ASSEMBLÉE NATIONALE
Nº 3334-00051017

Rapport annuel de gestion 2004-2005
Office des personnes handicapées du Québec

Québec

Rapport annuel de gestion 2004-2005
Office des personnes handicapées du Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
l'Office des personnes handicapées du Québec.

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45524-X
ISSN 1201-9461

© Gouvernement du Québec, 2005

LE MESSAGE DE LA MINISTRE VII

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT IX

DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ET PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION XI

FAITS SAILLANTS 2004-2005 XIII

PARTIE I – L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC 1
1.1 Sa mission et ses rôles 1
1.2 Ses partenaires 3
1.3 Son conseil d'administration 3
1.4 Sa structure organisationnelle 5
1.5 Sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles 5
1.6 Ses politiques internes 6

PARTIE II – PRIORITÉS ET DÉCLARATION DE SERVICES 9
2.1 Les priorités établies en 2004-2005 9
2.2 Déclaration de services 14
2.3 Plan annuel de gestion des dépenses 14

PARTIE III – AUTRES ACTIVITÉS 17
3.1 Intervention collective nationale 17
3.2 Intervention collective régionale 20
3.3 Évaluation de l'intégration sociale et recherche 24
3.4 Activités de sensibilisation et d'information 25
3.5 Les programmes 26
3.6 Les services 37

PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES 41
4.1 Les ressources humaines 41
4.2 Les ressources financières 42
4.3 Les ressources matérielles 44
4.4 Les ressources informationnelles 44
4.5 Activités de contrôle et de vérification 45

PARTIE V – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 47
5.1 Accès à l'égalité en emploi 47
5.2 Politique linguistique 48
5.3 Protection des renseignements personnels 48
5.4 Suivi des recommandations du Vérificateur général 49
5.5 Éthique et déontologie 49
5.6 Allégement réglementaire et administratif 49

Annexe 1 - LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION – 2004-2005 51
Annexe 2 - ORGANIGRAMME – 2004-2005 52
Annexe 3 - BILAN 2001-2004 DES MOYENS PRIS POUR ACTUALISER LA POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL 53
Annexe 4 - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS 54
Annexe 5 - LISTE DES PUBLICATIONS 56
Annexe 6 - CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC 57
Annexe 7 - COORDONNÉES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC 62

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1
Subventions versées aux entreprises adaptées en 2004-2005 - Travailleurs réguliers et travailleurs ayant des contraintes sévères à l'emploi (CSE) 27

Tableau 2
Subventions versées aux entreprises adaptées en 2003-2004 - Travailleurs réguliers et CSE 29

Tableau 3
Subventions versées aux entreprises adaptées en 2002-2003 - Travailleurs réguliers et CSE 31

Tableau 4
Subventions aux organismes de promotion, 2004-2005 35

Tableau 5
Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés, 2002-2003 à 2004-2005 36

Tableau 6
Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation, 2002-2003 à 2004-2005 39

Tableau 7
Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le type d'organisme, 2002-2003 à 2004-2005 39

Tableau 8
Données sur la répartition du personnel, 2004 et 2005 41

Tableau 9
Répartition des ETC réguliers et du personnel en place au 31 mars 2005 42

Tableau 10
Budget de dépenses pour l'exercice financier 2004-2005 43

Tableau 11
Données sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles, 2002-2003 à 2004-2005 44

Tableau 12
Données sur la répartition des groupes cibles par rapport aux nouvelles embauches, 2002-2003 à 2004-2005 47

Tableau 13
Données sur la répartition des groupes cibles vs le personnel en place au 31 mars, 2002-2003 à 2004-2005 48

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de l'Office des personnes handicapées du Québec pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Cette année a été marquée par la sanction, en décembre 2004, du projet de loi nº 56, Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives. En plus de conférer une impulsion nouvelle au défi social de l'intégration, cet important projet de loi a redéfini la mission, les devoirs et les pouvoirs de l'Office et l'a doté d'un véritable rôle transversal de vigie.

L'année 2004-2005 est une année charnière puisque la dernière planification stratégique se terminait le 31 mars 2004 et que la nouvelle ne débute que le 1er avril 2005. Les résultats présentés dans ce rapport annuel de gestion font donc suite aux priorités que s'est fixées l'Office. Certaines d'entre elles concernent quelques projets n'ayant pas complété leur cycle de réalisation à l'intérieur de la dernière planification stratégique, d'autres ont trait à des travaux amorcés cette année qui se poursuivront dans le cadre de la prochaine planification et enfin, quelques-unes sont liées aux orientations et priorités adoptées par le gouvernement du Québec.

Bien sûr, l'Office a joué un rôle important dans les travaux ayant conduit à l'adoption du projet de loi. En outre, il est intervenu tout au cours de l'année lors des consultations publiques tenues par le gouvernement (projets de loi, politiques, réformes de programmes, etc.). Il a su mettre en relief les répercussions que ces divers projets pouvaient avoir sur les conditions de vie des personnes handicapées et de leur famille et il a suggéré des pistes d'amélioration.

L'Office a également publié sa revue annuelle de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées et de leur famille. Il s'agit d'un outil de travail fondamental permettant de mettre en lumière les progrès réalisés dans le domaine de l'intégration sociale tout comme les sujets qui requièrent une vigilance accrue.

Il m'importe de souligner, en terminant, le professionnalisme dont fait preuve le personnel de l'Office des personnes handicapées du Québec et son engagement constant à favoriser l'intégration et la participation sociales des personnes handicapées.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre responsable de l'Office des
personnes handicapées du Québec,

Margaret F. Delisle
Québec, octobre 2005.

Madame Margaret F. Delisle
Ministre responsable de l'Office des
personnes handicapées du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités réalisées par l'Office et présente les résultats obtenus au regard des priorités qu'il a établies pour cette période.

On ne peut évidemment passer sous silence le projet de loi n° 56, sanctionné le 17 décembre 2004, qui a entraîné une somme de travail importante de la part du personnel de l'Office. La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, par son approche responsabilisante, jouera un rôle déterminant pour l'avenir des personnes handicapées et de leur famille ainsi que pour l'ensemble de la société québécoise. Son impact sur les orientations et les priorités d'action de l'Office n'est pas non plus négligeable, considérant les pouvoirs et les devoirs qui lui sont confiés ainsi que la responsabilité qui lui est dévolue de la mettre en œuvre. Cette Loi dicte donc l'agenda de l'Office pour plusieurs années.

D'ailleurs, les activités de mise en œuvre de la Loi ont débuté à la fin de l'exercice financier. Des lettres ont été envoyées aux divers partenaires concernés, et des rencontres ont été planifiées afin de les informer sur l'esprit de la Loi et les différentes dispositions législatives les concernant. Ces travaux, bien sûr, se poursuivront en 2005-2006.

Dans un autre ordre d'idées, la réorganisation des activités de l'Office, entreprise lors du précédent exercice, s'est poursuivie conformément aux orientations sur lesquelles elle repose. À cet égard, mentionnons tout le travail entourant la création d'une équipe dédiée à l'intervention individuelle et la démarche de réflexion portant sur l'intervention collective.

D'autres projets revêtent une importance particulière. Le dossier de la compensation équitable, par exemple, dont le rapport produit par un groupe d'experts mandaté par l'Office a fait l'objet d'une large diffusion auprès des différents partenaires concernés. De nombreuses rencontres d'information ont aussi été tenues en région afin de favoriser l'appropriation du rapport par le milieu associatif.

Je vous invite donc à prendre connaissance des activités réalisées par l'Office au cours de 2004-2005. Une lecture des faits saillants permet d'identifier les dossiers et les projets qui ont particulièrement mobilisé son personnel tout au cours de l'année.

Veuillez croire, Madame la Ministre, en l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le directeur général et président du conseil d'administration
de l'Office des personnes handicapées du Québec,

Norbert Rodrigue
Drummondville, octobre 2005.

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette dernière porte sur la fiabilité des données exposées dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer le suivi de l'atteinte des objectifs fixés au plan stratégique.

Notre conseil d'administration a également approuvé le présent rapport. Les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2004-2005* de l'Office des personnes handicapées du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les valeurs, les orientations stratégiques et les mandats de l'Office ;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2005.

Norbert Rodrigue
Directeur général et
président du conseil d'administration

Drummondville, juin 2005.

Révision de la Loi
Les travaux ayant conduit à l'adoption du projet de loi n° 56 ont nécessité le soutien du personnel de l'Office. De même, suite à son adoption, différentes activités ont été planifiées afin de faire connaître les différentes dispositions législatives concernant les partenaires identifiés dans la Loi. Ces travaux amorcés en fin d'exercice se poursuivront en 2005-2006 et seront décrits de façon plus exhaustive dans le prochain rapport annuel de gestion.

