

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2024-2025

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 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-01987-4 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.
© Gouvernement du Québec – 2025

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 2024-2025* de l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office).

Le présent *Rapport* constitue la première année de reddition de comptes du Plan stratégique 2024-2028 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.

Il agit de façon proactive 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 vision commune : faire du Québec une société toujours plus inclusive.

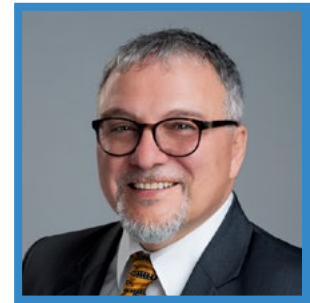
Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable des Services sociaux,

Lionel Carmant

Québec, septembre 2025

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Monsieur Lionel Carmant

Ministre responsable des Services sociaux
Hôtel du parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* de l'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2025. Ce rapport présente les réalisations de l'Office au cours de la première année de son plan stratégique 2024-2028 et témoigne des efforts qui y ont été investis.

En 2024-2025, l'Office a réalisé de nombreuses interventions en vue d'accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes, mesures et services. 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 notamment poursuivi. 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 troisième projet de démonstration dans une nouvelle région.

L'Office a également pris part à de nombreux autres projets interministériels visant à agir sur des obstacles persistants. Parmi ceux-ci, mentionnons le dépôt d'un rapport formulant des recommandations pour que les personnes handicapées accompagnées d'un chien d'assistance puissent accéder plus facilement aux lieux publics.

Par ailleurs, l'organisation a poursuivi sa prestation de services individualisée auprès des personnes handicapées, de leur famille ou de leurs proches. Près de 6 000 nouvelles demandes ont été reçues. Les résultats mettent en valeur la capacité du personnel à bien cerner les besoins des personnes qui font appel aux services à la population. De plus, en lien avec son engagement à offrir des services de qualité, l'Office a révisé son sondage afin d'améliorer encore la mesure du degré de satisfaction de la clientèle.

Enfin, grâce au soutien et à la mobilisation des organisations assujetties à la production d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, celles-ci sont de plus en plus nombreuses à consulter des personnes handicapées lors de l'élaboration de leur plan, ce qui contribue à leur qualité et en maximise les retombées.

Misant sur l'expertise et l'engagement des membres de son organisation, l'Office continue de mettre à profit ses compétences uniques auprès de la population québécoise et de ses partenaires, ce qui fait de lui un acteur central dans la mise en œuvre de solutions novatrices visant à réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées et leur famille.

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

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, septembre 2025

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 annuel de gestion 2024-2025* de l'Office des personnes handicapées du Québec ainsi que les contrôles relatifs à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2025.

Le directeur général,

Daniel Jean

Drummondville, septembre 2025

RAPPORT DE VALIDATION

Monsieur Daniel Jean

Directeur général

Office des personnes handicapées du Québec

Samson & Associés CPA/Consultation inc. a procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* de l'Office des personnes handicapées du Québec couvrant la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction de l'Office.

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

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

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* de l'Office des personnes handicapées du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable du mandat de validation du *Rapport annuel de gestion 2024-2025*,

Mathieu Farley

CPA auditeur, CIA, CISA, CFE

Associé

Vérification, évaluation et services-conseils

Gatineau, juillet 2025

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	3
2. LES RÉSULTATS	5
2.1 Plan stratégique	5
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	23
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	27
3.1 Utilisation des ressources humaines	27
3.2 Utilisation des ressources financières	30
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	32
4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES	33
4.1 Gestion des effectifs	33
4.2 Développement durable	35
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	37
4.4 Accès à l'égalité en emploi	38
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	40
4.6 Allègement réglementaire et administratif	45
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	45
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	46
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	48

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

L'Office est un organisme gouvernemental qui a été institué en 1978 par une loi aujourd'hui intitulée *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, qui 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 24 mars 2025, [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.

Contexte de l'organisation

Le Plan stratégique 2024-2028 de l'Office s'inscrit dans un contexte particulier. L'année 2024 constituait en effet une année charnière : elle marquait les 20 ans de la révision de la *Loi* et les 15 ans de l'adoption de la politique gouvernementale À part entière. Ainsi, en plus d'avoir travaillé à la réalisation des objectifs prévus à son plan stratégique en 2024-2025, l'Office a lancé la mobilisation et la consultation de diverses parties prenantes concernées par la *Loi*. Une consultation ciblée a été menée afin de faire le point sur sa portée, sa mise en œuvre et son avenir. Cette consultation visait à donner au gouvernement la possibilité d'une lecture encore plus approfondie des enjeux d'aujourd'hui et de demain pour les personnes handicapées, leur famille et leurs proches. Cette démarche de réflexion vise également à identifier de nouvelles solutions pour répondre à ces enjeux.

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
124	Effectif ¹
16 389,6	Dépenses (000 \$)
1 422 020	Personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité au Québec, soit 21,0 % de la population ^{2 3}
5 946	Demandes formulées auprès des services à la population
100 %	Taux de production des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées (%)
Près de 6 000	Mesures annuelles prévues dans les plans d'action à l'égard des personnes handicapées, 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 » inscrite dans 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.

1.2 Faits saillants

La promotion des programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches

Afin de favoriser l'accès aux programmes, mesures et services (PMS) destinés aux personnes handicapées et à leurs proches, l'Office a adopté divers moyens pour mieux les faire connaître. Il a promu davantage le profil « Personnes handicapées » sur Québec.ca. Grâce aux efforts déployés, un nombre plus élevé d'utilisatrices et d'utilisateurs ont visité les pages de ce site, qui regroupe de l'information à jour sur un grand nombre de PMS. Par ailleurs, il a mis à profit ses réseaux sociaux pour diffuser diverses publications.

La bonification de l'expérience client

L'Office a poursuivi sa prestation de services individualisée auprès des personnes handicapées, de leur famille ou de leurs proches. Près de 6 000 nouvelles demandes ont été reçues, ce qui représente une hausse de 4,9 % relativement à l'année précédente.

Dans le cadre des services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA), la quasi-totalité (99,8 %) des offres de services présentées aux personnes handicapées ont été acceptées dès la première soumission, ce qui démontre la capacité de l'organisation à bien cerner les besoins de sa clientèle.

Par ailleurs, en lien avec son engagement à offrir des services de qualité, l'Office a revu son sondage visant à mesurer le degré de satisfaction de la clientèle, afin de repérer mieux encore les forces et les éléments sur lesquels des améliorations sont à apporter.

Enfin, l'Office a poursuivi activement ses travaux pour le déploiement de services numériques qui, à terme, permettront notamment aux personnes handicapées, à leur famille ou à leurs proches de communiquer, en ligne, une demande d'information ou de soutien.

De nombreuses interventions en vue d'accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes, mesures et services

La mise en œuvre de l'important projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille s'est poursuivie. La coordination interministérielle de ce projet est assumée par l'Office. Le suivi régulier des travaux par le biais des comités de gouvernance témoigne de l'engagement et de la mobilisation active des ministères et des organismes impliqués.

Dans le cadre de ce projet, les travaux du chantier 2 visant à réduire le nombre de démarches pour accéder aux PMS ont progressé, alors que, pour le chantier 3, un troisième projet de démonstration a été implanté dans la région de Lanaudière, en plus des deux déjà existants dans les régions de Laval et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Ces derniers visent à améliorer la coordination des services de différents réseaux requis par les personnes handicapées ayant des besoins complexes et leur famille.

L'Office a également pris part à de nombreux projets multilatéraux visant à agir sur des obstacles persistants. Il a ainsi participé, à titre de responsable ou de collaborateur, à sept projets interministériels, significatifs et structurants pour les personnes handicapées et leur famille. Un de ces projets concerne la reconnaissance des chiens d'assistance au Québec. Un important rapport a été déposé au cours de l'année : il formule des recommandations visant à ce que les personnes handicapées accompagnées d'un chien d'assistance puissent accéder plus facilement aux lieux publics, dans le respect de leur sécurité, celle du public et des animaux.

Finalement, l'Office a continué à exercer son rôle d'influence sur les initiatives publiques en formulant des recommandations, des propositions de solution ou des offres de collaboration en vue de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Les taux d'influence obtenus en 2024-2025 ont dépassé les cibles fixées.

L'amélioration en continu des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées

Afin de maximiser les retombées de l'ensemble des plans d'action annuels, l'Office a incité davantage les organisations à consulter des personnes handicapées ou leurs représentants. Le soutien et la mobilisation des organisations assujetties à la production d'un tel plan ont contribué à faire augmenter le taux de plans d'action qui incluent une telle consultation, de 6 points de pourcentage par rapport à 2022-2023.

Les organisations ont également été encouragées à produire leur plan d'action avant ou au début de l'année de référence. Le taux de plans d'action adoptés avant ou dans les six premiers mois de l'année de référence est passé de 40 % en 2022-2023 à 59,2 % en 2024-2025, ce qui dépasse fortement la cible fixée.

