères et organismes publics sont en action. Dans son bilan, l'Office souligne que des efforts supplémentaires de leur part devront être consentis pour atteindre la réalisation de l'ensemble des recommandations.

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 2023-2024. 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 maintes 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)	81,8 % (Atteinte)

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	83 %	84 %	85 %	86 %
Résultats	75,0 % (Non atteinte)	83,3 % (Non atteinte)	100 % (Atteinte)	87,5 % (Atteinte)

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

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 11 étapes d'initiatives publiques menées à bien en 2023-2024. Notons que les interventions réalisées par l'Office pour influencer ces initiatives publiques ont pu être effectuées en 2023-2024 ou lors des exercices financiers précédents. Des 11 étapes réalisées, neuf ont été influencées positivement par l'Office, pour un taux d'influence de 81,8 %.

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 huit offres de collaboration pour lesquelles l'Office a obtenu une réponse en 2023-2024. Un total de sept offres a été accepté, pour un taux d'influence de 87,5 %.

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)	90,7 % (Atteinte)

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

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

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Cibles	80 %	90 %	100 %	100 %
Résultats	84,6 % (Atteinte)	89,3 % (Non atteinte)	100 % (Atteinte)	89,7 % (Non atteinte)

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

En 2023-2024, la diffusion de capsules d'autoformation s'est poursuivie. 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 représentantes ou 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, les efforts de l'Office pour soutenir au mieux les organisations ont permis de maintenir le taux de qualité global par rapport à 2022-2023, avec une légère augmentation de 0,1 point de pourcentage. Pour cet exercice financier, voici le taux de qualité par type d'organisation :

- Municipalités, 93,2 %;
- Ministères, 82,6 %;
- Organismes publics, 91,0 %;
- Établissements du réseau de la santé et des services sociaux, 89,7 %.

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 2023-2024, le taux s'établit à 89,7 %, ce qui correspond à 26 organisations sur 29. Cela marque une diminution (10,3 points de pourcentage) par rapport à l'année précédente (100 %, pour 28 organisations).

Deux facteurs pourraient expliquer le fait que, pour trois organisations, aucune mesure pour améliorer l'accès aux programmes et aux services n'ait été incluse dans leur plan d'action. Le premier facteur est un changement de la personne qui coordonne le plan d'action au sein de ces organisations. Le deuxième facteur est le fait qu'une des organisations a été scindée en deux, ce qui a entraîné l'élaboration d'un tout premier plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées pour la nouvelle entité créée.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Dans sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* (DSC), l'Office a pris des engagements liés à la qualité de ses services. Ces engagements sont en lien avec les services qu'il offre à la population, notamment ses services AIR ainsi que ses services 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 sa clientèle. Ce sondage est réalisé par une firme externe.

Engagements	Résultats (taux de satisfaction) 2022-2023	Résultats (taux de satisfaction) 2023-2024
Un service respectueux	95 % pour les services AIR 99 % pour les services SCA	94 % pour les services AIR 98 % pour les services SCA
Un service fiable	88 % pour les services AIR 97 % pour les services SCA	88 % pour les services AIR 97 % pour les services SCA
Un service diligent	80 % pour les services AIR ¹ 91 % pour les services SCA	84 % pour les services AIR 97 % pour les services SCA
La confidentialité des renseignements personnels	56 % pour les services AIR ² 94 % pour les services SCA	98 % pour les services SCA ³
Des démarches simples pour l'obtention d'un service	83 % pour les services AIR 96 % pour les services SCA	86 % pour les services AIR 98 % pour les services SCA
Un traitement équitable lors de la prestation de services	92 % pour les services AIR 96 % pour les services SCA	88 % pour les services AIR 97 % pour les services SCA

1. Des erreurs ont été constatées concernant les taux de satisfaction publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2022-2023*. Elles sont corrigées dans le présent *Rapport*. Le taux de satisfaction pour les services AIR est de 80 % plutôt que de 81 %, et celui pour les services SCA est de 91 % plutôt que de 92 %.

2. Ce taux de satisfaction 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. Cette autorisation n'étant pas applicable dans toute situation, des changements ont été apportés dans le sondage annuel de la satisfaction de la clientèle 2023-2024.

3. Cette question a été retirée dans le sondage annuel de la satisfaction de la clientèle 2023-2024 pour les personnes ayant reçu des services AIR (voir note 2).