Réorganisation
La réorganisation des activités de l'Office, annoncée à la fin de l'exercice 2003-2004, a pris forme et s'est consolidée au cours de l'année. Une équipe vouée à l'intervention individuelle a été créée et un cadre de référence en matière de soutien à la personne est en élaboration. Les trois directions d'intervention collective régionale ont été mises sur pied et rendues opérationnelles. Une importante démarche de réflexion a également été entreprise afin d'élaborer un cadre de référence en intervention collective et ses arrimages avec l'intervention individuelle. (Voir les sections 1.4 et 2.1, priorité 1)

Compensation équitable
Suite à la publication du rapport du groupe d'experts mandaté par l'Office, celui-ci a fait l'objet d'une large diffusion auprès de différents partenaires. De plus, à la demande du milieu associatif, une tournée régionale a été organisée afin qu'il puisse s'approprier le contenu du rapport. Consultation et concertation seront au menu de la prochaine planification stratégique. (Voir la section 2.1, priorité 5)

Actualisation de la politique d'ensemble À part... égale
La démarche visant à mettre à jour la politique de 1985 a été entreprise. Différents travaux ont été amorcés à cet effet : définition de l'approche générale, début d'une planification d'ensemble du projet, identification des résultats attendus et description du contenu dans ses grandes lignes. (Voir la section 2.1, priorité 14)

Avis et mémoire
Au cours de l'année, l'Office a présenté différents mémoires portant, entre autres, sur les sujets suivants :

- projet de loi sur l'aide aux personnes et aux familles ;
- consultation sur le projet de la politique de conciliation travail-famille ;
- le projet de loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux ;
- le projet de loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées ;
- les modifications aux trois régimes pédagogiques ;
- la consultation de la réforme du taxi ;
- le projet de plan d'action en santé mentale ;
- le Gouvernement en ligne. (Voir la section 3.1)

Intervention collective régionale
Des interventions collectives ont été réalisées dans toutes les régions du Québec, et ce, dans plusieurs secteurs d'activité. On note entre autres :

- en termes de soutien à la famille : la production de répertoires de ressources, la réalisation d'une enquête sur les besoins en gardiennage, la production d'un état de situation sur la problématique du répit, l'accès aux services de garde ;

- le développement de ressources résidentielles permettant aux personnes handicapées de vivre dans un milieu le plus naturel possible ;
- l'amélioration du transport adapté et le développement du transport collectif ;
- dans le secteur de l'éducation : la production d'un bulletin d'information aux parents sur la scolarisation de leur enfant, la transition de l'école à la vie active, un projet d'expérimentation pour les personnes ayant un problème grave de santé mentale, la formation adaptée et des stages en entreprises privées ;
- dans le domaine du travail : les activités des tables de concertation, le développement de l'employabilité, le développement de milieux de travail et de formation adaptés, la réalisation de campagnes de sensibilisation des employeurs et de promotion de l'embauche des personnes handicapées. (Voir la section 3.2)

Production et diffusion de documents

L'Office a produit et diffusé différents documents. On peut mentionner la publication de deux StatFlash, l'un portant sur l'incapacité liée à l'audition et l'autre sur celle liée à la mobilité. De plus, une série de feuillets d'information portant sur divers sujets ont été produits au cours de l'année : les services éducatifs, le soutien à la personne, l'aide financière, le soutien aux familles, l'accessibilité et les programmes et services.

La revue annuelle de l'action gouvernementale 2003-2004 a, pour sa part, été lancée en septembre 2004 et diffusée largement auprès de nos partenaires des secteurs public et parapublic ainsi que du milieu associatif. Enfin, mentionnons la publication de *L'intégration*, le bulletin d'information de l'Office, qui a abordé plusieurs sujets d'intérêt au cours de l'année. (Voir les sections 3.3, 3.4 et l'Annexe 5)

Activités de recherche

L'Office a soutenu le développement de la recherche de diverses manières dans les domaines suivants : pratiques novatrices et soutien destinés aux enfants présentant un retard global de développement et à leur entourage, pratiques communautaires orientées vers le rétablissement, le vieillissement de la population, l'intervention précoce et l'initiative concertée de recherche dans les domaines de la déficience intellectuelle et des troubles envahissants du développement. (Voir la section 3.3)

L'Office des personnes handicapées du Québec

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental institué le 23 juin 1978, par l'adoption unanime à l'Assemblée nationale du Québec de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Cette loi a été substantiellement modifiée par le projet de loi n° 56 sanctionné le 17 décembre dernier. Outre le changement de son titre devenu « Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale », cette loi confère une impulsion nouvelle au défi social de l'intégration, fournit des outils mieux adaptés au contexte social actuel et accorde une importance indéniable à la responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés face aux besoins particuliers des personnes handicapées.

1.1 Sa mission et ses rôles

Aux termes de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Office a pour mission de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la Loi et de s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités ainsi que les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer ainsi pleinement à la vie en société.

L'Office veille également à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille. Il favorise et évalue, sur une base collective, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et de leur famille, l'Office les informe, les conseille, les assiste et fait des représentations en leur faveur tant sur une base individuelle que collective.

Dans l'accomplissement de sa mission, l'Office favorise la collaboration des organismes voués à la promotion des personnes handicapées.

De plus, pour s'assurer d'une mise en œuvre efficace et cohérente des différentes mesures de responsabilisation prévues par la Loi, l'Office s'est vu octroyer un rôle accru de même que plusieurs outils de suivi et de vérification.

La vigie et le conseil

Dans le cadre de son rôle de vigie, l'Office doit notamment analyser et évaluer les différentes mesures pouvant avoir des incidences sur les personnes handicapées, à commencer par les plans d'action que doivent produire les partenaires conformément à la Loi. Peuvent être également l'objet de son analyse, les projets de loi et de règlements, les politiques ainsi que les programmes et les services offerts. L'Office doit en conséquence conseiller le ministre responsable de l'application de la Loi, le gouvernement, ses ministères et leurs réseaux, les municipalités et tout organisme public ou privé. Il peut émettre tout avis et recommandations qu'il juge pertinents et en faire rapport au ministre.

La coordination

L'Office favorise, auprès des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des autres organismes publics ou privés, la coordination et la promotion de services répondant aux besoins des personnes handicapées en vue de faciliter leur accès à des logements et à des biens et services, leurs déplacements, leur intégration au marché du travail, leur accès aux services d'éducation et leur participation à des activités socioculturelles et de loisir. C'est dans un même ordre d'idées que l'Office doit s'assurer de la mise en œuvre d'actions intersectorielles.

À noter que l'Office a maintenant le pouvoir d'agir en amont des services dispensés aux personnes handicapées.

L'évaluation des progrès et des obstacles

En outre, son rôle d'évaluation de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées est reconnu par la Loi. En cette matière, il a le mandat d'en identifier non seulement les progrès, mais les obstacles également. Il doit faire des recommandations au ministre responsable de l'application de la Loi afin de les éliminer.

Le soutien à la personne

Sur le plan individuel, l'Office offre des services d'accueil, de référence et de soutien-conseil aux personnes handicapées et à leur famille afin de les soutenir dans leurs démarches pour trouver des solutions permettant de répondre le plus adéquatement possible à leurs besoins.

L'Office peut faire des représentations auprès des diverses instances pour défendre les intérêts d'une personne handicapée et l'assister dans ses démarches afin d'exercer ses droits à la suite d'une demande expresse faite par une personne handicapée, sa famille ou ses proches.

Il peut également faire des représentations en faveur d'une personne handicapée lorsque sa santé est menacée, qu'elle subit une exploitation quelconque ou que ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits et demander aux autorités concernées une enquête le cas échéant.

La promotion

La promotion des droits et des intérêts des personnes handicapées se traduit par la réalisation d'activités de sensibilisation et d'information qui visent le changement des attitudes et des mentalités.

L'Office s'acquitte ainsi de plusieurs devoirs de promotion liés à des sujets tels que :

- la planification individuelle de services ;
- l'utilisation d'une classification uniforme des déficiences, incapacités et situations de handicap ;
- l'amélioration continue des normes d'accès sans obstacle aux bâtiments et lieux publics ;
- l'identification de solutions visant à réduire les disparités dans les régimes et les services ;
- l'identification des logements dans lesquels réside une personne handicapée nécessitant de l'assistance en cas de sinistre ;
- la création de programmes d'information et de formation.

L'intégration

Les interventions de l'Office à cet égard visent à favoriser l'ouverture de l'ensemble des citoyens au respect de la différence, afin que les personnes handicapées aient accès à un environnement et à un milieu de vie épanouissants.

1.2 Ses partenaires

Une implication accrue de tous de même que des responsabilités spécifiques pour certains partenaires sont des assises importantes de la Loi. Plusieurs partenaires partagent ainsi la mission de l'Office ou contribuent à sa réalisation. Le mouvement associatif, représentant les personnes handicapées par le biais de leurs associations tant locales et régionales que nationales, est un partenaire privilégié de l'Office.

L'ensemble des ministères et organismes ainsi que les divers réseaux régionaux et locaux (paragouvernementaux, communautaires ou privés) qui gèrent des programmes et des services destinés à la population en général et aux personnes handicapées en particulier sont des partenaires importants avec lesquels l'Office est appelé à intervenir.

Enfin, on peut mentionner que sont aussi considérés comme nos partenaires le milieu de la recherche, qui contribue au développement des connaissances, et tous les acteurs majeurs de la société québécoise (syndicats, employeurs et autres).