Une expérience employé positive

L'Office place son personnel au cœur de son développement organisationnel, afin qu'il puisse contribuer pleinement à sa mission. Dans ce sens, l'Office se soucie de l'expérience employé et suit attentivement les résultats du sondage mené à ce sujet par le Secrétariat du Conseil du trésor. Un indice global de satisfaction de 8,4 sur 10 a été obtenu lors de ce sondage pour 2024-2025. Ce résultat servira de balise pour les années à venir.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au Plan stratégique

Sommaire des résultats 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2024-2028

ENJEU 1 : L'ACCÈS AUX SERVICES ET LEUR QUALITÉ

Orientation 1 : Promouvoir les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
Objectif 1.1 Accroître la connaissance des programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches	Indicateur 1.1.1 Nombre total d'utilisatrices et d'utilisateurs ayant visité la page d'accueil et les pages d'accueil thématiques du profil « Personnes handicapées » sur Québec.ca	+2 % par rapport à la mesure de départ (2023-2024), soit 55 905	59 645 (Atteinte)	8
	Indicateur 1.1.2 Proportion de publications informant le public sur les programmes, mesures et services dont la portée organique sur Facebook est de 1 000 et plus	≥ 50 %	88,9 % (Atteinte)	9

Orientation 2 : Bonifier l'expérience client

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
Objectif 2.1 Améliorer le soutien offert par l'Office aux personnes handicapées, leur famille et leurs proches	Indicateur 2.1.1 Proportion d'offres de services initiales acceptées par la clientèle	45 %	99,8 % (Atteinte)	10
Objectif 2.2 Favoriser une expérience client satisfaisante	Indicateur 2.2.1 Degré de satisfaction à l'égard de l'expérience client (note sur 10)	Première mesure	7,7	11

Orientation 3 : Poursuivre le virage numérique de l'Office

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
Objectif 3.1 Offrir des services numériques	Indicateur 3.1.1 Proportion de demandes reçues numériquement par les services à la population	Première mesure	Non réalisée	12

ENJEU 2 : UNE MEILLEURE RÉPONSE AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Orientation 4 : Intervenir en vue d'accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes, mesures et services

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
Objectif 4.1 Poursuivre la mise en œuvre du projet de simplification des démarches d'accès aux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Indicateur 4.1.1 Nombre de rencontres des comités de gouvernance du projet (comité de suivi ou comité directeur interministériel)	≥ 6 rencontres	15 rencontres (Atteinte)	14
Objectif 4.2 Soutenir les intervenantes et intervenants dans la coordination interréseaux des plans de services individualisés intersectoriels	Indicateur 4.2.1 Proportion de demandes traitées par les coordinations régionales sur l'ensemble des demandes reçues et admissibles	≥ 80 %	100 % (Atteinte)	15
Objectif 4.3 Participer à des projets multilatéraux visant à agir sur des obstacles persistants	Indicateur 4.3.1 Nombre de projets multilatéraux auxquels participe l'Office en tant que responsable ou collaborateur	2	7 (Atteinte)	16
Objectif 4.4 Renforcer la vigie et la veille stratégique à l'égard des enjeux actuels liés au financement, à l'organisation et à la coordination des programmes destinés aux personnes handicapées	Indicateur 4.4.1 Nombre de rapports produits et transmis au ministre	S. O.	S. O.	18

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
Objectif 4.5 Influencer les initiatives ayant un impact sur les personnes handicapées	Indicateur 4.5.1 Taux de nouvelles actions publiques qui tiennent compte des recommandations de l'Office	≥ 60 %	75 % (Atteinte)	19
	Indicateur 4.5.2 Taux d'acceptation des nouvelles offres de collaboration de l'Office	≥ 80 %	100 % (Atteinte)	20

Orientation 5 : Soutenir et mobiliser les organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
Objectif 5.1 Accroître la qualité des plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées	Indicateur 5.1.1 Taux de plans d'action incluant la consultation des personnes handicapées ou de leurs représentants	+2 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2022-2023), soit 84,8 %	88,8 % (Atteinte)	20
Objectif 5.2 Améliorer la proactivité des organisations dans l'adoption de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées	Indicateur 5.2.1 Taux de plans d'action adoptés avant ou dans les six premiers mois de l'année de référence	42 %	59,2 % (Atteinte)	21

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION APPRENANTE ET PERFORMANTE

Orientation 6 : Placer notre personnel au cœur de l'organisation

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
Objectif 6.1 Développer une culture organisationnelle axée sur une expérience employé positive	Indicateur 6.1.1 Indice de satisfaction quant à l'expérience employé	Première mesure	8,4	22

Résultats détaillés 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2024-2028

ENJEU 1 : L'ACCÈS AUX SERVICES ET LEUR QUALITÉ

Orientation 1 : Promouvoir les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches

OBJECTIF 1.1 : ACCROÎTRE LA CONNAISSANCE DES PROGRAMMES, MESURES ET SERVICES DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES, À LEUR FAMILLE ET À LEURS PROCHES

Contexte lié à l'objectif : L'accès aux PMS destinés aux personnes handicapées et à leurs proches passe, entre autres, par l'amélioration de leur visibilité. C'est pourquoi l'Office a pris l'engagement de mieux les faire connaître auprès de ce public. Pour ce faire, deux moyens ont été mis en œuvre : promouvoir davantage le profil « Personnes handicapées » sur Québec.ca, qui regroupe de l'information à jour sur la majorité des PMS concernés, et utiliser les réseaux sociaux afin de faire connaître les différents PMS existants.

Indicateur 1.1.1 : Nombre total d'utilisatrices et d'utilisateurs ayant visité la page d'accueil et les pages d'accueil thématiques du profil « Personnes handicapées » sur Québec.ca

(Mesure de départ : 55 905 en 2023-2024)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	+2 % par rapport à la mesure de départ (n=57 023)	+4 % par rapport à la mesure de départ	+6 % par rapport à la mesure de départ	+8 % par rapport à la mesure de départ
Résultats	59 645 (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

En 2024-2025, un nombre total de 59 645 utilisatrices et utilisateurs actifs ont visité la page d'accueil ou une des pages d'accueil thématiques du profil « Personnes handicapées » sur Québec.ca. Il est à noter que seuls les utilisateurs actifs sont pris en compte, soit ceux qui sont restés suffisamment longtemps sur la page afin d'être considérés comme tels. Les utilisateurs qui, par exemple, accèdent à une page puis la quittent rapidement, ne sont donc pas comptabilisés. Afin d'assurer l'atteinte de son objectif, l'Office a mené une campagne de mots-clés Google, lui permettant d'attirer davantage d'internautes susceptibles d'être intéressés par le profil et son contenu. Différentes campagnes en cours d'année, comme celles sur les mesures fiscales, ont également permis d'attirer des utilisateurs sur les pages d'accueil du profil.

Indicateur 1.1.2 : Proportion de publications informant le public sur les programmes, mesures et services dont la portée organique² sur Facebook est de 1 000 et plus

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	≥ 50 %	≥ 53 %	≥ 56 %	≥ 60 %
Résultats	88,9 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Pour l'année 2024-2025, 18 publications visaient spécifiquement à informer le public sur les PMS destinés aux personnes handicapées, leur famille et leurs proches. Sur ces 18 publications, 16 ont atteint une portée organique de 1 000 ou plus.

Orientation 2 : Bonifier l'expérience client

OBJECTIF 2.1 : AMÉLIORER LE SOUTIEN OFFERT PAR L'OFFICE AUX PERSONNES HANDICAPÉES, LEUR FAMILLE ET LEURS PROCHES

Contexte lié à l'objectif : L'Office offre une prestation de services individualisée aux personnes handicapées, leur famille ou leurs proches. Celle-ci est disponible pour la population handicapée, tous âges confondus, à l'échelle nationale. Ces services comportent deux volets et sont regroupés dans l'offre des services à la population.

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 en provenance des personnes handicapées, de leur famille ou de leurs proches. Elle leur transmet de l'information fiable. Elle leur explique les démarches à effectuer afin d'accéder aux programmes, mesures et services qui leur sont destinés, et les oriente vers les instances appropriées. Le personnel des services AIR répond également aux questions de la population et à celles des représentants des secteurs publics, privés et communautaires, sur un grand nombre de sujets relatifs à la participation sociale des personnes handicapées.

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

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration soutient les personnes handicapées, leur famille ou leurs proches, les conseille et les accompagne, selon leurs besoins, dans leurs démarches d'accès à des programmes, des mesures ou des services répondant à leurs besoins. Les demandes qui sont dirigées vers les services SCA requièrent généralement des interventions plus soutenues, à plus long terme, notamment en raison de leur niveau de complexité. Une offre de services est présentée aux personnes handicapées qui bénéficient des services SCA afin de s'assurer que le soutien offert par l'Office pour mener à bien leurs démarches répond aux besoins qu'elles ont exprimés et correspond à leurs attentes.

2. Cette portée représente le nombre de personnes que l'Office peut joindre en ne faisant que publier un message, une photo, une vidéo ou tout autre élément pouvant être publié sur Facebook gratuitement, sans effectuer de placement publicitaire qui aiderait une publication à être vue.

En 2024-2025, 5 946 nouvelles demandes ont été faites auprès des services à la population de l'Office. Il s'agit d'une hausse de 4,9 % comparativement à l'an passé. Sur ce nombre, 739 demandes (12,4 %) ont été redirigées vers les services SCA. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à l'année précédente (11,7 % en 2023-2024). Les demandes portant sur l'éducation demeurent les plus significatives au sein des services SCA.