Dans un souci d'amélioration continue des services, les connaissances du personnel des services à la population sont constamment maintenues à jour. En 2023-2024, les membres du personnel des services à la population ont eu accès à 16 activités de formation dont 5 ont été données à l'ensemble de l'équipe. Dix de ces activités de formation traitaient de sujets directement en lien avec des réalités vécues par les personnes handicapées ou susceptibles de les rejoindre, et les autres concernaient le maintien de la qualité des services. 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 2022-2023	Résultats 2023-2024
Assurer l'accessibilité des bureaux où nous offrons des services d'information et d'accompagnement	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	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	Taux de documents transmis en médias adaptés à la suite d'une demande de médias adaptés : 100 % Taux du nouveau personnel des services à la population formé sur la communication adaptée : 100 % Taux de demandes répondues favorablement pour l'obtention d'un moyen de communication adaptée qui n'est pas offert sur une base quotidienne : non applicable ¹	Taux de documents transmis en médias adaptés à la suite d'une demande de médias adaptés : 100 % Taux du nouveau personnel des services à la population formé sur la communication adaptée : 100 % Taux de demandes répondues favorablement pour l'obtention d'un moyen de communication adaptée qui n'est pas offert sur une base quotidienne : non applicable ¹
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	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 %	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	Taux de documents produits accessibles ou rendus disponibles au minimum en un type de média adapté : 100 %	Taux de documents produits accessibles ou rendus disponibles au minimum en un type de média adapté : 100 %

1. En 2023-2024, aucune demande par la clientèle desservie par nos services à la population n'a été formulée à cet égard.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS PORTANT SUR LES NORMES DE SERVICE DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} avril 2022

Engagements	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2022-2023	Résultats 2023-2024
Offrir une réponse téléphonique immédiate durant nos heures d'ouverture	Pour 98 % des appels	99,7 % (Les appels qui ne peuvent être pris immédiatement sont acheminés à une boîte vocale et le rappel est effectué dès que possible.) (Atteinte)	99,6 % ¹ (Les appels qui ne peuvent être pris immédiatement sont acheminés à une boîte vocale et le rappel est effectué dès que possible.) (Atteinte)
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	96,8 % (Pour 33,5 % des demandes, un premier contact a été établi avec la personne le jour même.) (Atteinte)	98,2 % (Pour 43,7 % des demandes, un premier contact a été établi avec la personne le jour même et pour 25,6 % des demandes, le lendemain. Un premier contact a été établi dans un délai moyen d'un jour ouvrable.) (Atteinte)
Répondre aux demandes d'information statistique dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	Pour 100 % des demandes	100 % (En moyenne, une réponse a été envoyée en moins de 2 jours ouvrables.) (Atteinte)	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	100 % (Le début de la prise en charge a été effectué le jour même ou le lendemain pour l'ensemble des plaintes.) (Atteinte)	100 % (Une seule plainte recevable a été reçue. Elle a été prise en charge la journée même.) (Atteinte)
Assurer le traitement des plaintes dans un délai maximal de 20 jours ouvrables	Pour 100 % des plaintes traitées	75,0 % (La cible n'a pas été atteinte pour une seule plainte, à raison de moins d'une semaine d'écart.) (Non atteinte)	100 % (Le traitement de la plainte reçue a été effectué dans un délai de 15 ouvrables.) (Atteinte)

1. Notons qu'en raison d'un bris du système, il a été impossible de compiler les données durant le second trimestre. Les résultats couvrent ainsi 9 des 12 mois de l'année.

Explication des résultats obtenus

Les cibles ont été atteintes pour l'ensemble des engagements pour la période de 2023-2024.

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 2023-2024, l'Office a reçu une plainte recevable.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

En date du 31 mars 2024, 122 personnes étaient en poste à l'Office, soit 69 personnes travaillant dans les régions (y compris à Drummondville, emplacement du siège social), 23 à Québec et 30 à Montréal. En 2023-2024, l'effectif total de l'Office a augmenté de deux personnes.