1.3 Son conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'Office est composé de 16 membres ayant le droit de vote, dont un directeur général, tous nommés par le gouvernement. Sont aussi membres d'office, sans droit de vote cependant, les sous-ministres de huit ministères ou leurs délégués. Les membres non votants représentent des ministères dont le secteur d'activité concerne directement l'intégration des personnes handicapées.

Des 16 membres votants prévus dans la loi, outre le directeur général, 11 sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées, dont neuf sont des personnes handicapées ou des parents ou conjoints de personnes handicapées, et quatre autres membres sont nommés, respectivement, après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs.

Au 31 mars 2005, six postes de membres votants étaient vacants. Deux d'entre eux sont nouveaux ayant été ajoutés par le projet de loi n° 56, sanctionné le 17 décembre 2004. Il faut également souligner qu'à partir de cette même date, le directeur général de l'Office a assumé par intérim les fonctions de président du conseil d'administration suite à la scission des rôles de directeur général de l'Office et de président du conseil d'administration.

Parmi les membres du conseil d'administration, quatre d'entre eux sont des personnes handicapées et deux, des parents d'enfant handicapé. Les types de déficience en cause sont la déficience motrice, la déficience auditive, la déficience visuelle, les troubles du langage et de la parole, la déficience intellectuelle et les troubles envahissants du développement.

Par ailleurs, un des membres, parent d'un enfant handicapé, est actif dans le milieu des communautés ethnoculturelles et deux le sont au sein d'organismes communautaires.

Le conseil d'administration de l'Office a tenu cinq séances régulières en 2004-2005. Le comité exécutif, formé de cinq membres votants, a lui aussi tenu cinq séances.

Au cours de l'année, le conseil d'administration a :

- approuvé la réorganisation administrative de l'Office, qui avait été élaborée au cours de l'année financière précédente;
- adopté le rapport annuel de gestion de l'Office pour l'année 2003-2004;
- adopté la répartition du budget de dépenses 2004-2005 de l'Office;
- autorisé la production, le lancement et la diffusion de la revue annuelle de l'action gouvernementale pour l'année 2003-2004;
- reçu formellement le rapport du comité de vérification interne;
- adopté la planification stratégique de 2004-2007 de l'Office;
- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 57 (Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- maintenu en poste, pour l'année 2005, les membres du comité exécutif en poste en 2004 jusqu'à ce que les changements soient apportés à la composition du conseil d'administration suite au projet de loi n° 56;
- autorisé la production, le lancement et la diffusion de la revue annuelle de l'action gouvernementale pour l'année 2004-2005[1];
- approuvé l'organisation de l'édition 2005 de la Semaine québécoise des personnes handicapées;
- adopté la planification stratégique 2005-2008 de l'Office[2];
- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de loi n° 83 (Loi modifiant la Loi sur la santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives);
- adopté le mémoire de l'Office dans le cadre de la consultation sur le document intitulé *Vers un nouveau contrat social pour l'égalité entres les femmes et les hommes*;
- adopté le mémoire de l'Office sur le projet de politique du médicament.

[1] Le conseil a « autorisé la production, le lancement et la diffusion de la revue annuelle de l'action gouvernementale » pour deux années consécutives. Cela s'explique par le fait que l'édition 2003-2004 a fait l'objet d'un lancement en automne et que nous sommes revenus à la formule du lancement printanier pour l'édition 2004-2005.

[2] Le conseil a « adopté la planification stratégique » pour la période 2004-2007 et celle de 2005-2008. Cela s'explique par le fait que l'Office a reçu de nouvelles directives gouvernementales quant à la période couverte par la planification stratégique qui est passée de 2004-2007 à 2005-2008.

1.4 Sa structure organisationnelle

L'implantation de la réorganisation des activités de l'Office, annoncée à la fin de l'exercice précédent, s'est enclenchée au cours de l'année 2004-2005. Elle a d'abord donné lieu à une importante opération de dotation des postes en fonction des nouvelles directions créées et de l'ajout de postes en intervention collective régionale et nationale. Ainsi :

- les trois postes de direction à l'intervention collective régionale (du Centre, de l'Est et de l'Ouest) ont été dotés ;
- cinq postes professionnels dans les régions de l'Estrie, l'Abitibi-Témiscamingue, la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent et des Laurentides ont été ajoutés ;
- la création d'une équipe de soutien à la personne a été finalisée en septembre (un chef de service, quatre personnes à l'accueil-référence, neuf personnes en soutien-conseil et une personne affectée à la gestion des différentes banques d'information) ;
- des ajouts de personnel ont également été faits dans les autres directions.

Dans le cadre de ce processus, 4 personnes de niveau fonctionnaire, ayant un statut temporaire, ont été mises à pied, 23 personnes ont reçu un préavis de disponibilité, mais 10 d'entre elles ont pu être réaffectées rapidement au sein de l'Office. Parmi les 13 personnes mises en disponibilité, 3 ont obtenu une mutation et 2 ont été affectées au sein de l'organisation. Des 8 personnes toujours en disponibilité au 31 mars 2005, 4 étaient en prêt de service dans une autre organisation.

Conformément aux orientations et objectifs visés, l'implantation de la réorganisation s'est également traduite par des efforts majeurs pour mieux encadrer, préciser et soutenir les pratiques et activités de l'Office. Plusieurs démarches ont été amorcées en ce sens afin d'améliorer l'organisation du travail ; c'est le cas de la démarche de réflexion sur l'intervention collective, de la création de deux groupes de travail, l'un se penchant sur l'organisation du soutien administratif à distance et l'autre sur la gestion documentaire. En outre, une équipe travaille également à compléter l'élaboration du programme-cadre des services de soutien à la personne.

De plus, l'implantation de la réorganisation a permis de dégager une marge de manœuvre financière. Celle-ci nous fournira la capacité de poursuivre nos efforts de soutien à l'encadrement des pratiques (formation, co-développement, etc.) et à la mise en valeur de nos activités (diffusion de documents, activités de relations publiques, campagnes d'information, etc.).

1.5 Sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles

Toujours dans le cadre de la réorganisation, la philosophie de gestion et les valeurs organisationnelles ont été précisées. Rappelons qu'elles s'articulent autour de la gestion par résultats, de la proactivité et de la gestion participative et mobilisatrice.

Les différents comités mis sur pied et les démarches entreprises quant à l'organisation du travail et la précision des activités misent fortement sur la participation du personnel fonctionnaire et professionnel.

Les gestionnaires ont été particulièrement sollicités pour soutenir leur personnel dans l'appropriation des orientations et objectifs de la réorganisation.

1.6 Ses politiques internes

Dans le cadre de l'application de sa Politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et employés. De plus, des informations relatives à la santé au travail ont été transmises à l'ensemble du personnel. Au cours de l'année, un comité paritaire issu du comité ministériel en organisation du travail a élaboré un projet de politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence au travail. Aucune plainte de ce type n'a cependant été déposée cette année.

En matière de santé et sécurité du travail, la majorité des actions a été axée sur l'information et la prévention :

- formation au comité de santé et sécurité à la suite de nomination de nouveaux membres ;
- formation de secouristes ;
- formation en inspection et surveillance ;
- affichage dans le cadre de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac ;
- mise à jour du Guide d'intervention en santé et sécurité du travail ;
- mise à jour et intégration à l'intranet de divers documents : Politique sur la protection des non-fumeurs, Procédure d'évacuation au siège social, Procédure d'évacuation aide-mémoire, Procédure applicable en cas de menaces qualifiées de mineures ou graves et agressions ;
- achat de nouvelles trousses de secouristes.

De plus, l'Office a procédé à l'adaptation préventive de dix postes de travail. Dans un même ordre d'idées, il a rendu disponibles à l'ensemble du personnel des documents d'information relatifs au travail à l'écran.

La Politique de développement des ressources humaines permet au personnel de l'Office d'acquérir, de maintenir ou d'améliorer des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation. En effet, pour l'année civile 2004, une somme de 143 304 $ y a été consacrée représentant ainsi 2,11 % de la masse salariale. Ainsi, 120 personnes ont bénéficié de sessions de formation totalisant 421,5 jours. Les activités de formation ont principalement porté sur l'utilisation de nouvelles technologies, l'apprentissage ou le renforcement de nouvelles façons de faire ou d'intervenir au regard de thématiques spécifiques ou de services à la clientèle, la classification des documents électroniques, le développement de compétences spécifiques à certaines fonctions. De plus, 59 personnes ont participé, en cours d'année, à des colloques, congrès, séminaires ou conférences.

L'Office a développé et mis en œuvre, en 1992, une Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail qui s'adresse au personnel ayant des incapacités significatives et persistantes. Elle prévoit des mesures visant à assister la personne en repérant les obstacles à l'intégration dans son milieu de travail et en tentant de trouver des solutions pratiques qui lui permettront de s'intégrer en emploi ou de s'y maintenir de la manière la plus autonome possible. En 2004-2005, deux employés ayant des incapacités ont bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail.