Les principaux demandeurs sont la famille et les proches des personnes handicapées, avec un total de 2 478 demandes. Ce constat s'explique par le fait que la clientèle dominante dans les services de l'Office est celle des personnes handicapées âgées de moins de 18 ans, et que la démarche est amorcée par l'un de leurs représentants, en leur nom. Les demandes adressées par des personnes handicapées connaissent, cette année encore, une augmentation avec 2 106 demandes (2 009 demandes en 2023-2024) alors que celles en provenance de la population et de représentants des secteurs publics, privés et communautaires sont en légère diminution, avec 1 297 demandes (1 357 demandes en 2023-2024). La fréquentation croissante du profil « Personnes handicapées » sur Québec.ca pourrait expliquer que ce groupe de demandeurs consulte davantage le Web pour de l'information générale plutôt que de communiquer avec les services de l'Office, si aucune question n'en découle.

Indicateur 2.1.1 : Proportion d'offres de services initiales acceptées par la clientèle

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	45 %	55 %	70 %	80 %
Résultats	99,8 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

En 2024-2025, les offres acceptées dès la première soumission par les personnes bénéficiant de services SCA ont largement atteint la cible fixée pour cette première année du Plan stratégique avec un taux d'acceptation équivalent à 99,8 %. Ce résultat démontre la capacité de l'organisation à bien cerner les besoins de sa clientèle en termes de soutien, de conseil et d'accompagnement.

OBJECTIF 2.2 : FAVORISER UNE EXPÉRIENCE CLIENT SATISFAISANTE

Contexte lié à l'objectif : Dans la continuité des précédents plans stratégiques et conformément à la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* (DSC), l'Office s'est engagé à offrir des services de qualité visant une expérience client positive. L'Office mesure la satisfaction de sa clientèle à l'égard de ses services à la population au moyen d'un sondage annuel.

Dans le cadre du nouveau Plan stratégique 2024-2028 de l'Office, l'échelle de mesure utilisée dans les sondages antérieurs et son mode d'administration ont été modifiés. Le recours à une échelle de mesure du degré de satisfaction de la clientèle (de 0 à 10) permet une évaluation plus précise de la satisfaction et un meilleur repérage des points forts et des éléments sur lesquels des améliorations sont à apporter.

Le sondage annuel a été réalisé selon une méthode mixte. Il est désormais possible pour la majorité de la clientèle de répondre en ligne au questionnaire sécurisé. Les personnes qui, en raison d'une incapacité, souhaitent répondre dans le cadre d'un entretien téléphonique le peuvent aussi. Un nouveau questionnaire a été élaboré en conséquence. Ce mode d'administration a permis de solliciter un échantillon plus large de répondants.

Le degré de satisfaction à l'égard de l'expérience client est une mesure agrégée qui résume la satisfaction générale des personnes répondantes. Il combine les résultats de quelques questions spécifiques, en fonction d'une pondération qui leur est appliquée, pour fournir une vue d'ensemble de la satisfaction générale.

Une moyenne des résultats relative aux services AIR et SCA est calculée pour obtenir un score global des services à la population, plutôt qu'un score différencié.

Indicateur 2.2.1 : Degré de satisfaction à l'égard de l'expérience client (note sur 10)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	Première mesure	+0,1 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+0,2 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+0,3 par rapport à la mesure de départ (2024-2025)
Résultats	7,7			

- 1. La marge d'erreur maximale pour les services à la population est de $\pm 3,79\%$ à un niveau de confiance de 95 %.
- 2. Comme il s'agit d'une nouvelle méthode de mesure, la comparaison des résultats pourra être réalisée lors du prochain exercice de reddition de comptes, soit en 2025-2026 (exercice au 31 mars 2026), en ce qui concerne les cibles identifiées.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

La note de 7,7 sur 10 indique une satisfaction générale positive, tout en soulignant des domaines où des améliorations sont souhaitables.

L'Office entend mettre en œuvre des actions afin de favoriser la bonification de l'expérience client et l'atteinte des cibles pour les années à venir. C'est pourquoi il s'appuiera sur les commentaires de la clientèle ainsi que sur les points forts existants et ceux désignés par le sondage comme nécessitant des améliorations.

Il poursuivra donc la mise en place de formations pour le personnel des services à la population dans un objectif d'amélioration continue de la qualité des services et du maintien d'une expérience client satisfaisante.

Des objectifs de communication ont été déterminés afin de mieux faire connaître les services à la population de l'Office et bien faire comprendre son rôle auprès de la clientèle, des partenaires et des organismes.

Orientation 3 : Poursuivre le virage numérique de l'Office

OBJECTIF 3.1 : OFFRIR DES SERVICES NUMÉRIQUES

Contexte lié à l'objectif : L'Office poursuit le déploiement de services numériques au sein de ses services à la population. Ce déploiement avait été amorcé dans le cadre du précédent plan stratégique. À terme, les personnes handicapées, leur famille ou leurs proches pourront, entre autres, communiquer en ligne une demande d'information ou de soutien, et suivre l'évolution de son traitement à l'aide des fonctionnalités rendues disponibles.

Ce déploiement implique de nombreux acteurs auprès desquels l'Office doit assurer un travail de coordination. Outre le fournisseur de la solution numérique avec lequel de fréquentes mises au point sont requises, l'Office s'est adjoint un second prestataire de services pour s'assurer de l'accessibilité de la plateforme pour les personnes handicapées. Par ailleurs, au fil de la progression du projet, le standard à respecter sur l'accessibilité des sites Web a été mis à jour (en 2024-2025). Aussi, le système de design gouvernemental a évolué et de nouvelles exigences en matière de sécurité informatique se sont ajoutées. Ces variables ont dû être prises en compte dans la planification des travaux, afin de les intégrer à la solution dans une perspective de conformité, ce qui impose des séances d'arrimages entre les parties. En conséquence, le virage numérique de l'Office s'est opéré de manière progressive, en adéquation avec sa capacité organisationnelle, et celle des parties prenantes associées au projet.

En 2022, le volet administratif de la solution numérique pour les services à la population est maintenant en place. Le personnel peut dorénavant assurer une gestion modernisée des dossiers de la clientèle. Les travaux pour le dossier numérique client des services à la population ont pu ensuite reprendre en 2023-2024. Ces derniers avaient été interrompus pour faciliter l'implantation du volet administratif, condition essentielle pour assurer la bonne mise en ligne du volet clientèle.

L'Office a aussi poursuivi le virage numérique pour les deux programmes de subvention qu'il administre : le Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP) et le Programme d'expérimentation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées (PEPH). Depuis 2021-2022, le PSOP offre un accès numérique aux organismes de promotion ainsi qu'un volet administratif qui permet à l'Office d'assurer le suivi des projets ponctuels subventionnés. En ce qui concerne le PEPH, les travaux de configuration de la plateforme numérique ont débuté en 2023-2024. Une fois les travaux terminés, tous les projets subventionnés seront suivis par cette plateforme.

Indicateur 3.1.1 : Proportion de demandes reçues numériquement par les services à la population

(Mesure de départ : Première mesure)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	Première mesure	+2 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+4 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)	+6 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ (2024-2025)
Résultats	(Non réalisée)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Une première mesure relative à la proportion de demandes reçues numériquement par les services à la population n’a pu être prise, divers facteurs ayant empêché que « Mon dossier – Aide pour les personnes handicapées » soit mis en ligne, comme prévu, durant l’année financière 2024-2025.

Entre autres, pour préserver la possibilité, pour un membre de la famille ou un proche, d’amorcer une demande au nom de la personne handicapée, avec son accord, il fallait parvenir à une certaine flexibilité pour les demandes faites numériquement. Il a fallu trouver une solution et la soumettre à des tests afin de concilier la souplesse de ce processus avec le respect des obligations en matière de protection des renseignements personnels. La configuration de Mon dossier a pu être achevée, à l’automne 2024.

Par ailleurs, avant de mettre en ligne « Mon dossier – Aide pour les personnes handicapées », trois audits devaient être réalisés par des acteurs externes. Ils portent sur l'accessibilité du site, le système de design gouvernemental et la sécurité informatique. Seuls les résultats concernant l'un de ces audits ont été reçus durant l'année financière 2024-2025, en l'occurrence, le 31 mars 2025. Il est important de noter que ces vérifications impliquent une analyse des correctifs pouvant être appliqués et leur intégration à la solution, le cas échéant.

Dans l'attente, les autres moyens d'échanges avec les services à la population demeurent. Ces autres moyens resteront en place, même une fois le dossier numérique client lancé, afin de préserver la simplicité d'accès en fonction des préférences en matière de communication, manifestées par la personne handicapée, ses proches ou d'autres utilisateurs des services à la population.

En ce qui concerne le PSOP et le PEPH, 81 % des nouveaux projets subventionnés en 2024-2025 ont été suivis au moyen de la plateforme. Plus précisément, parmi les 36 nouveaux projets subventionnés par les deux programmes de l'Office, les 29 nouveaux projets du PSOP ont été suivis grâce à la solution numérique, alors qu'aucun des 7 nouveaux projets subventionnés du PEPH ne l'a été. Cela s'explique par le fait que les travaux de développement et de test de la plateforme numérique du PEPH se sont poursuivis en 2024-2025 et que son déploiement est prévu pour 2025-2026.