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

Secteurs d'activité	2022-2023	2023-2024	Écart
Direction générale et Secrétariat général	12	12	0
Administration	18	20	+2
Communications et relations publiques	11	12	+1
Intervention collective	28	29	+1
Intervention individuelle	35	35	0
Évaluation et recherche	15	13	-2
Programme de subventions	1	1	0
Total	120	122	+2

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les critères prévus dans la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

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 cette loi, l'Office a investi 2,9 % de sa masse salariale admissible en formation pour l'année 2023, en légère diminution par rapport à 2022. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 3,9, pour une moyenne de 2 196 \$ alloués aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023
Proportion de la masse salariale (%)	3,3	2,9

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023
Cadre	3,2	3,9
Professionnel(le)	5,1	4,1
Fonctionnaire	3,8	3,1
Total¹	4,6	3,9

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.

Somme allouée par personne

	2022	2023
Somme allouée par personne ¹ (\$)	2 297	2 196

1 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 du personnel régulier

Le taux de départ volontaire de la fonction publique est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et 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'employées et 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 la personne employée, notamment les situations où celle-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

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

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	13,7	21,2	9,8

On constate une diminution du taux de départ volontaire en 2023-2024 par rapport à l'année précédente qui s'explique par un nombre moindre de mutations (5) par rapport à 2022-2023 (15).

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employé(e)s ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	5	6

Le nombre de départs à la retraite est similaire à celui de 2022-2023.

3.2 Utilisation des ressources financières

Ministères et organismes

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2024 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Dépenses réelles 2022-2023 ³ (000 \$) (4)
Direction générale	1 356,0	1 293,9	(62,1)	1 121,7
Administration	3 429,6	3 279,7	(149,9)	3 013,9
Communications et relations publiques	1 944,9	1 810,4	(134,5)	1 513,9
Intervention collective	9 293,0	2 852,0	(6 441,0)	2 702,0
Intervention individuelle	3 420,0	3 368,5	(51,5)	2 934,9
Évaluation et recherche	1 245,0	1 187,7	(57,3)	1 105,0
Programme de subventions	2 140,7	1 905,5	(235,2)	1 174,1
Sous-total	22 829,2	15 697,7	(7 131,5)	13 565,5
Mesures du Budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	0	0	0	s. o.
Total	22 829,2	15 697,7	(7 131,5)	13 565,5

1 Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2023-2024.

2 Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

3 Comptes publics 2022-2023.

Comparaison entre le budget de dépenses 2023-2024 et les dépenses estimées au 31 mars 2024

L'écart des dépenses réalisées au 31 mars 2024 par rapport au budget alloué aux différents secteurs d'activité n'est pas significatif, sauf pour l'intervention collective.

Intervention collective

Cet écart s'explique principalement par le fait que les travaux entourant la mise en œuvre des passerelles (chantier 2 du projet de simplification des démarches d'accès²) ont été réalisés à même les budgets de la majorité des ministères et organismes. Les besoins budgétaires pour cette activité avaient été évalués à 900 000 \$. Toutefois, les services rendus et facturés par deux ministères et organismes s'élèvent à 26 254 \$. De plus, un montant de 100 000 \$ avait été octroyé pour l'embauche d'une ressource responsable de la conception d'un formulaire d'évaluation unique à remplir par les professionnelles et professionnels de la santé. Ces travaux ont été reportés à l'année 2024-2025 compte tenu de la prolongation de la phase de planification de la solution numérique. Un montant de 2 085 000 \$ a été retourné au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) afin de financer la part du Fonds des ressources informationnelles du secteur de la Santé et des Services sociaux et de la Direction générale des programmes destinés aux personnes, aux familles et aux communautés dans le projet de simplification. À la suite d'une nouvelle évaluation, le montant a été surévalué et un ajustement sera apporté aux crédits du MSSS pour l'année financière 2024-2025.

Comparaison entre les dépenses estimées au 31 mars 2024 et les dépenses réelles 2022-2023

L'écart entre les dépenses au 31 mars 2024 et celles du 31 mars 2023 n'est pas significatif, sauf pour les secteurs ci-dessous.

Communications et relations publiques

Pour les communications et relations publiques, l'écart est de 19,6 %. Ceci s'explique notamment par l'ajout d'un projet visant à produire des outils de sensibilisation sur l'intimidation. Le budget de ce projet a cependant été fourni à même le budget du Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025. De plus, notons le retour de la remise du Prix À part entière, qui a lieu aux deux ans. Ce projet exige des dépenses supplémentaires qui ne sont pas récurrentes annuellement. Enfin, en continuité avec les efforts de communication de l'Office visant à favoriser l'intégration et le maintien des personnes handicapées sur le marché de l'emploi, un nouveau projet a été mis sur pied afin de mettre de l'avant la voie entrepreneuriale ou le travail autonome pour ces personnes. Un budget a donc été réservé à l'équipe des communications afin qu'elle puisse mener à bien ce projet.