Le Programme d'aménagement du temps de travail adopté en 1996, tout en maintenant la qualité des services à la clientèle, vise à réaliser des économies et à répondre aux besoins du personnel en matière d'aménagement du temps de travail. Pour l'année 2004-2005, les économies réalisées se chiffrent à 93 369 $ et sont équivalentes à 1,81 ETC (équivalent à temps complet).

Une directive concernant la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger a été élaborée et est en vigueur depuis le 15 juin 2004. Également, une politique concernant la gestion de la sécurité de l'information numérique et des actifs informationnels a été conçue et est en vigueur depuis février 2005.

Priorités et déclaration de services

L'année 2004-2005 est une année charnière puisque la dernière planification stratégique a pris fin le 31 mars 2004 et que la nouvelle débute le 1er avril 2005. Les priorités que s'est fixées l'Office des personnes handicapées du Québec, pour l'exercice financier faisant l'objet du présent rapport, sont principalement de trois ordres : celles liées aux projets n'ayant pu compléter leur cycle de réalisation à l'intérieur de la dernière planification stratégique; celles liées aux projets dont les travaux amorcés en 2004-2005 se poursuivront dans le cadre de notre prochaine planification stratégique couvrant la période de 2005 à 2008; et, enfin, celles liées aux orientations et priorités gouvernementales.

2.1 Les priorités établies en 2004-2005

Priorité 1 : *Créer une équipe vouée à l'intervention individuelle, c'est-à-dire à l'accueil-référence, au soutien-conseil et à l'accompagnement*

Cette priorité découle des orientations dont s'est doté l'Office dans le cadre de la réorganisation de ses activités. Ainsi, un service de soutien à la personne a été structuré et mis en place au cours de l'année 2004-2005. Il regroupe les services d'accueil, de référence, de soutien-conseil et d'accompagnement.

À titre d'agent d'aide à la clientèle, quatre personnes regroupées au siège social assurent les services d'accueil, d'information et de référence. De plus, neuf personnes agissant à titre de conseiller à l'intégration des personnes handicapées assument les services de soutien-conseil et d'accompagnement auprès des personnes handicapées et de leur famille et répondent aux demandes de toutes les régions.

Afin d'améliorer la qualité des services, le personnel a bénéficié de formations liées à l'intervention individuelle. De plus, une équipe projet a été formée afin d'élaborer, au cours de 2005-2006, un cadre de référence en matière de soutien à la personne.

Enfin, chaque personne handicapée ayant un dossier à l'Office a été informée de façon particulière par son intervenant des changements survenus suite à la réorganisation des activités de l'Office. Un plan de communication a également été conçu afin d'informer les personnes handicapées et leur famille, nos partenaires et la population en général de ces changements. Une campagne de publicité a été lancée au début de 2005 et se poursuivra au cours de la prochaine année.

Priorité 2 : *Développer des liens formels et informels avec les représentants des dispensateurs de services pour favoriser l'identification des solutions quant aux obstacles rencontrés par la clientèle*

Des démarches ont été amorcées en vue de créer des liens avec les partenaires gouvernementaux, les associations nationales et les organismes régionaux afin de favoriser des collaborations dans la recherche de solutions aux problèmes rencontrés par les personnes handicapées et leur famille. Ces démarches se poursuivront et s'intensifieront en 2005-2006.

Priorité 3 : *Prévoir le transfert des CTA à Emploi-Québec d'ici le 1er avril 2006*

L'Office participe au Comité directeur sur le transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées (PSEA). Un protocole d'entente entre les divers partenaires gouvernementaux concernés est en cours d'élaboration. Dans le but de faciliter le transfert du programme, une personne d'Emploi-Québec a été prêtée à l'Office depuis janvier 2005 afin qu'elle se familiarise avec toutes les composantes liées à l'opérationnalisation du programme.

À noter que les activités liées au transfert du PSEA sont prioritaires et qu'elles ont été intégrées à la planification stratégique 2005-2008.

Priorité 4 *: Mettre à jour la conception et la mise en œuvre du plan de services*

En lien avec la planification stratégique 2001-2004 et faisant suite à la publication et la diffusion d'un état de situation sur le plan de services, l'Office a ajusté ses travaux de mise à jour de la conception et de la mise en œuvre du plan de services à ceux de deux groupes de travail. L'un de ceux-ci, dont les travaux portent sur le plan de services, a été mandaté par le comité scientifique de l'Outil d'évaluation multiclientèle (OEMC) tandis que l'autre se penche sur la coordination des services du réseau de l'éducation et du réseau de la santé et des services sociaux. L'Office a convenu de poursuivre sa démarche sur la question du plan de services en complémentarité aux résultats découlant de leurs travaux. Ce projet est inclus à la prochaine planification stratégique de l'Office.

Priorité 5 *: Identifier des solutions visant à réduire les disparités découlant de la cause de la déficience ou de l'incapacité, de l'âge ou du lieu de résidence d'une personne handicapée dans les régimes et services qui lui sont offerts et dans la réponse à ses besoins*

Démarche d'appropriation

Toujours en lien avec la planification stratégique 2001-2004, pour faire suite à la publication du rapport d'un groupe d'experts mandaté par l'Office pour identifier des solutions afin d'assurer une compensation équitable des coûts supplémentaires découlant des déficiences et des incapacités, une démarche en trois temps a été amorcée. Elle comprend une phase d'appropriation qui sera suivie d'une étape de consultation et d'une autre de concertation visant à tendre vers le plus large consensus possible autour d'une proposition. C'est ainsi que, depuis avril 2004, l'Office a entrepris de diffuser largement le rapport du groupe d'experts auprès de différents partenaires dont plusieurs ministères et organismes gouvernementaux et le milieu associatif. Celui-ci a aussi fait l'objet d'une présentation au congrès annuel de l'Association francophone pour le savoir (ACFAS). Aussi, à la demande du milieu associatif, une tournée régionale d'appropriation a débuté en décembre 2004 pour s'étendre jusqu'au printemps 2005. La suite de la démarche est prévue à l'intérieur de la planification stratégique 2005-2008.

Activités de recherche, de documentation et de transfert des connaissances

Dans le cadre de l'élaboration de solutions novatrices à la problématique de la compensation équitable, l'Office a soutenu et réalisé diverses activités de recherche, en plus des travaux du groupe d'experts sur la compensation équitable diffusés en 2004. Il a participé activement au suivi des recherches qu'il a financées et aux activités d'échanges organisées, à l'occasion, par les chercheurs responsables. Les travaux qui seront diffusés et rendu disponibles pour la consultation prévue en 2005-2006 sont les suivants :

- Étude sous la gouverne d'une équipe de recherche de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec au sujet de l'impact des incapacités sur la situation socio-économique de la personne et de sa famille. La version préliminaire du rapport de recherche lié à cette étude a été déposée à l'hiver 2005. Une activité d'échanges sur les résultats de cette recherche et les recommandations pouvant en découler a été organisée par les chercheurs le 25 février 2005. La version finale du rapport sera publiée au début de mai 2005.

- Étude menée par des chercheurs de la faculté d'administration de l'Université de Sherbrooke sur la définition des paniers de services à offrir en déficience physique et la détermination des coûts inhérents à ces services. Ce projet est en cours de réalisation et le rapport de recherche est attendu pour le printemps 2005.

- Étude réalisée par une équipe de recherche du département de médecine sociale et préventive de l'Université Laval sur l'analyse coûts/efficacité et organisationnelle des services médicaux et sociaux visant la participation sociale des personnes handicapées. Le rapport final du projet a été déposé en 2004-2005.

L'Office s'est également engagé dans la réalisation, à l'interne, d'une étude exploratoire sur les coûts et le sous-financement des services et équipements offerts aux personnes handicapées. Un rapport préliminaire a été produit à ce sujet. Les travaux se poursuivront au cours des prochaines années et feront partie des projets de la prochaine planification stratégique.

Priorité 6 : *Favoriser l'implantation d'une pratique de la planification de la transition de l'école à la vie active*

Suite à la publication par l'Office du rapport d'un groupe de travail portant sur la planification de la transition de l'école à la vie active afin de faire émerger et de généraliser une pratique de la planification de la transition à travers le Québec, l'Office a formé son personnel en intervention collective régionale sur la question et, dans plusieurs régions du Québec, des projets ont été mis en place. D'ailleurs, des projets régionaux en vue de l'implantation d'une telle pratique sont prévus à sa planification stratégique 2005-2008.

Priorité 7 : *Favoriser l'harmonisation des ressources dans le domaine du transport adapté*

Le comité interministériel sur l'harmonisation des ressources de transport adapté ne s'est pas réuni depuis juin 2002. L'Office a sollicité le ministère des Transports du Québec afin que les travaux puissent reprendre. Une démarche en ce sens serait sur le point de se réaliser.

Priorité 8 : *Faire une évaluation périodique, rigoureuse et documentée de l'évolution de l'intégration sociale des personnes handicapées*

Divers projets avaient été planifiés à ce propos dans la planification stratégique 2001-2004 de l'Office. Ceux-ci ont presque tous été complétés pendant cette période.