ENJEU 2 : UNE MEILLEURE RÉPONSE AUX BESOINS DES PERSONNES HANDICAPÉES

Orientation 4 : Intervenir en vue d'accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes, mesures et services

OBJECTIF 4.1 : POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET DE SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES D'ACCÈS AUX PROGRAMMES, MESURES ET SERVICES DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À LEUR FAMILLE

Contexte lié à l'objectif : Depuis 2018, avec le soutien du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), l'Office est porteur d'un projet d'innovation et d'optimisation des services aux citoyennes et aux citoyens. Ce projet gouvernemental d'envergure vise à développer des moyens concrets pour réduire les difficultés rencontrées par les personnes handicapées et leur famille dans le cadre de leurs démarches d'accès à près d'une soixantaine de PMS gouvernementaux.

Les travaux se décomposent en trois chantiers complémentaires. Le chantier 1, maintenant terminé, a permis le regroupement de l'information sur les PMS, notamment par la mise en ligne d'un profil « Personne handicapée » dans le site Web Québec.ca. Le chantier 2, qui se poursuit, vise à réduire le nombre de démarches pour accéder aux PMS. Le chantier 3, qui se poursuit également, porte sur la coordination des services (voir objectif 4.2). Le 16 juillet 2024, le Conseil du trésor a adopté le plan pluriannuel de mise en œuvre du projet et autorisé la poursuite, jusqu'en 2026-2027, des chantiers 2 et 3 du projet de simplification.

Chargé de la coordination interministérielle, l'Office encadre la contribution des ministères et organismes, facilite les arrimages et veille au bon déroulement général de ce projet. Le suivi et l'encadrement du projet reposent sur une structure de gouvernance composée de deux instances (le comité directeur interministériel et le comité de suivi), présidées par l'Office. L'atteinte des objectifs fixés et la mise en œuvre effective des solutions dépendent entièrement de la mobilisation des parties concernées, de la priorisation des travaux, d'un degré élevé de concertation et d'une gestion efficiente des enjeux rencontrés.

Le nombre de rencontres des comités de gouvernance du projet est l'indicateur retenu pour illustrer le degré de mobilisation et d'engagement concret des ministères et des organismes concernés.

Indicateur 4.1.1 : Nombre de rencontres des comités de gouvernance du projet (comité de suivi ou comité directeur interministériel)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	≥ 6 rencontres	≥ 6 rencontres	≥ 2 rencontres	≥ 2 rencontres
Résultats	15 rencontres (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Au total, 15 rencontres des comités de gouvernance du projet (9 rencontres de suivi et 6 rencontres du comité directeur interministériel) ont eu lieu durant l'exercice, ce qui témoigne de leur engagement et de leur régularité dans le suivi des travaux. Ce résultat est supérieur à la cible fixée.

Plus concrètement, les rencontres des comités de gouvernance ont permis :

- D'adopter le plan de mise en œuvre 2024-2029 du projet de simplification en vue de son dépôt au Conseil du trésor;
- De confirmer la portée de la solution numérique et de définir les critères d'inclusion et d'exclusion des PMS ciblés par celle-ci;
- De suivre les travaux de mise en œuvre des passerelles entre les PMS (ponts administratifs);
- D'être attentif à la résolution des enjeux, notamment par la mise en place de comités de travail.

OBJECTIF 4.2 : SOUTENIR LES INTERVENANTES ET INTERVENANTS DANS LA COORDINATION INTERRÉSEAUX DES PLANS DE SERVICES INDIVIDUALISÉS INTERSECTORIELS

Contexte lié à l'objectif : Cet objectif s'inscrit dans la poursuite du chantier 3 du projet de simplification, visant à améliorer la coordination des services des différents réseaux requis par les personnes handicapées ayant des besoins complexes et leur famille.

Dans le cadre de projets de démonstration, des équipes interréseaux dédiées à la concertation, la coordination et l'accès aux démarches de plans de services sont déployées dans trois régions administratives : Saguenay–Lac-Saint-Jean (depuis janvier 2023), Laval (depuis mai 2023) et Lanaudière (depuis mai 2024).

Chaque équipe est encadrée par une coordination régionale, responsable de la réception et de l'évaluation de l'admissibilité des demandes, en conformité avec les critères établis dans le cadre du projet.

L'indicateur retenu pour mesurer la capacité du dispositif à répondre aux besoins identifiés est la proportion des demandes admissibles ayant reçu une réponse de la part des coordinations régionales. Cet indicateur permet de suivre, de façon rigoureuse et continue, l'efficacité des mécanismes de coordination interrégionale et leur contribution à l'atteinte des objectifs fixés.

Indicateur 4.2.1 : Proportion de demandes traitées par les coordinations régionales sur l'ensemble des demandes reçues et admissibles

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	≥ 80 %	≥ 84 %	≥ 88 %	≥ 92 %
Résultats	100 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

En 2024-2025, au total, 172 demandes ont été formulées auprès des trois coordinations régionales en place, soit 80 demandes au Saguenay-Lac-Saint-Jean, 69 demandes à Laval et 23 demandes à Lanaudière. La proportion de demandes traitées par les coordinations régionales sur l'ensemble des demandes reçues et admissibles s'élève à 100 %. Le résultat obtenu est supérieur à la cible fixée.

Les régions de Lanaudière et du Saguenay-Lac-Saint-Jean ont produit des bilans de leurs activités à l'issue de la première année de fonctionnement. Il ressort de ces bilans que les projets de démonstration ont permis :

- D'apporter du soutien-conseil aux intervenants sur :
 - les pistes de solution à envisager pour la personne;
 - les PMS à considérer;
 - les partenaires et ressources disponibles;
 - les outils pouvant soutenir une démarche de plan de services;
- De mettre en place des trajectoires de référencement partenarial;
- D'identifier et de mobiliser des partenaires;
- D'évaluer globalement les besoins de la personne;
- De résoudre différents enjeux entourant les démarches de plan de services.

Enfin, le nombre total de demandes traitées par les coordinations régionales depuis le début de l'implantation des projets de démonstration (2023) s'élève à 258.

OBJECTIF 4.3 : PARTICIPER À DES PROJETS MULTILATÉRAUX VISANT À AGIR SUR DES OBSTACLES PERSISTANTS

Contexte lié à l'objectif : Dans le cadre de ses fonctions, l'Office travaille, de concert avec les organisations concernées à la recherche de solutions efficaces et applicables afin de rendre la société plus inclusive. Pour y parvenir, l'Office peut être responsable ou collaborer à des projets multilatéraux et des mesures structurantes.

Par sa participation, l'Office contribue au développement d'une vision globale de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées et de leur famille, tout en soutenant la mise en place et la coordination d'actions interministérielles. Une telle vision, concertée et coordonnée, est nécessaire à la mise en place de solutions efficaces et durables face aux obstacles rencontrés.

Les travaux suivis par cet objectif interpellent plusieurs partenaires et visent des résultats structurants pour les personnes handicapées et leur famille. Le nombre de projets multilatéraux auxquels participe l'Office est l'indicateur retenu pour témoigner de son action.

Indicateur 4.3.1 : Nombre de projets multilatéraux auxquels participe l'Office en tant que responsable ou collaborateur

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	2	3	3	4
Résultats	7 (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Au cours de l'année 2024-2025, l'Office a participé, en tant que responsable ou collaborateur, à sept projets³ interministériels ayant un impact significatif et structurant pour les personnes handicapées et leur famille. La présente section expose ces travaux et leurs principaux résultats.

Améliorer la réponse gouvernementale aux besoins essentiels des personnes handicapées

Le projet Pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées : une analyse des programmes et pistes de solutions a permis d'identifier des enjeux significatifs dans l'offre de programmes destinée aux personnes handicapées. De 2021 à 2024, quelque 30 programmes ont été analysés en collaboration avec les ministères et les organismes publics concernés.

Au cours de l'année 2024-2025, l'Office a notamment mis en place le programme d'amélioration de la réponse gouvernementale aux besoins essentiels des personnes handicapées, qui réunit l'ensemble des ministères et des organismes publics concernés par le soutien à domicile, l'habitation, les communications, les déplacements et la réadaptation. Ceux-ci travailleront à lever les enjeux préalablement identifiés.

Simplifier les démarches d'accès aux programmes, aux mesures et aux services destinés aux personnes handicapées et à leur famille

Des travaux d'envergure, en cours depuis 2018, visent à développer des moyens concrets pour simplifier les démarches d'accès à près de 60 PMS gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et à leur famille (voir les objectifs 4.1 et 4.2).

3. Le document [Vision commune de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées 2025-2030](#) détaille davantage ces projets et les réalisations en 2024-2025. Par ailleurs, pour les années à venir, il est prévu que la progression de chaque projet soit présentée dans le bilan annuel détaillé de mise en œuvre de cette vision.

Définir un continuum de services en matière d'habitation

Pour qu'un lieu de vie soit optimal, il doit répondre aux besoins de la personne qui l'occupe et être proche de la communauté et des services. Cependant, il doit avant tout être librement choisi. C'est dans cette perspective que l'Office travaille avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et la Société d'habitation du Québec à définir un continuum de services en habitation pour les personnes handicapées, services leur permettant d'être les plus autonomes possibles, dans un écosystème capable de s'adapter à leurs besoins, qui évoluent.