Programme de subventions

En ce qui concerne le programme de subventions, l'écart s'établit à 62,3 %, en raison principalement de l'ajout d'une subvention ad hoc aux cinq services d'interprétation visuelle et tactile (SRI) couvrant l'ensemble du Québec. Cette subvention vise à actualiser les activités des SRI et à évaluer le cadre financier requis, comme cela est prévu au plan d'engagements Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées – mise en œuvre 2021-2024 de la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.

2 Ce projet est lié à l'objectif 1.1 du Plan stratégique 2020-2024 (voir section 2.1).

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Les ressources informationnelles ont contribué significativement à la performance et à la réalisation de la mission de l'Office ainsi qu'à l'atteinte des objectifs gouvernementaux.

Les actions entreprises se déclinent principalement en deux volets, soit la sécurité de l'information et l'infonuagique.

Sécurité de l'information

La sécurité de l'information est l'une des priorités des ressources informationnelles de l'Office. Diverses mesures ont été mises en place afin d'accroître la sécurité sur le plan tant technologique qu'humain. Des activités de sensibilisation et de formation ont été réalisées auprès du personnel de même que des ateliers de développement de compétences pour les ressources en informatique.

Des travaux ont été exécutés afin de rehausser la sécurité des postes de travail et des appareils mobiles par le biais d'outils de gestion en infonuagique. Ceux-ci permettent un meilleur contrôle des appareils et assurent leur conformité aux exigences de sécurité.

Des améliorations sont également apportées en continu à l'environnement infonuagique de l'Office pour accroître son niveau de protection.

Enfin, des analyses ont été rédigées pour mesurer les risques à la sécurité et à la confidentialité de certains actifs informationnels.

Infonuagique

L'Office a également poursuivi ses efforts afin de respecter les cibles du Programme de consolidation des centres de traitement informatique. À ce titre, des travaux de déstaging de systèmes désuets ont été effectués alors qu'une migration d'autres actifs vers des solutions infonuagiques a été réalisée. L'organisation poursuit ses travaux d'amélioration d'une plateforme numérique, qui offrira un moyen supplémentaire aux citoyennes et citoyens et aux organismes de transiger avec l'Office.

4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion 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, entre autres, présenter le total des effectifs et sa répartition par catégorie d'emploi.

Le tableau suivant présente la répartition et l'évolution des effectifs de l'Office pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en équivalents temps complet (ETC) transposés³

Secteurs d'activité	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
1. Personnel d'encadrement	10 549	0	10 549	5,8	5,7	0,1
2. Personnel professionnel	150 915	1 125	152 040	83,3	75,4	7,9
3. Personnel infirmier	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
4. Personnel enseignant	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
5. Personnel de bureau, technicien(ne)s et assimilé(e)s	54 492	203	54 695	29,9	28,6	1,3
6. Agent(e)s de la paix	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
7. Ouvrier(-ère)s, personnel d'entretien et de service	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Total	215 957	1 327	217 284	119,0	109,8	9,2¹

1 Comme les décimales des données des catégories ci-haut ont été arrondies, la somme des nombres ne correspond pas au total.

On constate une évolution de 9,2 ETC transposés entre les années 2022-2023 et 2023-2024, surtout attribuable à la hausse de 7,9 ETC transposés dans le personnel professionnel. Cette dernière s'explique essentiellement par un plus faible taux de départ volontaire observé en 2023-2024 par rapport à 2022-2023.

3 Nombre d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine.

Contrats de service

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*, l'Office doit inscrire dans son rapport annuel de gestion les renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus déterminés par le Conseil du trésor. Ces données sont présentées dans le tableau ci-dessous.

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 2023 au 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	8	416 796,50 \$
Contrats de service avec un organisme gouvernemental (ententes gouvernementales)	7	427 366,85 \$
Total des contrats de service	15	844 163,35 \$

Au total, 15 contrats de service ou ententes gouvernementales de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cet exercice financier, pour un montant total de 844 163,35 \$. Les sept ententes gouvernementales ont été signées avec le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG), la Régie de l'assurance maladie du Québec et le Fonds de la cybersécurité et du numérique, pour un total de 427 366,85 \$. Les huit contrats de service attribués à des contractants autres qu'une personne physique totalisent 416 796,50 \$, dont sept au moyen de regroupements d'achats au CAG.