L'inventaire des programmes et services destinés aux personnes handicapées a pour sa part poursuivi son développement au-delà des 30 programmes prévus à la planification 2001-2004. L'inventaire compte désormais 185 programmes, couvrant 300 mesures. L'année 2004-2005 a permis de poursuivre la validation des données contenues dans l'inventaire et à concevoir les mécanismes de mise à jour de celles-ci.

Un projet de « portail gouvernemental sur les personnes handicapées », qui serait largement alimenté par les données de cet inventaire, est en cours d'élaboration, dans le but de favoriser l'accessibilité des données à la population et aux intervenants intéressés à la question. Ce projet est en lien avec la mise en œuvre du Gouvernement en ligne.

La préparation du prochain état de situation multisectoriel s'est faite dans le contexte de la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, dont l'obligation faite à l'Office d'actualiser la politique d'ensemble À part... égale. Cette obligation fait d'ailleurs l'objet d'une priorité présentée plus loin.

Priorité 9 : *Favoriser la prise en considération des besoins des familles où vit une personne handicapée dans la future politique de conciliation travail-famille*

En lien avec la priorité gouvernementale de doter le Québec d'une politique de conciliation travail-famille, l'Office a entrepris des travaux de concertation avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF) dans le but que soient prévues des mesures en faveur des familles où vit une personne handicapée. L'Office a aussi participé à la consultation sur le sujet. Afin de faire connaître sa position dans le cadre de cette consultation préparatoire à l'élaboration d'une politique de conciliation travail-famille, l'Office a soumis quatre mémoires au MESSF portant respectivement sur le soutien au rôle parental, la bonification du soutien aux proches aidants, le régime d'assurance parentale adapté à ces familles et l'accompagnement des jeunes de 12 à 21 ans ayant besoin d'encadrement ou de supervision en dehors des heures de classe.

De plus, l'Office, au comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde, a soutenu l'idée de la mise en place d'une mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants handicapés ayant d'importants besoins de soutien. Une telle mesure a été annoncée en février 2005 par le MESSF et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

Aussi, des activités de recherche, de documentation et de transfert des connaissances ont été réalisées. À ce sujet, notons l'étude menée par l'Institut de la statistique du Québec sur l'incapacité dans les familles québécoises. Le rapport final de cette étude a été déposé en mai 2004 et diffusé lors du colloque organisé par l'Office dans le cadre du congrès de l'ACFAS. Soulignons aussi l'étude dirigée par une équipe de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières sur l'évaluation qualitative de la situation des familles où vit une personne ayant des incapacités. La recherche s'est poursuivie en 2004-2005. Une activité d'échanges portant

sur les résultats de cette recherche a été organisée par l'Office, le 2 décembre 2004. La version finale du rapport sera déposée et diffusée au printemps 2005

Priorité 10 : *Faire le suivi de la réorganisation dans le réseau de la santé et des services sociaux en fonction des intérêts des personnes handicapées*

L'Office a été très attentif aux changements en cours dans le réseau de la santé et des services sociaux. Notamment, il a donné son avis sur le cadre de référence concernant le projet clinique et a réagi au projet de loi n° 83 en proposant plusieurs bonifications. Par ailleurs, l'Office a suivi de près les travaux entourant le financement en fonction d'une approche populationnelle. Il a également été actif au regard de la révision des mécanismes d'examen des plaintes dans le secteur de la santé et des services sociaux en participant aux travaux du groupe de travail mandaté sur cette question. D'ailleurs, plusieurs recommandations du groupe de travail ont inspiré le projet de loi n° 83.

Priorité 11 : *Favoriser la concertation sur la reconnaissance de la langue des signes québécoise (LSQ)*

En lien avec la priorité gouvernementale d'orienter l'éducation vers la réussite, l'Office a, entre autres, poursuivi ses travaux en collaboration avec la Société culturelle québécoise des sourds pour la réalisation d'un état de situation sur l'utilisation de la LSQ aux plans de son apprentissage et de l'enseignement général aux élèves ayant une importante déficience auditive, notamment dans le réseau de l'éducation. Le lancement du rapport doit se faire à l'automne. Il servira de référence pour une démarche de concertation entre les différents acteurs concernés par la question de la reconnaissance de la LSQ (dont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport).

Priorité 12 : *Améliorer l'accessibilité du site Internet de l'Office aux personnes ayant des incapacités et ajuster ses contenus aux nouvelles responsabilités qui lui sont confiées par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

Une analyse en profondeur du site Internet de l'Office a été réalisée afin d'évaluer son niveau d'accessibilité pour les personnes ayant des incapacités et les correctifs nécessaires pour mettre à jour les contenus du site. Un plan de travail a été élaboré au cours de l'année 2004-2005. Les travaux entourant cet objectif se poursuivront durant la prochaine année. D'ailleurs, dans sa planification stratégique 2005-2008, l'Office prévoit la réalisation de cet objectif d'ici le 31 mars 2006.

Priorité 13 : *Gouvernement en ligne*

Concernant le projet de Gouvernement en ligne, l'Office a réagi à la publication du rapport Gautrin sur la question en faisant ressortir les besoins particuliers des personnes handicapées et les adaptations qui leur sont nécessaires en cette matière. Il a proposé l'élaboration d'un plan d'action concerté où des représentants de tous les milieux interpellés par l'accessibilité des services gouvernementaux pourraient y être associés. Aussi, a-t-il amorcé des discussions avec le Secrétariat du Conseil du trésor où il a été question, en particulier, du Gouvernement en ligne, de l'accessibilité des sites Internet et de la mise en place de différents portails

gouvernementaux. D'ailleurs, des discussions portant sur la faisabilité d'une grappe d'information concernant les personnes handicapées sur le portail gouvernemental ont été entamées. L'Office prévoit insérer dans sa prochaine planification stratégique un projet sur l'accessibilité des sites Internet.

Priorité 14 : *Actualiser la politique d'ensemble À part... égale*

En 2004-2005, l'approche générale de la démarche d'actualisation de la politique d'ensemble À part... égale a été définie, et une première planification du projet d'actualisation a été préparée. Les résultats attendus ont été identifiés, et le contenu de la nouvelle politique d'ensemble a été décrit dans ses grandes lignes. La stratégie de concertation reste à préciser, ce qui est prévu d'ici l'automne 2005.

La démarche vise à mettre à jour la politique de 1985, en l'adaptant au contexte actuel et en prenant en compte les nouvelles obligations de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Compte tenu des obligations des instances nationales, régionales et locales (plans d'action, politique d'accès aux documents et services publics, stratégie d'emploi, etc.), l'actualisation de la politique prendra la forme d'une démarche de concertation continue visant à définir un cadre et des objectifs communs d'action et à assurer un suivi « vigilant » des actions sectorielles proposées par les divers organismes visés par la loi. Cette démarche s'accompagnera de diverses activités de documentation. Ainsi, l'apport des activités et productions reliées au rôle d'évaluation de l'intégration sociale a été précisé.

Les données statistiques requises pour documenter l'état de la situation et suivre son évolution seront tirées des enquêtes canadiennes et québécoises pertinentes, dont les principales sont les enquêtes canadiennes sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) 2001 et 2006. Des ententes ont été signées avec l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour la production d'un compendium de données tirées de l'EPLA 2001 et d'un portrait statistique à jour de la situation. Des négociations ont également été amorcées avec Statistique Canada afin que l'on puisse disposer de données régionales lors de la prochaine enquête prévue pour 2006. Pour ces projets statistiques, l'Office et l'ISQ peuvent également compter sur la collaboration du MSSS qui financera ces projets et participera au suivi des travaux.

2.2 Déclaration de services

L'Office a maintenu sa déclaration de services aux citoyens (voir Annexe 4). Ses efforts annuels ont été principalement consacrés à la création de l'équipe de soutien à la personne et à la mise en œuvre d'outils permettant de suivre l'évolution de la demande et de la satisfaction de la clientèle. Des rapports évolutifs ont été présentés au conseil d'administration.

2.3 Plan annuel de gestion des dépenses

Le plan annuel de gestion des dépenses 2004-2005 tel que déposé à l'Assemblée nationale par madame Monique Jérôme-Forget, présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, indiquait une augmentation de 605 500 $. Cette croissance découlait essentiellement de l'indexation des subventions versées aux entreprises adaptées.

Autres activités

L'Office assume diverses responsabilités qui découlent de la mission et des rôles qui lui sont confiés par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Plusieurs de ses interventions ne s'inscrivent pas directement dans les activités reliées aux priorités que s'est fixées l'Office pour l'année financière 2004-2005. Il s'agit notamment de rendre compte de ses actions en termes d'intervention collective nationale et régionale, d'évaluation de l'intégration sociale, de sensibilisation et d'information ou encore de gestion de ses programmes et services.

3.1 Intervention collective nationale

Les activités d'intervention collective nationale sont reliées aux mandats de l'Office en matière de veille thématique et d'analyse de politiques, de législations et de programmes ayant une incidence sur les personnes handicapées.