Au cours de l'année 2024-2025, l'Office a échangé avec les partenaires concernés afin de convenir de la vision et de la portée souhaitée des travaux.

Reconnaître les chiens d'assistance

Pour accomplir leurs activités quotidiennes, certaines personnes handicapées doivent bénéficier de l'aide d'un chien d'assistance. Cependant, on leur refuse parfois l'accès à certains lieux et services en raison de la présence de leur animal. Actuellement, il n'existe aucun processus officiel de reconnaissance des chiens d'assistance au Québec. C'est dans ce contexte que l'Office et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, en collaboration avec différents ministères et organismes publics ainsi qu'avec des acteurs de la société concernés, ont produit un rapport contenant des recommandations visant à ce que les personnes handicapées accompagnées d'un chien d'assistance puissent accéder plus facilement aux lieux publics, dans le respect de leur sécurité, celle du public et des animaux.

Au cours de l'année 2024-2025, l'Office a déposé le rapport *Reconnaître les chiens d'assistance au Québec* auprès du ministre responsable des Services sociaux.

Revisiter les services d'interprétation visuelle et tactile

Au Québec, les Services régionaux d'interprétation (SRI) offrent la majeure partie des services d'interprétation visuelle et tactile destinés aux personnes ayant une incapacité auditive (langue des signes québécoise, langue des signes américaine, aide à la communication, etc.). À ce jour, l'accès aux services ainsi que les domaines d'activités couverts par ceux-ci représentent des défis afin de répondre à l'ensemble des besoins des personnes qui les requièrent. C'est pourquoi le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le MSSS et l'Office revoient, avec les partenaires concernés, ces services d'interprétation et leur cadre financier.

Au cours de l'année 2024-2025, l'Office a notamment réalisé une collecte de données qui permettra d'élaborer un portrait annuel des demandes reçues, des services offerts et du financement public des services.

Améliorer l'accessibilité des bâtiments

Les personnes handicapées doivent avoir accès aux bâtiments où sont offerts des biens et des services. Force est de constater que cet accès n'est pas toujours possible, particulièrement pour les bâtiments exclus des normes du *Code de construction du Québec* et ceux construits avant 1976. L'Office et la Régie du bâtiment du Québec travaillent activement, avec les partenaires concernés, à améliorer l'accessibilité des bâtiments pour les personnes handicapées.

Au cours de l'année 2024-2025, l'Office a notamment mis en place un groupe de travail ayant pour mandat de sensibiliser les propriétaires, les locataires et les concepteurs de bâtiments à l'accessibilité des lieux où des services à la population sont proposés.

Adapter les services de surveillance et les camps de jour offerts aux enfants handicapés

L'Office, en collaboration avec les ministères et organismes publics concernés, ainsi qu'avec des représentants du milieu, mène des travaux soutenus pour trouver des solutions structurantes et pérennes afin d'assurer aux enfants handicapés l'accès à des services de surveillance et à des camps de jour adaptés à leurs besoins.

Au cours de l'année 2024-2025, l'Office a produit un rapport de synthèse présentant les travaux réalisés en 2022-2024 par le comité interministériel de concertation et de coordination pour la recherche de solutions applicables aux services de surveillance des élèves de 12 à 21 ans ainsi qu'aux camps d'été.

OBJECTIF 4.4 : RENFORCER LA VIGIE ET LA VEILLE STRATÉGIQUE À L'ÉGARD DES ENJEUX ACTUELS LIÉS AU FINANCEMENT, À L'ORGANISATION ET À LA COORDINATION DES PROGRAMMES DESTINÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Contexte lié à l'objectif : En cohérence avec les devoirs de l'Office ainsi qu'avec le deuxième défi de la politique À part entière, l'Office souhaite renforcer la vigie et la veille stratégique sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées. Il a notamment prévu de bonifier la collecte annuelle de données sur l'ensemble de ces programmes et mesures, de façon à colliger les données administratives relatives au nombre d'utilisateurs, aux dépenses et au nombre d'utilisateurs en attente (le cas échéant). Ainsi, il a prévu de produire, à partir de 2025-2026, un rapport annuel qui sera transmis au ministre. L'Office souhaite également poursuivre des travaux d'analyse portant plus spécifiquement sur certains programmes et mesures destinés aux personnes handicapées.

Indicateur 4.4.1 : Nombre de rapports produits et transmis au ministre

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	S. O.	1	1	1
Résultats	S. O.			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

En dépit de l'absence de cibles et de résultats prévus pour 2024-2025, l'Office a mené quelques travaux qui s'inscrivent dans cet objectif du Plan stratégique.

L'Office a notamment publié l'édition 2024 du rapport *Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses*. Par ailleurs, une collecte de données administratives a été réalisée en vue de l'élaboration de l'édition 2025 à transmettre au ministre en 2025-2026. Cette collecte a permis de réunir des données sur les clientèles desservies et en attente sur un certain nombre de programmes et mesures.

L'Office a également publié l'édition 2024 du rapport *Mieux connaître les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage : portrait annuel*.

OBJECTIF 4.5 : INFLUENCER LES INITIATIVES AYANT UN IMPACT SUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Contexte lié à l'objectif : Par sa mission transversale et sa combinaison unique de fonctions, l'Office dispose de l'expertise et de la vue d'ensemble nécessaires pour soutenir ses partenaires. Ainsi, dans le cadre de son précédent plan stratégique, il s'était donné pour objectif de saisir les occasions offertes lors de la présentation d'initiatives publiques afin de formuler des recommandations ou des offres de collaboration ayant pour objectif la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées.

Une méthode a été élaborée pour mesurer l'influence de l'Office dans le cadre de ces interventions. L'influence est d'abord mesurée relativement aux recommandations et aux 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 2024-2025. 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.

Compte tenu de l'importance de l'influence comme levier d'action de l'Office, le suivi de ces interventions est maintenu pour son plan stratégique 2024-2028. Afin de mieux refléter les actions entreprises par l'Office auprès des multiples organisations qu'il soutient, que ce soit lors de l'élaboration de nouvelles initiatives publiques ou de leur mise en œuvre, les deux indicateurs précédemment instaurés ont été ajustés pour y capter davantage le travail d'influence et de collaboration de l'Office dans d'autres contextes et auprès d'autres organisations.

Il faut également préciser que certaines initiatives publiques peuvent se déployer pendant plusieurs années et comporter plusieurs grandes étapes de développement, ce qui repousse dans le futur la mesure de l'influence de l'Office pour ces initiatives.

Indicateur 4.5.1 : Taux des nouvelles actions publiques qui tiennent compte des recommandations de l'Office

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	≥ 60 %	≥ 60 %	≥ 60 %	≥ 60 %
Résultats	75,0 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Ce taux a été établi sur la base de 12 étapes d'intervention se rapportant à des initiatives publiques menées à bien en 2024-2025. Notons que les interventions de l'Office visant à influencer ces initiatives ont pu être effectuées en 2024-2025 ou lors des années précédentes. Sur les 12 étapes réalisées, 9 tiennent compte des recommandations de l'Office, soit 75 %. La cible fixée a été dépassée.

Indicateur 4.5.2 : Taux d'acceptation des nouvelles offres de collaboration de l'Office

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %	≥ 80 %
Résultats	100 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

Pour ce qui est du taux d'acceptation des nouvelles offres de collaboration de l'Office, la cible est atteinte. Une seule offre a pu être comptabilisée pour le présent exercice. Cependant, il est à considérer que d'autres offres de collaboration sont en attente d'un retour pour l'Office et pourraient entraîner des répercussions positives sur les résultats à venir.

Rappelons finalement que ces deux indicateurs ne mesurent qu'une partie de l'influence de l'Office.

Orientation 5 : Soutenir et mobiliser les organisations assujetties à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées

OBJECTIF 5.1 : ACCROÎTRE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION ANNUELS À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Contexte lié à l'objectif : La consultation des personnes handicapées ou de leurs représentants est un facteur important de la qualité des plans d'action. Les réels obstacles peuvent ainsi être recensés et les mesures adéquates pour les réduire seront alors prévues. Il est essentiel que les organisations consultent des personnes handicapées, ou leurs représentants, lors de l'élaboration de leur plan d'action.

Indicateur 5.1.1 : Taux de plans d'action incluant la consultation des personnes handicapées ou de leurs représentants

(**Mesure de départ :** 82,8 % en 2022-2023)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	+2 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ, soit 84,8 %	+4 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ, soit 86,8 %	+6 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ, soit 88,8 %	+8 points de pourcentage par rapport à la mesure de départ, soit 90,8 %
Résultats	88,8 % (Atteinte)			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'Office a agi de diverses manières pour inciter les organisations à consulter des personnes handicapées ou leurs représentants. Parmi les moyens utilisés, citons les lettres de rétroaction produites par l'Office afin d'inciter les organisations n'ayant pas encore agi en ce sens à le faire lors de l'élaboration de leur prochain plan d'action.

OBJECTIF 5.2 : AMÉLIORER LA PROACTIVITÉ DES ORGANISATIONS DANS L'ADOPTION DE LEUR PLAN D'ACTION ANNUEL À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Contexte lié à l'objectif : L'élaboration d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées est un exercice de planification. Afin d'assurer la mise en œuvre des mesures planifiées, il importe que les organisations produisent leur plan d'action avant ou au début de l'année de référence. Cette production précoce permet notamment aux personnes handicapées de prendre connaissance des mesures les concernant.