Aucun contrat de service de 25 000 \$ et plus n'a été accordé à une personne physique.

4.2 Développement durable

Sommaire des résultats 2023-2024 du Plan d'action de développement durable 2023-2024

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
3.2.3 Créer des conditions sécuritaires et favorables à l'intégration de toutes et de tous au marché du travail	1. Conscientiser les personnes handicapées et les employeurs aux conditions sécuritaires et favorables à l'intégration des personnes handicapées au marché du travail	Proportion des communications diffusées Mesure de départ : 0 %	0 %	Non applicable
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales structurantes	2. Évaluer la durabilité des interventions organisationnelles structurantes	2.1 Proportion des interventions ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité Mesure de départ : 20 %	60 %	80 % Évaluation de la durabilité de 3 interventions, comme prévu en 2023-2024, pour un total de 4 évaluations réalisées sur les 5 prévues Atteinte
5.3.4 Accroître la part des programmes normés qui incluent des critères de durabilité	3. Introduire des critères écoresponsables aux règles d'octroi de subventions des services régionaux d'interprétation	3.1 Proportion d'organismes satisfaisant aux critères écoresponsables Mesure de départ : 0 %	0 %	Non applicable
5.7.1 Accroître la performance de la gestion des matières résiduelles	4. Améliorer la performance de la gestion des matières résiduelles	4.1 Proportion d'attestations ICI on recycle +, performance obtenue Mesure de départ : 0 %	0 %	Non applicable

Synthèse des activités

ACTION 2.

Évaluer la durabilité des interventions organisationnelles structurantes

En 2023-2024, les trois évaluations de la durabilité qui étaient prévues ont été réalisées, soit pour la planification stratégique, l'organisation d'un événement public de sensibilisation de plus de 100 000 \$ et un projet d'optimisation des services aux citoyennes et citoyens. Ce dernier a fait l'objet d'une évaluation préliminaire, mais des opportunités de bonification ont été identifiées pour tous les projets. En incluant l'évaluation déjà réalisée en 2022-2023, cela porte à quatre le nombre d'évaluations effectuées sur les cinq prévues initialement, ce qui correspond à une proportion de 80 %. La cible de 60 % est ainsi atteinte et dépassée.

Réponses aux recommandations du commissaire au développement durable

Rapport du commissaire au développement durable (novembre 2020), chapitre 3 – Intégration et maintien en emploi des jeunes personnes handicapées

Recommandations du commissaire au développement durable	Mesures prises à la suite des recommandations
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	En 2023-2024, l'Office a poursuivi pour une cinquième année consécutive sa campagne de sensibilisation et d'information auprès des employeurs et auprès des personnes handicapées qui ont été ajoutées au public ciblé par la campagne en 2022-2023. La campagne visait encore une fois à favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. La campagne a été lancée en octobre 2023. L'élaboration du plan de communication et des actions de communication a une fois de plus été effectuée en collaboration avec le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), selon le calendrier prévu. Pour cette campagne, l'Office a effectué un retour aux publicités télévisuelles. Bien que plus onéreuses, elles permettent de joindre un plus large bassin d'employeurs et de personnes handicapées interpellés par les messages et ainsi d'accroître grandement la notoriété de la campagne.