Au cours de l'année 2004-2005, l'Office a présenté des mémoires ou donné des avis sur différents sujets :

- le projet de loi n° 57 sur l'aide aux personnes et aux familles ;
- la consultation sur le document *Vers une politique de conciliation travail-famille* ;
- le projet de loi n° 83 modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives ;
- le projet de politique du médicament ;
- l'avis du Conseil du statut de la Femme *Vers un nouveau contrat social pour l'égalité entre les femmes et les hommes* ;
- les modifications aux trois régimes pédagogiques ;
- la consultation sur la réforme du taxi ;
- le projet de loi n° 56 modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives ;
- le projet de plan d'action en santé mentale ;
- et le *Rapport sur le Gouvernement en ligne, Vers un Québec branché pour ses citoyens*.

Parallèlement à ces activités, l'Office a conduit des travaux visant l'amélioration des services aux personnes handicapées. Entre autres, il a participé aux travaux de deux comités de travail rattachés au comité scientifique de l'Outil d'évaluation multiclientèle (OEMC) dans le secteur de la santé et des services sociaux afin d'améliorer et rendre plus opérationnel l'utilisation de l'OEMC à l'endroit des jeunes et des personnes handicapées en quête d'autonomie. Il s'agit du comité pour l'adaptation de l'OEMC aux personnes en quête d'autonomie et du comité sur la planification des services.

Par l'entremise du comité interministériel sur le livre adapté qu'il coordonne, l'Office a contribué à l'entente qui a permis le transfert du Service québécois du livre adapté à la Bibliothèque nationale du Québec pour avril 2005. Notons aussi que le sous-comité technique du comité interministériel a poursuivi ses travaux visant la réalisation d'un état de situation sur la production du livre adapté.

En vue de la deuxième génération des « Déclarations de services aux citoyens », en collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, l'Office a finalisé l'élaboration d'un guide identifiant des mesures pour rendre accessibles aux personnes handicapées les services offerts à l'ensemble de la population par les ministères et organismes gouvernementaux. Le *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux* sera rendu disponible aux ministères et organismes au cours du printemps 2005.

Les travaux du Comité québécois de concertation sur le braille, que l'Office préside, ont contribué notamment à la réflexion portant sur l'amélioration de l'accès à des cours de braille de qualité dans toutes les régions du Québec en misant sur la formation et la promotion du braille et en mettant à contribution le milieu communautaire concerné par l'apprentissage du braille ainsi que les réseaux de la réadaptation et de l'éducation.

Souhaitant voir se développer, dans le cadre de la politique familiale du gouvernement du Québec, des mesures appropriées pour répondre aux besoins des familles où vit une personne handicapée, l'Office a poursuivi sa collaboration avec le ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille (MESSF). Ainsi, le comité conjoint de travail mis sur pied l'an dernier, dans le but de mieux documenter la situation des familles entre autres aux plans des services de garde et d'assistance, de la conciliation travail-famille et du soutien économique, a contribué à la réflexion du MESSF pour l'élaboration de la future politique de conciliation travail-famille.

L'Office a également suivi de près la mise en place de différentes mesures pour assurer la qualité des services dans les ressources d'hébergement du réseau de la santé et des services sociaux. Il a aussi participé au Groupe de travail sur les mécanismes d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux dont la plupart des recommandations ont été reprises dans le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives.

Suite à un mandat que lui a confié son ministre responsable, l'Office a mis en place, à l'automne 2004, un groupe de travail interministériel pour élaborer une politique gouvernementale sur les services d'interprétation. Les travaux de ce groupe de travail consistent à identifier les secteurs d'activité problématiques, à s'entendre sur l'organisation, la gestion et la qualité des services d'interprétation pour l'ensemble de ces secteurs ainsi qu'à proposer des pistes de solution. Ces travaux vont se poursuivre en 2005-2006.

L'Office, en collaboration avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées, a produit un rapport faisant état de la situation au regard des besoins et des services des étudiants ayant des incapacités dans les cégeps. Le rapport traduit la réflexion du Comité sur la situation des étudiants ayant des incapacités dans les cégeps. Il sera rendu disponible en avril 2005.

Dans une perspective de soutien et de promotion des intérêts des personnes handicapées, l'Office a maintenu sa participation à différents groupes de travail mis en place par les ministères et organismes notamment :

- le Comité technique interministériel sur l'harmonisation des services de transport adapté et spécialisé pour les personnes handicapées et à mobilité réduite ;

- le Comité consultatif et de suivi sur le virage à droite au feu rouge;
- le comité de travail pour la réalisation d'une étude sur les besoins et la satisfaction des usagers des services de transport adapté;
- le Comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde;
- le Groupe d'experts sur les 63 caractères de base du système braille (comité international);
- le Comité consultatif et opérationnel sur l'allocation directe / chèque emploi-service;
- le Réseau gouvernemental des responsables de la condition féminine;
- le comité conseil du Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle;
- le Comité d'échange et de suivi concernant l'aide financière aux étudiants (avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport);
- le Comité conjoint pour l'intégration en emploi dans la fonction publique québécoise des personnes handicapées;
- le Comité conjoint du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées;
- le groupe intersectoriel pour l'intégration au travail du Comité de la santé mentale du Québec;
- le Comité interministériel travail;
- le conseil d'administration du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées;
- la Table des partenaires nationaux de la Semaine québécoise des adultes en formation;
- le Comité national de suivi de l'entente de complémentarité entre le réseau de la santé et des services sociaux et le réseau de l'éducation;
- le Comité sur l'harmonisation des plans d'intervention et des plans de services individualisés;
- le Groupe de concertation en adaptation scolaire;
- le Comité national de suivi de la politique en déficience intellectuelle;
- le Groupe de suivi sur la mise en œuvre du plan d'action 2004-2009 en déficience physique;
- le Groupe de travail sur la valorisation des aides à la locomotion de la RAMQ;
- le Comité sur l'appel d'offre des fauteuils roulants;
- le Comité sur l'appel d'offre des aides auditives.

Enfin l'Office a aussi participé à d'autres groupes de travail :

- le Comité de concertation sur le loisir;
- le groupe de travail de l'Association des paraplégiques du Québec nommé Collectif sur la condition des blessés médullaires;
- le comité « Jury du prix d'excellence » de l'Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec;
- le comité scientifique du colloque de la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle « Forts de notre expertise ».

3.2 Intervention collective régionale

Cette fonction a été renforcée suite à la réorganisation des activités de l'Office au cours de l'année 2004. Trois nouvelles directions dédiées exclusivement à l'intervention collective régionale ont été créées dans le souci de mieux soutenir les efforts de nos représentants. Ces directions du Centre, de l'Est et de l'Ouest sont situées respectivement à Trois-Rivières, Québec et Montréal et elles coordonnent les activités réalisées par les conseillers et conseillères en régions.

L'Office entretient des rapports de partenariat étroit avec les associations de personnes handicapées, les divers intervenants du milieu, les gestionnaires et les décideurs de l'ensemble des réseaux public, parapublic et privé dans chacune des régions du Québec. Ce partenariat vise à favoriser la cohérence, l'accessibilité, la qualité et le développement des services requis par les personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, ou par leur famille.

Plusieurs actions de coordination, de concertation ou de promotion ont été réalisées sur le terrain, et ce, dans les diverses dimensions de la vie des personnes handicapées et de leur famille.

Soutien à la famille

Afin de soutenir les familles ayant un enfant handicapé, plusieurs interventions ont été réalisées. Ainsi, dans la région des Laurentides, deux répertoire de ressources ont été produits: l'un en répit-hébergement pour les enfants handicapés et l'autre portant sur les camps de vacances du Québec qui offrent un accueil spécialisé aux enfants handicapés et du répit-hébergement. De plus, une enquête réalisée dans trois municipalités régionales de comté (MRC) visant à évaluer les besoins de gardiennage a donné lieu à l'élaboration d'une banque de gardiens et gardiennes constituée de personnes qui étudient en éducation spécialisée ou dans un domaine connexe. En Montérégie, on s'est aussi intéressé à la problématique du répit, un état de situation ayant été produit et diffusé en vue d'établir avec le milieu associatif les priorités d'action.

Bien que le réseau des services de garde continue de se développer rapidement, les parents d'enfants handicapés connaissent encore des difficultés quant à l'accès de leur enfant à ces services. Aussi, des actions de coordination se sont poursuivies afin de favoriser l'accès des enfants handicapés en milieu de garde. Les travaux de concertation regroupent des partenaires des différents réseaux : services de garde, santé et services sociaux (CSSS et centres de réadaptation), milieu associatif des personnes handicapées et, dans certaines régions, celui de l'éducation (services de garde en milieu scolaire). Parmi les actions réalisées, notons que :

- le suivi des projets pilotes d'accompagnement des enfants handicapés ayant des besoins importants en service de garde, qui ont été expérimentés pendant plusieurs années dans les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches, a mené à l'implantation dans tout le Québec de la « Mesure exceptionnelle de soutien à l'intégration dans les services de garde pour les enfants ayant d'importants besoins de soutien »;

- les tables de concertation sur l'intégration des enfants handicapés en service de garde, auxquelles participent l'Office, ont été particulièrement actives au Saguenay–Lac-Saint-Jean, dans la Capitale-Nationale, en Mauricie, en Abitibi-Témiscamingue, à Laval, en Montérégie et à Montréal, cette dernière ayant travaillé notamment à l'amélioration du soutien accordé aux centres de la petite enfance ;
- le travail d'implantation de la table de concertation s'est poursuivi en Outaouais et que celle de la Côte-Nord–Nord-du-Québec a été relancée ;
- dans les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches, le Regroupement des centres de la petite enfance 03-12 a mis en place un groupe conseil réunissant les partenaires des différents réseaux, dont le rôle et les attributions d'une table de concertation lui sont en partie dévolus ;
- l'Office a facilité, dans la région de Laval, le partenariat entre les milieux scolaires et les centres de la petite enfance afin de trouver des réponses aux besoins d'enfants handicapés âgés de quatre ans, dont l'offre de service de la Commission scolaire de Laval n'était pas satisfaisante pour les parents (mise sur pied de maternelle quatre ans) ;
- l'*Abécédaire*, publié dans la région de Lanaudière, (Guide visant à favoriser l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers aux services de garde) a été adapté au contexte des Laurentides.