Indicateur 5.2.1 : Taux de plans d'action adoptés avant ou dans les six premiers mois de l'année de référence

(**Mesure de départ :** 40 % en 2022-2023¹)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	42 %	44 %	46 %	48 %
Résultats	59,2 % (Atteinte)			

1. Il est toutefois important de préciser qu'en 2022-2023, la mesure de départ reposait sur la date de réception des plans d'action, et non sur leur date d'adoption. Ce choix méthodologique a été fait à l'époque en raison de la disponibilité des données. À partir de 2024-2025, l'analyse repose plutôt sur la date d'adoption des plans d'action, un choix qui assure davantage de fiabilité et de robustesse aux données. Ainsi, les données sur la date d'adoption ne sont disponibles qu'à partir de 2024-2025. Il convient donc d'être prudent dans les comparaisons avec l'année 2022-2023, puisque les indicateurs reposent sur des bases différentes.

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'Office a agi de diverses manières pour inciter les organisations à adopter tôt dans l'année leur plan d'action. Parmi les moyens utilisés, citons les lettres de rétroaction produites par l'Office afin d'encourager à plus de rapidité les organisations qui ont produit, adopté et rendu public leur précédent plan d'action tard dans l'année.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION APPRENANTE ET PERFORMANTE

Orientation 6 : Placer notre personnel au cœur de l'organisation

OBJECTIF 6.1 : DÉVELOPPER UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE AXÉE SUR UNE EXPÉRIENCE EMPLOYÉ POSITIVE

Contexte lié à l'objectif : Dans un contexte en constante évolution, où l'attraction, la rétention et la mobilisation des employés sont des enjeux majeurs, l'Office souhaite affirmer sa volonté de placer le personnel au cœur de son développement organisationnel. Cet objectif s'inscrit dans une démarche globale visant à favoriser un environnement de travail positif, inclusif et stimulant, dans lequel les employés peuvent s'épanouir et se développer tout en contribuant pleinement à la mission de l'organisation.

Cette volonté s'inscrit également dans une réalité plus large qui touche l'ensemble de la fonction publique québécoise. Le marché du travail dans ce secteur est marqué par le vieillissement de la main-d'œuvre, la rareté du personnel dans plusieurs secteurs clés, une concurrence accrue pour les talents ainsi que des attentes grandissantes en matière de flexibilité, de développement professionnel et de sens du travail. Il devient essentiel de miser sur l'expérience employé pour renforcer l'engagement et attirer une relève qualifiée.

En mettant l'accent sur l'expérience employé, l'Office entend développer une culture organisationnelle fondée sur l'écoute, la reconnaissance, le développement des compétences et la qualité de vie au travail. Cet objectif soutient également la transformation de l'Office en une organisation apprenante, agile et attentive à ses ressources.

L'indice de satisfaction quant à l'expérience employé servira de balise pour suivre de près la perception du personnel et orienter les actions visant à renforcer son bien-être, son sentiment d'appartenance et son engagement au sein de l'organisation.

Indicateur 6.1.1 : Indice de satisfaction quant à l'expérience employé

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cibles	Première mesure	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente	Mesure égale ou supérieure à l'année précédente
Résultats	8,4			

Explication du résultat obtenu en 2024-2025

L'indice de satisfaction est établi à partir des résultats du sondage sur l'expérience employé, effectué par le SCT auprès du personnel de l'Office pour l'année 2024-2025. Ce sondage s'inscrit dans le cadre de la Stratégie de gestion des ressources humaines de la fonction publique 2023-2028.

Un sondage en ligne a été réalisé du 25 février au 14 mars 2025 avec un taux de réponse de 82 %. L'indice global calculé à l'issue de ce sondage s'élève à 8,4 sur 10. Cette première mesure servira de référence pour l'année prochaine.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Dans la DSC, l'Office a pris des engagements liés à la qualité des services qu'il offre à la population et visant une expérience client positive, notamment ses services AIR et 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 à l'égard de son expérience client. Ce sondage est réalisé par une firme externe.

Rappelons qu'en 2024-2025, le mode d'administration du sondage a été repensé et une nouvelle échelle de mesure (0 à 10) a été utilisée (voir objectif 2.2 à la section 2.1). Par le passé, la qualité des services AIR et SCA était mesurée de façon distincte alors qu'elle est désormais mesurée globalement pour l'ensemble de ceux-ci.

Engagements	Résultats 2024-2025 ¹
Un service respectueux	8,9
Un service fiable	8,0
Un service diligent	7,8
La confidentialité des renseignements personnels	8,7
Des démarches simples pour l'obtention d'un service	7,8
Un traitement équitable lors de la prestation de services	8,0

1. Il s'agit des premiers résultats consécutifs à la mise en œuvre de la nouvelle échelle de mesure. Des comparaisons de résultats seront donc possibles lors du prochain exercice de reddition de comptes, soit pour 2025-2026.

L'Office assure en continu la mise à jour des connaissances du personnel des services à la population, afin de maintenir un haut niveau de professionnalisme et de compétence. En 2024-2025, le personnel des services à la population a eu accès à 32 activités de formation, dont 5 ont été données à l'ensemble de l'équipe. Vingt de ces activités de formation traitaient de sujets directement liés aux réalités vécues par les personnes handicapées ou susceptibles de les rejoindre. Les autres formations 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. 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 adaptés aux incapacités de la personne.

Engagements	Résultats 2023-2024	Résultats 2024-2025
Assurer l'accessibilité des bureaux où nous offrons des services d'information et d'accompagnement	L'Office n'a reçu aucun signalement concernant l'accessibilité des bureaux où sont offerts ses services d'information et d'accompagnement aux personnes handicapées	L'Office n'a reçu aucun signalement concernant l'accessibilité des bureaux où sont offerts ses services d'information et d'accompagnement aux personnes handicapées
Assurer l'utilisation de moyens de communication adaptés	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 ayant reçu une réponse favorable pour l'obtention d'un moyen de communication adapté qui n'est pas offert sur une base quotidienne : non applicable	Taux de documents transmis en médias adaptés à la suite d'une demande de médias adaptés : 93,3 %¹ Taux du nouveau personnel des services à la population formé sur la communication adaptée : 100 % Taux de demandes ayant reçu une réponse favorable pour l'obtention d'un moyen de communication adapté qui n'est pas offert sur une base quotidienne : non applicable²
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 2024-2025, 15 demandes ont été reçues. Pour 14 des demandes, les documents ont pu être transmis au cours de ce même exercice. Toutefois, une demande a été reçue le dernier jour de l'année, soit le 31 mars. Pour cette dernière, il est prévu de transmettre les documents au début de l'année 2025-2026.

2. En 2024-2025, aucune demande de 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	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Délai moyen 2024-2025
Offrir une réponse téléphonique immédiate durant nos heures d'ouverture	99,6 % ¹ (Atteinte)	Pour 98 % des appels	99,2 % ² (Atteinte)	Non applicable
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	98,2 % (Atteinte)	Pour 90 % des demandes	97,8 % (Atteinte)	Dans 40 % des cas, un premier contact a été établi avec la personne le jour même et pour 22 % des demandes, le lendemain. Un premier contact a été établi dans un délai moyen d'un jour ouvrable.
Répondre aux demandes d'information statistique dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	100 % (Atteinte)	Pour 100 % des demandes	100 % (Atteinte)	En moyenne, le délai de réponse est inférieur à 2 jours ouvrables.
Prendre en charge le traitement des plaintes dans un délai maximal de 5 jours ouvrables	100 % (Atteinte)	Pour 100 % des plaintes	100 % (Atteinte)	1 jour ouvrable
Assurer le traitement des plaintes dans un délai maximal de 20 jours ouvrables	100 % (Atteinte)	Pour 100 % des plaintes traitées	100 % (Atteinte)	5 jours ouvrables

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.

2. Les appels qui ne peuvent être pris immédiatement sont acheminés à une boîte vocale et le rappel est effectué dès que possible.

Explication des résultats obtenus

Les cibles ont été atteintes pour l'ensemble des engagements pour la période de 2024-2025.

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*.

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 2024-2025, 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

À la date du 31 mars 2025, 124 personnes étaient en poste à l'Office, soit 67 personnes travaillant dans les régions (y compris à Drummondville, emplacement du siège social), 32 à Montréal et 25 à Québec.

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

Secteurs d'activité	2023-2024	2024-2025	Écart
Direction générale et Secrétariat général	12	9	-3
Administration	20	18	-2
Communications et relations publiques	12	11	-1
Intervention collective	29	31	+2
Intervention individuelle	35	37	+2
Évaluation et recherche	13	16	+3
Programme de subventions	1	2	+1
Total	122	124	+2

Pour 2024-2025, on constate un effectif total augmenté de deux unités par rapport à 2023-2024, en raison de l'octroi de deux contrats occasionnels pour des remplacements de courte durée dans les secteurs d'activités « Intervention individuelle » et « Programmes de subventions ».