Recommandations du commissaire au développement durable	Mesures prises à la suite des recommandations
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	En 2023-2024, l'Office a réalisé toutes les actions prévues à son plan d'action pour l'application des recommandations. Celles-ci incluaient la rédaction et la diffusion d'une publication gouvernementale définissant une vision commune du continuum de services vers l'emploi et les activités socioprofessionnelles et communautaires pour les personnes handicapées, ainsi qu'une vision gouvernementale de parcours possibles. Ainsi, le 19 décembre 2023, l'Office a diffusé, sur Québec.ca, un guide gouvernemental en ligne intitulé Vision commune sur les parcours de vie des personnes handicapées. Ce guide est le résultat des travaux de collaboration des dernières années entre le MEQ, le MSSS, le MESS et l'Office. La promotion du guide s'est amorcée en janvier 2024. De plus, avec les trois mêmes ministères, l'Office a poursuivi sa collaboration active à l'élaboration de l'Entente-cadre nationale pour soutenir le continuum de services publics vers l'emploi et les activités socioprofessionnelles et communautaires pour les personnes handicapées. L'Office a déposé ses commentaires sur la version complète de l'Entente-cadre nationale en juin 2023. L'Office n'étant pas signataire de cette entente, il a rempli son mandat de collaboration et respecté l'échéance de juin 2023.
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	En 2023-2024, l'Office a déposé un nouveau cadre d'évaluation unique qui regroupe les démarches pour évaluer la mise en œuvre des améliorations au continuum de services et l'efficacité du continuum de services, ainsi qu'un état d'avancement des travaux réalisés entre novembre 2020 et septembre 2023. Ce cadre d'évaluation a été élaboré en collaboration avec le MEQ, le MSSS et le MESS. Il a été déposé le 18 octobre 2023, respectant ainsi la nouvelle échéance.

4.3 Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

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

Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2023-2024	2023-2024
1. Le nombre de divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations ¹	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²	0
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	0
4. 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	0
5. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	0

1 Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgatrices et 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 Les transferts 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 la personne responsable du suivi, sont répertoriés à ce point.

Motifs vérifiés par la personne responsable du suivi des divulgations, ventilés par catégorie d'acte répréhensible

Motifs vérifiés ventilés par catégorie d'acte répréhensible	Nombre de motifs	Motifs fondés
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.
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	S. O.	S. O.
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	S. O.	S. O.
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	S. O.	S. O.
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	S. O.	S. O.
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible désigné précédemment	S. O.	S. O.
TOTAL	S. O.	S. O.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier
112

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier ¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
8	11	2	0

1 Le nombre total des personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	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 ¹	8	0	0	0	1	1	12,5
Occasionnel	11	3	0	0	1	4	36,4
Étudiant	2	1	0	0	0	1	50,0
Stagiaire	0	0	0	0	0	0	S. O.

1 Le nombre d'embauches selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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

Statut d'emploi	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Régulier (%) ¹	S. O. ²	25,0	12,5
Occasionnel (%)	20,0	28,6	36,4
Étudiant (%)	S. O.	33,3	50,0
Stagiaire (%)	S. O.	0,0	S. O.

1 Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

2 Sans objet est inscrit lorsqu'aucune embauche de personnel n'a été effectuée au sein de l'Office.

Rappel de l'objectif d'embauche

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

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

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personnes handicapées	10	9,3	10	9,2	11	9,8

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 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 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
MVE Montréal/Laval	7	21,2	4	13,8	5	16,7
MVE Outaouais/Montérégie	1	33,3	1	33,3	1	33,3
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	1	25,0	0	0,0	0	0,0
MVE Capitale-Nationale	1	6,3	3	12,5	4	17,4
MVE Autres régions	2	3,4	2	3,6	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 2024

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 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	8	11	2	0	21
Nombre de femmes embauchées	7	9	1	0	17
Taux d'embauche des femmes (%)	87,5	81,8	50,0	S. O.	81,0

1 Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

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 2024

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	78	24	4	0	0	111
Nombre total de femmes	4	65	21	3	0	0	93
Taux de représentativité des femmes (%)	80,0	83,3	87,5	75,0	0	0	83,8

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles⁴

Autres mesures ou actions en 2023-2024 (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
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	1
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	1
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
Adoption d'une nouvelle mesure à la Politique d'adaptation et de compensation des déficiences, incapacités et situations de handicap pour le personnel de l'Office, consistant à offrir au personnel handicapé dont les incapacités le requièrent, lorsque la situation l'exige et à certaines conditions, que l'Office assume les coûts liés à un accompagnement lors de déplacements dans le cadre d'activités professionnelles à l'extérieur de son port d'attache	Personnes handicapées	11

⁴ 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 : www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/office-personnes-handicapees/organigramme/conseil-administration/code-ethique-deontologie-conseil-administration.

Au cours de l'année 2023-2024, 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 pour 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.

4.6 Allègement réglementaire et administratif

Gouvernance réglementaire

Les lois et règlements sous la responsabilité de l'Office n'ont aucune incidence sur les entreprises québécoises.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues
12

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	7	4	S. O.
21 à 30 jours	1	0	S. O.
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	S. O.
Total	8	4	S. O.