Ressources résidentielles

L'Office contribue à divers projets de développement de ressources résidentielles pour combler le manque de ressources adaptées aux besoins des personnes handicapées leur permettant de vivre dans un milieu le plus naturel possible. Entres autres projet, on note :

- en Estrie, la construction de 14 logements accessibles dans la ville de Magog pour des personnes ayant des incapacités motrices importantes et l'ajout de 8 autres prévu pour 2005-2006 ;
- dans le Centre-du-Québec, la concrétisation du projet Îlot résidentiel adapté à Drummondville qui offre 12 logements accessibles avec services en maintien à domicile sur place et permet à des personnes ayant des incapacités motrices sévères de vivre dans un milieu plus normalisant ;
- dans la région Côte-Nord–Nord-du-Québec, la création d'un comité pour trouver des solutions à la problématique du logement adapté dans la MRC de Manicouagan.

Transport

Les intervenants de l'Office en région collaborent à l'amélioration des services de transport adapté et au développement du transport collectif pour les personnes handicapées. Ainsi, dans la région des Laurentides, suite à des négociations infructueuses pour adhérer au service de transport adapté de la ville de Saint-Jérôme, quatre municipalités, avec l'accord du ministère des Transports du Québec, ont créé un service à partir du transport collectif de Prévost, et un nouveau service de transport adapté et collectif est en opération dans la MRC Rivière-du-Nord.

En ce qui concerne le transport collectif, l'Office a été actif notamment dans les régions de la Capitale-Nationale, du Centre-du-Québec et de l'Outaouais. Dans cette dernière, il a également participé à l'analyse des impacts de l'élargissement de l'offre de service de

la Société de transport de l'Outaouais aux personnes ayant des traitements d'hémodialyse, services auxquels elles ont maintenant accès.

Services éducatifs

Comme les services éducatifs représentent un objet de préoccupation fort important, l'Office a poursuivi son implication dans divers projets de concertation. En Mauricie, dans le but d'outiller les parents au regard de la scolarisation de leur enfant handicapé, un bulletin d'information est publié et un projet d'agenda est en cours d'élaboration.

D'autres interventions ont été réalisées dans le but de favoriser une meilleure transition de l'école à la vie active des jeunes qui se retrouvent trop souvent sans services adéquats après leur scolarisation (Mauricie, Estrie, Montréal, Laval, Lanaudière, Laurentides et Centre-du-Québec).

Dans la Capitale-Nationale, l'Office a participé à la réalisation d'un projet d'expérimentation visant à baliser les services de soutien scolaire adaptés aux personnes ayant un problème grave de santé mentale. Le projet a permis de mettre en place un suivi scolaire pour vingt personnes de niveau secondaire, collégial ou universitaire, de recueillir des données sur leur parcours scolaire et de travailler en concertation avec d'autres partenaires.

Dans le cadre d'un projet de partenariat public-privé impliquant le ministère de l'Éducation et le secteur commercial, un projet de formation adaptée a permis à une quinzaine de jeunes adultes ayant une déficience intellectuelle de l'Estrie de suivre une formation de commis d'entrepôt. La majorité d'entre eux pourront obtenir un emploi à la fin de leur stage.

Travail

Dans le domaine de l'intégration et du maintien en emploi, diverses interventions sont à noter, notamment par le biais des tables de concertation travail. Ainsi, un comité de la table de concertation des Laurentides, coordonné par l'Office, a commandé la réalisation d'un Portrait de situation. De plus, une session de réflexion réunissant divers intervenants de la région a donné lieu à la publication d'un document intitulé *Du consensus à l'action* dans lequel on retrouve les priorités et les projets retenus.

Ailleurs, en Abitibi-Témiscamingue, en plus de travailler à la consolidation du projet de mise en place de milieux de travail et de formation adaptés pour les personnes handicapées, une campagne de sensibilisation télé et radio a été préparée pour promouvoir leur embauche en entreprise régulière. De même, une trousse d'information a été conçue et produite par un comité de la table de concertation régionale afin de promouvoir l'embauche de personnes auprès des entreprises de la Capitale-Nationale. Toujours dans cette région, l'Office participe à un projet regroupant des représentants du milieu associatif, du milieu de la réadaptation et des entreprises adaptées dont l'objectif est d'améliorer l'embauche de personnes ayant des incapacités visuelles dans les entreprises adaptées de la région. De plus, il siège à la table de concertation intersectorielle travail et formation en santé mentale qui a adopté un plan d'action et poursuit sa réflexion quant à la pertinence de la mise en place d'un guichet d'accueil ainsi que sur la problématique du soutien socioprofessionnel aux personnes ayant des problèmes graves de santé mentale. Dans la région de la Côte-Nord, l'Office a participé, de concert avec les partenaires, à la préparation d'un premier colloque régional sur les personnes handicapées et l'emploi.

L'Office a collaboré, dans la région de Montréal, à l'élaboration d'un projet de développement de l'employabilité de personnes ayant une déficience intellectuelle faisant appel à une formule de rémunération adaptée. Dans le Bas-Saint-Laurent, des représentations de l'Office, des associations de personnes handicapées et de la table de concertation travail auprès d'Emploi-Québec ont permis à la région d'obtenir, dans le cadre du programme Contrat d'intégration au travail (CIT), des budgets adaptés à la réalité régionale plutôt qu'au prorata de la population. Ce mode d'attribution des budgets désavantageait la région.

Loisir, culture et tourisme

L'Office participe à des projets ayant pour but de favoriser la participation des personnes handicapées à diverses activités qu'elles soient de type culturel, loisir ou touristique. En Abitibi-Témiscamingue, l'Office s'est associé à la réalisation d'une étude comparative visant à déterminer l'efficacité d'une nouvelle approche avec les personnes ayant un trouble envahissant du développement par le biais de la musique et des arts. Des expériences destinées à favoriser l'expression artistique des personnes handicapées sont aussi menées dans quelques régions notamment dans la Capitale-Nationale et en Mauricie.

L'Office a collaboré au développement du projet Tourisme sans obstacle, dans la région de la Capitale-Nationale. Ce projet vise la création de huit emplois temporaires pour personnes ayant des incapacités et favorise le développement de l'employabilité de ces personnes dans le secteur touristique ainsi que le développement de l'expertise collective pour l'adaptation et la promotion dans ce secteur.

D'autres initiatives dans différents secteurs d'activité sont également dignes de mention telles que :

- la signature d'une entente spécifique en développement social dans le Centre-du-Québec afin de soutenir financièrement les projets visant les groupes vulnérables ou ceux des territoires défavorisés désireux d'améliorer leurs conditions de vie ;
- la préparation d'un portrait de la situation en soutien à domicile à Montréal afin de favoriser une meilleure action concertée des partenaires auprès des décideurs ;
- l'élaboration, dans la Capitale-Nationale, d'un protocole d'entente et de collaboration entre les partenaires des réseaux de la justice et de la santé et des services sociaux et la réalisation d'un bottin régional de ressources, dans le cadre du projet d'adaptation du système judiciaire à la déficience intellectuelle de l'Association pour l'intégration sociale de Québec ;
- la création d'un comité visant à doter la Ville de Baie-Comeau d'une politique d'accessibilité (Côte-Nord) ;
- la mise en place de mesures d'urgence adaptées aux besoins des personnes handicapées vulnérables en cas de sinistre, un projet-pilote mené en collaboration avec les partenaires de la sécurité civile et municipaux d'Alma ainsi que du réseau de la santé et des services sociaux, de Communication-Québec et du milieu associatif (Saguenay–Lac-Saint-Jean) ;
- l'installation de systèmes d'amplification auditive dans les lieux de cultes de la Capitale-Nationale, suite à une promotion de l'Association des malentendants de Québec soutenue par l'Office, et la réalisation d'un projet de cuisine collective par le Regroupement des personnes handicapées visuelles.