Formation et perfectionnement du personnel

Les informations ci-dessous sont présentées selon les conditions et modalités prévues 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 au personnel l'occasion 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 2,5 % de sa masse salariale admissible en formation pour l'année 2024, en légère diminution par rapport à 2023. Le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 3,4, pour une moyenne de 1 904 \$ alloués aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel d'encadrement, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023	2024
Proportion de la masse salariale (%)	3,3	2,9	2,5

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023	2024
Cadre	3,2	3,9	3,1
Professionnel(le)	5,1	4,1	3,5
Fonctionnaire	3,8	3,1	2,8
Total¹	4,6	3,9	3,4

1. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel d'encadrement, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Somme allouée par personne

	2022	2023	2024
Somme allouée par personne ¹ (\$)	2 297	2 196	1 904

1. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel d'encadrement, 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'employés réguliers (temporaires et permanents, excluant les titulaires d'un emploi supérieur), qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, généralement l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Le taux de départ volontaire ministériel comprend aussi les mouvements de sortie de type mutation.

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

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	Nombre 2022-2023	Taux (%) 2022-2023	Nombre 2023-2024	Taux (%) 2023-2024	Nombre 2024-2025	Taux (%) 2024-2025	Taux de la fonction publique (%) ² 2024-2025
Retraite	5	4,7	6	5,4	4	3,6	2,0
Démission	3	2,8	0	0,0	0	0,0	3,1
Mutation de sortie	15	14,0	5	4,5	8	7,1	3,8
Total – Départ volontaire ¹	23	21,5 ³	11	9,9 ³	12	10,7	9,0
Nombre moyen d'employés durant la période de référence	107	s. o.	111	s. o.	112	s. o.	s. o.

1. Total des employés ayant pris leur retraite, ayant démissionné ou ayant effectué une mutation de sortie.

2. Les taux de mutation de sortie et de départ volontaire pour la fonction publique représentent la moyenne des taux de la fonction publique : le taux de départ volontaire ministériel et le taux de mutation de sortie ministériel sont comparables à la moyenne de l'ensemble des taux de départs volontaires de chaque organisation et à la moyenne des taux de mutation de sortie de chaque organisation puisqu'ils comprennent les mouvements de type mutation de sortie.

3. Une variation mineure de ces taux relativement aux taux diffusés dans les rapports annuels antérieurs s'explique par un changement quant à la source de données gouvernementale utilisée.

On constate une légère augmentation du taux de départ volontaire en 2024-2025 par rapport à l'année précédente, qui s'explique notamment par un nombre plus grand de mutations (8) par rapport à 2023-2024 (5). On observe une baisse du nombre de départs à la retraite par rapport à 2023-2024.

3.2 Utilisation des ressources financières

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2025 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Dépenses réelles 2023-2024 ³ (000 \$) (4)
Direction générale	1 727,0	1 657,0	(70,0)	1 293,9
Administration	4 340,0	3 756,0	(584,0)	3 279,7
Communications et relations publiques	1 635,0	1 629,9	(5,1)	1 810,4
Intervention collective	3 682,0	2 763,7	(918,3)	2 852,0
Intervention individuelle	3 636,0	3 652,4	16,4	3 368,5
Évaluation et recherche	1 225,0	1 175,4	(49,6)	1 187,7
Programme de subventions	2 263,1	1 755,2	(507,9)	1 905,5
Sous-total	18 508,1	16 389,6	(2 118,5)	15 697,7
Mesures du Budget 2024-2025 intégrées au Fonds de suppléance	0	0	0	0
Total	18 508,1	16 389,6	(2 118,5)	15 697,7

1. Budget de dépenses 2024-2025 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2024-2025.
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 2023-2024.

Comparaison entre le budget de dépenses 2024-2025 et les dépenses estimées au 31 mars 2025

Administration

Le report de certains projets a contribué à un surplus budgétaire au niveau de l'administration, notamment celui de la communication IP centralisée, qui a été reporté à une date ultérieure, ainsi que la transformation numérique visant à assurer le passage à l'infonuagique de l'ensemble de nos documents, qui a débuté seulement à la fin de l'année financière.

Intervention collective

L'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'accès) ont été réalisés à même les budgets d'un ministère et d'un organisme pour lesquels des sommes avaient été prévues au budget de l'Office. De plus, un montant de 568 000 \$ a été autofinancé par le MSSS.

Programme de subventions

Le surplus généré par le programme de subventions s'explique par le fait que le programme des services régionaux d'interprétariat qui devait être transféré du MSSS n'a pas eu lieu en 2024-2025.

Comparaison entre les dépenses estimées au 31 mars 2025 et les dépenses réelles 2023-2024

Direction générale

L'embauche d'un employé à temps complet pour répondre aux nouvelles obligations gouvernementales d'audit interne, et des augmentations importantes au niveau des salaires des juristes, expliquent l'écart entre les dépenses des deux années.

Administration

Le projet de transformation numérique ayant débuté en fin d'année financière et les travaux de réaménagement requis pour la rétrocession d'espace au siège social ont entraîné des dépenses supplémentaires comparativement à 2023-2024.

Communications

Les dépenses liées au Prix À part entière sont réparties sur deux années financières. L'année de la remise des prix, qui a eu lieu en 2023-2024, s'avère plus coûteuse que l'année de la préparation de la prochaine édition, soit 2024-2025. C'est ce qui explique la diminution des coûts pour ce projet.

Après cinq éditions de la campagne Emploi, le projet s'est terminé en 2024-2025, avec pour conséquence une diminution des dépenses pour l'année.

Le projet sur l'intimidation, en partie financé par le ministère de la Famille en 2023-2024, avait permis de produire des vidéos et du matériel de sensibilisation. En 2024-2025, les dépenses se sont limitées au placement publicitaire, ce qui explique la diminution des coûts.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Les ressources informationnelles jouent un rôle essentiel dans la réalisation de la mission de l'Office et dans l'atteinte des objectifs gouvernementaux. Les actions entreprises cette année se sont articulées principalement autour de la sécurité de l'information, de la modernisation des équipements et de l'innovation technologique.

Sécurité de l'information

La sécurité de l'information demeure une priorité pour l'Office. Une campagne de sensibilisation à l'hameçonnage a été menée auprès du personnel, combinant formations et simulations d'attaques. Cette initiative a permis de renforcer les réflexes de vigilance et de sensibiliser le personnel aux risques liés à la cybersécurité.

Des analyses visant à s'assurer du respect de la protection des renseignements personnels sur les actifs de l'Office ont été élaborées. Une nouvelle directive sur l'utilisation des liens cliquables a également été rédigée afin de rendre plus sûres nos communications avec les citoyens et nos partenaires.

De plus, l'environnement infonuagique de l'Office fait l'objet d'une optimisation visant à accroître son niveau de sécurité et de résilience.

Modernisation des infrastructures

Dans une optique d'amélioration continue et pour répondre aux exigences du Programme de consolidation des centres de traitement informatique, des travaux de migration vers l'infonuagique sont en cours. Des actifs désuets ou en fin de vie utile ont été délestés et certains équipements devant rester sur place ont été modernisés. Ces interventions visent à assurer la fiabilité, la performance et la pérennité des services informatiques.

Innovation technologique

Un projet pilote a été lancé avec l'introduction d'appareils offrant une plus grande mobilité et l'accès aux outils numériques lors des rencontres avec les citoyens et partenaires. Cette initiative explore de nouvelles avenues en matière de mobilité et de flexibilité des outils de travail, en soutien à l'évolution des besoins organisationnels.

De plus, l'Office a continué le déploiement des outils de collaboration infonuagique permettant d'obtenir des gains en efficacité, en mobilité et en fluidité des communications internes.

Enfin, l'organisation a poursuivi ses travaux d'amélioration d'une plateforme numérique, qui offrira un moyen supplémentaire d'interaction entre l'Office et sa clientèle (citoyennes et citoyens, organismes concernés).

Ces réalisations témoignent de l'engagement de l'Office à maintenir un environnement technologique sécuritaire, moderne et adapté aux nouvelles réalités numériques.

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 pour suivre et encadrer leur évolution. Elle prévoit que, dans son rapport annuel de gestion, un organisme public doit faire état 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 2024 au 31 mars 2025.

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en équivalents temps complet (ETC) transposés⁴

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2023-2024 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] – [5]
1. Personnel d'encadrement	10 962	0	10 962	6,0	5,8	+0,2
2. Personnel professionnel	143 109	764	143 873	78,8	83,3	-4,5
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 debureau, techniciens et assimilés	51 055	169	51 224	28,0	29,9	-1,9
6. Agents de la paix	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Total	205 126	933	206 058 ¹	112,8	119,0	-6,2

1. Les données ayant été arrondies, les totaux ne correspondent pas à la somme des parties.

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

On constate une diminution de 6,2 ETC transposés entre les années 2023-2024 et 2024-2025, surtout attribuable à la baisse de 4,5 ETC transposés concernant le personnel professionnel. Cela s'explique essentiellement par le temps nécessaire à pourvoir certains emplois. Plus un emploi demeure vacant longtemps, moins il consomme d'heures rémunérées.

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, tels que définis 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 2024 au 31 mars 2025

	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	7	483 112,35 \$
Contrats de service avec un organisme gouvernemental (ententes gouvernementales)	5	401 371,50 \$
Total des contrats de service	12	884 483,85 \$

Au total, 12 contrats de service ou ententes gouvernementales de 25 000 \$ et plus ont été conclus durant cet exercice financier, pour un montant total de 884 483,85 \$. Les cinq ententes gouvernementales ont été signées avec le Fonds de la cybersécurité et du numérique, l'Institut de la statistique du Québec et Retraite Québec, pour un total de 401 371,50 \$. Les sept contrats de service attribués à des contractants autres qu'une personne physique totalisent 483 112,35 \$, dont 160 352,35 \$ dans le cadre de regroupements d'achats au Centre d'acquisitions gouvernementales.