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 invoquées
Acceptée (entièrement)	6	3	0	S. O.
Partiellement acceptée	1	0	0	Art. 37
Refusée (entièrement)	0	0	0	S. O.
Autres	1	1	0	Art. 48

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

4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent ?	Non
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	S. O.
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Oui, une brève a été mise en ligne sur l'intranet le 30 mai 2023 pour informer le personnel du nom de l'émissaire. Un rappel a été fait le 18 mars 2024.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	Non
Si vous avez une directive particulière : Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	S. O.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	Lorsque la communication uniquement en français avec une personne lui portait préjudice ou empêchait de réaliser la mission d'information, de référence et d'accompagnement de l'Office, les membres du personnel des services à la population ont communiqué avec cette personne dans une autre langue que le français.
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la Charte de la langue française ?	87,5 % Une brève a été publiée le 30 mai 2023 sur l'intranet, à l'occasion de l'entrée en vigueur de la Politique linguistique de l'État. Cette brève mentionnait la directive (du ministre et particulière) relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle de l'organisation. Une autre brève expliquant le processus d'élaboration de la directive particulière a été publiée le 18 mars 2024. C'est donc en théorie l'ensemble du personnel qui a reçu de l'information sur la directive du ministre ou la directive particulière de l'organisation. L'Office a sondé les membres de son personnel par le biais d'un sondage sur son intranet entre le 26 mars et le 31 mars 2024 pour savoir s'ils avaient reçu de l'information concernant la directive (du ministre ou particulière) relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle de l'organisation. Un peu plus de la moitié du personnel y a répondu, soit 64 personnes. Parmi celles-ci, 56 ont répondu par l'affirmative. Ceci représente donc 87,5 % ¹ .

¹ Les étudiantes et étudiants et stagiaires n'ont pas été exclus du sondage.

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Une brève a été mise en ligne sur l'intranet le 30 mai 2023 pour informer le personnel de l'entrée en vigueur de la Politique linguistique de l'État le 1 ^{er} juin. Deux rappels ont été faits les 18 et 26 mars 2024 et un courriel a été envoyé le 27 mars 2024 à l'équipe de direction.
L'article 20.1 de la Charte de la langue française prévoit qu'un organisme de l'Administration publie, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : est exigé ? est souhaitable ?	Aucun poste n'exige la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français. Pour un poste au sein de l'organisation, la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable. Il s'agit du poste de téléphoniste-réceptionniste.

4.9 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. En février 2024, l'Office a diffusé un cyberbulletin *Passerelle* présentant les plus récentes données disponibles de l'ECI 2022, ventilées selon le genre.

En 2023-2024, le rapport *La violence entre partenaires intimes vécue par les femmes avec incapacité au Québec : un portrait de l'enquête sur la sécurité dans les espaces publics et privés de 2018* a été produit par l'Office, en collaboration avec le Secrétariat à la Condition féminine. Il s'agit d'un engagement dans le cadre de la Stratégie gouvernementale intégrée 2022-2027 « Contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et Rebâtir la confiance ». L'édition du rapport et d'une infographie présentant les principaux résultats a été effectuée en mars 2024. La publication et la diffusion sont prévues en avril 2024.

Par ailleurs, il est à noter que lorsque les données sont disponibles et fiables, l'Office procède systématiquement au traitement et à l'analyse de ces données selon le sexe et en présente les résultats dans les différents rapports qu'il produit.

Enfin, dans le cadre du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2023-2028, l'Office, en collaboration avec le Bureau de lutte contre l'homophobie et la transphobie, a pris l'engagement de soutenir financièrement la réalisation d'une recherche sur les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées LGBTQ+. Les travaux pour respecter cet engagement ont été amorcés.

4.10 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.

L'avancement des travaux de l'Office se situe présentement à l'établissement du coût par secteur d'activités, en vue d'établir, plus tard, un coût de revient détaillé.

Voici le coût des différentes activités de l'Office pour 2023-2024.

Secteur d'activités	Coût par secteur 2023-2024 (\$)
Communications et relations publiques	2 357 006
Intervention collective	4 330 469
Intervention individuelle	5 151 548
Évaluation et recherche	1 842 207
Programme de subventions	2 016 422
Total	15 697 652