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

4.2 Développement durable

L'Office a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action de développement durable 2023-2028 dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028.

Résultats 2024-2025 du Plan d'action de développement durable 2023-2028

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
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 %	25 %	25 % Cible atteinte

Détail des activités réalisées au cours de l'année :

L'Office a publié et diffusé deux brèves communications visant à sensibiliser les employeurs et les personnes handicapées aux conditions sécuritaires et favorables à leur intégration au marché du travail. Une première actualité abordant les camps de jour a été publiée en mai 2024 sur Québec.ca, puis rediffusée sur les médias sociaux de l'Office, ce qui a permis de joindre un total de 1 441 personnes.

La seconde communication a eu lieu dans le cadre du premier anniversaire de la *Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail*, le 27 mars 2025. Deux publications, l'une visant les personnes handicapées et l'autre les employeurs, ont été diffusées sur les médias sociaux (Facebook et LinkedIn). Elles ont permis de joindre 2 047 personnes.

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025
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 %	100 %	80 % Aucune évaluation n'a été réalisée en 2024-2025. Jusqu'à maintenant, 4 des 5 évaluations prévues ont été réalisées. Cible non atteinte

Détail des activités réalisées au cours de l'année :

Une évaluation de la durabilité d'un événement de reconnaissance, à savoir la remise du Prix À part entière, était initialement prévue en 2024-2025. Toutefois, cette évaluation a été reportée à 2025-2026, année durant laquelle se tiendra la cérémonie de remise du Prix, qui n'est remis que tous les deux ans. L'année 2024-2025 a donc été consacrée à l'appel de candidatures, qui se déroule essentiellement en ligne et virtuellement.

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025
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 (SRI)	3.1 Proportion d'organismes satisfaisant aux critères écoresponsables Mesure de départ : 0 %	0 %	Non applicable

Détail des activités réalisées au cours de l'année :

L'Office réalise actuellement une collecte de données auprès des SRI dans l'objectif de dresser le portrait des services d'interprétation visuelle et tactile au Québec.

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cible 2024-2025	Résultats 2024-2025
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 %	30 %	33,3 % (1 site sur 3) Cible atteinte

Détail des activités réalisées au cours de l'année :

La démarche pour l'obtention d'une attestation *ICI on recycle +* est parvenue à son terme pour le siège social à Drummondville. La demande d'attestation de niveau performance a été déposée en février 2025. L'attestation est attendue sous peu et devrait être en date du 31 mars 2025. La cible de 30 % est considérée comme atteinte, bien que l'Office soit toujours en attente de la réception du document officiel.

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

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2024-2025	2024-2025
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations entre le 1 ^{er} avril et le 29 novembre 2024 ^{1 2}	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ³	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 ⁴	0

1. Depuis le 30 novembre 2024, les organisations assujetties à l'article 18 de la LFDAROP n'ont plus l'obligation d'établir une procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés.

2. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

3. 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.

4. Les transferts de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi sont répertoriés à ce point.

Motifs vérifiés par le 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

Membres des minorités visibles, membres des minorités ethniques, personnes handicapées, personnes autochtones et femmes

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	8	6,8	11	8,9	12	9,6
Membres des minorités ethniques	2	1,7	2	1,6	1	0,8
Personnes handicapées	12	10,2	11	8,9	10	8,0
Personnes autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Femmes	94	79,7	103	83,1	102	81,6

Cibles de représentativité pour l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2028⁵ :

- Membres des minorités visibles : 16,6 %
- Membres des minorités ethniques : 4,0 %
- Personnes handicapées : 2,4 %
- Personnes autochtones : 1,0 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation dans l'ensemble de l'effectif.

5. Il est à noter que les cibles de représentativité pour les membres des minorités ethniques, les personnes handicapées et les personnes autochtones sont des cibles intermédiaires. Celles-ci seront revues à la hausse lorsqu'elles seront atteintes, et ce, jusqu'à l'atteinte de la cible ultime qui correspond au taux de disponibilité de chacun des groupes dans la population active et en situation d'activité.

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d'encadrement – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Membres des minorités ethniques	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Personnes handicapées	1	20,0	1	20,0	1	20,0
Personnes autochtones	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Femmes	3	60,0	4	80,0	4	80,0

Cibles de représentativité pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2028⁶ :

- Membres des minorités visibles : 7,1 %
- Membres des minorités ethniques : 3,0 %
- Personnes handicapées : 0,5 %
- Personnes autochtones : 1,2 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation au sein du personnel d'encadrement.

6. Idem

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

Autres mesures ou actions en 2024-2025 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupes visés	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
Offre de 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	0
Offre d'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	0
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	10

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 2024-2025, 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 (Loi)* (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.

L'absence non motivée d'un membre à trois séances consécutives du conseil d'administration constitue un manquement à son devoir d'assiduité au sens du présent article.

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.

Toute 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.

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

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

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

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

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

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

Chapitre 5 – Processus disciplinaire

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

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

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

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

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

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

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

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

4.6 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
16

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	12	4	S. O.
21 à 30 jours	0	0	S. O.
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	S. O.
Total	12	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 <i>Loi</i> ¹ invoquées
Acceptée (entièrement)	9	4	0	S. O.
Partiellement acceptée	0	0	0	S. O.
Refusée (entièrement)	0	0	0	S. O.
Autres	3	0	0	Art. 1 et 48 ainsi que désistement

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

Mesures d'accommodement et avis de révision

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

4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou 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 ?	Oui
Si oui, énumérer cette ou ces mesures	Oui, une brève a été mise en ligne sur l'intranet le 28 mars 2025 rappelant le nom de l'émissaire.

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

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation a pris une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et l'a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation ?	Non
Si vous avez pris une directive particulière, 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> ? ¹	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions ² .	S. O.

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, énumérez cette ou ces mesures.	Une brève a été mise en ligne sur l'intranet le 28 mars 2025 rappelant l'entrée en vigueur de la Politique linguistique de l'État au 1 ^{er} juin 2023.
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, 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 ?	Aucun poste n'exige la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français.
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 souhaitable ?	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'Office a mené diverses actions visant à influencer sur l'égalité entre les femmes et les hommes, dont certaines dans le cadre d'initiatives gouvernementales.

Publication d'un rapport sur la violence entre partenaires intimes vécue par les femmes avec incapacité

Dans le cadre de la Stratégie gouvernementale intégrée 2022-2027 « Contrer la violence sexuelle, la violence conjugale et Rebâtir la confiance », l'Office s'engage à analyser la violence entre partenaires intimes vécue par les femmes avec incapacité. 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 mis en ligne sur le site Web de l'Office en avril 2024. Une infographie présentant les principaux résultats a également été publiée.

Soutien financier d'une recherche sur les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées LGBTQ+

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+. Un appel de projets de recherche a été lancé à la communauté scientifique le 10 avril 2024 et un projet a été retenu.

Publication de données d'enquête ventilées selon le genre

L'Office utilise les données de différentes enquêtes pour documenter l'état de la participation sociale des personnes handicapées. Lorsque cela est possible, ces indicateurs sont ventilés selon le genre. Parmi les documents publiés par l'Office en 2024-2025, le rapport *L'incapacité chez les personnes de 18 ans et plus vivant avec leurs parents au Québec : portrait selon le recensement de 2021* contient plusieurs données sur les femmes handicapées. De plus, en septembre 2024, l'Office a diffusé sur Québec.ca une page Web présentant les principaux indicateurs de la participation sociale des personnes handicapées, qui inclut plusieurs données ventilées selon le genre.

Campagne de promotion des mesures fiscales destinées aux personnes handicapées et à leur famille

L'Office fait la promotion des mesures fiscales destinées aux personnes handicapées et à leur famille, certaines données révélant une sous-utilisation, par les personnes handicapées, des mesures fiscales en place. Cette campagne contribue à une meilleure égalité entre les femmes et les hommes. En effet, on constate que le taux d'incapacité des femmes de plus de 65 ans est plus élevé que celui des hommes du même groupe d'âge, que les femmes ont des incapacités plus graves et plus d'incapacités que les hommes et, enfin, qu'elles sont plus nombreuses à vivre dans des ménages sous le seuil de faible revenu.

Comité interministériel de concertation et de coordination pour la recherche de solutions relativement aux services de surveillance des élèves handicapés de 12 à 21 ans et aux camps d'été

L'Office participe à ce comité qui vise à identifier et mettre en œuvre des solutions structurantes et pérennes afin de stabiliser les enjeux de main-d'œuvre existant actuellement au sein des services de surveillance et des camps d'été, et ainsi éviter des bris de services aux jeunes handicapés et à leur famille. Ces solutions ont des retombées favorisant une meilleure égalité entre les femmes et les hommes. Selon le portrait *Les proches aidantes et les proches aidants au Québec – Analyse différenciée selon les sexes* et l'*Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 : familles d'enfants handicapés au Canada*, les femmes assument davantage la responsabilité de la garde des enfants.