Enfin, l'Office a participé à l'organisation de plusieurs activités de promotion. Ainsi, une journée d'information et de sensibilisation sur la déficience visuelle destinée aux organismes et institutions offrant des services aux femmes s'est tenue dans la Capitale-Nationale. En Montérégie, il a collaboré à la mise en place de comités de sensibilisation des élus municipaux à Granby, Saint-Hyacinthe et Saint-Jean.

3.3 Évaluation de l'intégration sociale et recherche

Le gouvernement du Québec a confié à l'Office le rôle d'évaluer la situation de l'intégration sociale des personnes handicapées. La majorité des activités reliées à ce mandat sont présentées au chapitre Priorités et déclaration de services, à titre d'activités de recherche ou de documentation visant à soutenir l'atteinte des objectifs liés à ces interventions prioritaires.

Parmi les autres activités d'évaluation et de recherche réalisées en 2004-2005, soulignons l'édition, le lancement et la diffusion de la troisième édition de la revue annuelle de l'action gouvernementale (automne 2004) de même que la préparation de la quatrième édition qui sera rendue publique au printemps 2005, lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées. Cette publication rend compte des interventions et initiatives gouvernementales, qu'elles soient législatives, réglementaires ou administratives, et les commente.

L'Office soutient aussi le développement de la recherche par différents moyens. Il a ainsi produit des avis de pertinence et des lettres d'appui et participé, par ses commentaires, à l'élaboration et au suivi de programmations de recherche pour des projets et des initiatives portant sur des domaines particulièrement importants et novateurs. Les domaines de recherche ayant reçu cet appui sont : les pratiques novatrices et le soutien destinés aux enfants présentant un retard global de développement et à leur entourage; les pratiques communautaires orientées vers le rétablissement; le vieillissement de la population; ainsi que l'intervention précoce et l'initiative concertée de recherche dans les domaines de la déficience intellectuelle et des troubles envahissants du développement.

L'Office agit également comme partenaire d'équipes de recherche, participant de façon plus étroite à la réalisation de leurs travaux. Il s'est ainsi impliqué, en 2004-2005, auprès du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales, dans le cadre des travaux portant sur les dynamiques régionales à l'œuvre dans la disponibilité et l'organisation des services aux personnes ayant des incapacités. Par le biais du volet Études et recherches de son Programme de subventions à l'expérimentation, l'Office soutiendra financièrement la réalisation d'une analyse transversale, à portée nationale, de ces dynamiques régionales. Le rapport issu de cette analyse est attendu en 2005-2006. Enfin, il participe, à titre d'observateur, au conseil d'administration du Réseau international sur le processus de production du handicap.

Dans le but d'alimenter les personnes et organismes impliqués dans l'intégration sociale des personnes handicapées, l'Office accorde également un rôle important aux activités de liaison et de transfert. Il a ainsi assumé la coordination, avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, de la préparation d'un numéro spécial sur les personnes handicapées de la revue Santé, Société et Solidarité de l'Observatoire franco-québécois de la santé

et de la solidarité. Un certain nombre d'articles de cette revue ont été rédigés par l'Office. La publication de ce numéro spécial de la revue est prévue pour 2005-2006. L'Office a également publié cette année deux STAT Flash visant à présenter, sous une forme accessible, diverses statistiques portant sur les personnes handicapées (voir Annexe 5).

De plus, l'Office a organisé, le 6 avril 2004, une activité visant à faire connaître, à ses partenaires nationaux, les principales différences régionales observées dans la comparaison des données issues de portraits statistiques régionaux qu'il a publiés et diffusés en 2004. Il a également tenu, le 13 mai 2004, un colloque intitulé *L'intégration sociale des personnes ayant une incapacité au Québec. Où en sommes-nous 25 ans après l'adoption de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées ?*, dans le cadre du congrès de l'Association francophone pour le savoir (ACFAS).

3.4 Activités de sensibilisation et d'information

Afin de sensibiliser le grand public à la réalité vécue par les personnes handicapées, l'Office organise annuellement la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) qui se tient du 1er au 7 juin. Lors de cette campagne, différents moyens sont utilisés pour attirer l'attention de la population à la place que l'on réserve aux personnes handicapées (affiches, encarts, messages diffusés à la télé et à la radio, etc.).

À l'occasion de la huitième édition de la SQPH, on note, sur le plan national, l'organisation d'activités d'envergure, entre autres :

- une cérémonie célébrant les 25 ans du Programme de subventions aux centres de travail adapté ;
- la remise des prix Intégration soulignant la contribution d'employeurs à l'intégration professionnelle des personnes handicapées de la région de la Montérégie ;
- deux journées intensives d'activités en Mauricie.

Comme par les années passées, nos partenaires gouvernementaux ont été conviés à organiser des activités de sensibilisation dans leur milieu respectif. L'Office a d'ailleurs préparé à leur intention un recueil d'informations pour la tenue de la SQPH. Avec la collaboration de nos intervenants régionaux, un comité réunissant divers partenaires est également en place dans chaque région afin d'organiser plusieurs types d'activités de sensibilisation.

La Classique internationale OPHQ de tennis en fauteuil roulant constitue quant à elle une occasion de faire la promotion de l'activité physique et du sport auprès des personnes handicapées tout en valorisant l'accessibilité des installations sportives. La Classique s'est tenue du 2 au 5 décembre 2004. L'événement est organisé en collaboration avec l'Association des sports en fauteuil roulant, Tennis Québec et Tennis Canada. L'Office a assumé le volet communication de l'événement. Il est à noter que cette activité attire maintenant des joueurs de haut calibre et retient de plus en plus l'attention des médias et du public.

Afin de faire connaître sa mission et ses rôles, l'Office a affiché ses couleurs en tenant kiosque lors de salons, colloques, congrès de toutes sortes à une vingtaine de reprises dans l'année. De plus, ces occasions ont permis d'informer, selon le cas, la population, les personnes handicapées et leur famille, les acteurs sociaux, politiques ou autres.

L'Office, dans le cadre de son mandat d'information, a produit différentes publications (voir Annexe 5). Il a également assuré la publication régulière de *L'intégration*, un bulletin d'information destiné aux personnes handicapées, aux ministères et organismes gouvernementaux, au milieu associatif et aux personnes œuvrant dans le milieu. Plusieurs dossiers d'intérêt y ont été traités : l'intégration et la participation sociales à travers les activités de loisir, la compensation équitable des besoins des personnes handicapées, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, etc.

Le site Internet de l'Office constitue également une source d'information importante. À preuve, le taux de fréquentation du site n'a cessé d'augmenter d'année en année depuis sa mise en ligne. En 2004-2005, la moyenne mensuelle de fréquentation a été de 18 889 sessions clients alors qu'elle s'établissait à 16 750 pour 2003-2004 et à 14 219 pour 2002-2003. En moyenne, tout près de 65 000 pages par mois ont été vues.

3.5 Les programmes

Centres de travail adapté

Avec la sanction, en décembre 2004, du projet de loi n° 56, le Programme de subventions aux centres de travail adapté a changé de nom pour celui de Programme de subventions aux entreprises adaptées (PSEA). Ce programme soutient l'intégration des personnes handicapées qui, en raison d'incapacités importantes, ne peuvent travailler dans les conditions habituelles de l'entreprise régulière.

Les objectifs principaux du PSEA sont le développement et le maintien d'emplois permanents adaptés aux besoins professionnels des personnes handicapées et le développement de leur employabilité afin, ultimement, d'amener celles qui le peuvent à occuper un emploi à long terme non subventionné dans une entreprise adaptée (EA) ou une entreprise régulière.

Ce programme contribue au soutien financier et technique des entreprises adaptées pour assurer l'emploi dans une proportion d'au moins 60 % de personnes handicapées admissibles et pour apporter les mesures d'adaptation collectives et individuelles associées aux incapacités des personnes handicapées.

Les principales opérations du programme portent sur :

- l'octroi de subventions annuelles aux entreprises adaptées et le suivi périodique de leur utilisation ;
- l'accréditation à titre d'entreprise adaptée d'une coopérative ou d'un organisme sans but lucratif ;
- l'application de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines en entreprise adaptée ;
- le conseil technique à la gestion, à l'adaptation et à l'organisation du travail en entreprise adaptée.

Au tableau 1, on peut constater que l'Office a subventionné 44 entreprises adaptées au cours de l'année financière. De plus, deux d'entre elles ont vu leur accréditation renouvelée pour

une période de cinq ans. Plusieurs demandes de projet de création d'entreprise adaptée ont été déposées ; toutefois, aucune n'a actuellement été retenue.

En 2004-2005, l'Office a versé 31,9 millions de dollars dans le cadre du programme dont 50 000 en subventions de démarrage, ce qui représente donc une augmentation de 1,6 % par rapport à l'année précédente (31,4 millions) et une diminution de 8,9 % par rapport à 2002-2003 (35 millions).

Cette année, 981 personnes handicapées provenant du programme d'assistance-emploi pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi (CSE) ont travaillé en entreprise adaptée comparativement à 801 en 2003-2004, ce qui représente une augmentation de 23 %. Une somme de 11 millions de dollars a été versée en subventions aux entreprises adaptées pour payer en partie les salaires de ces employés comparativement à des versements de 11,2 millions en 2003-2004. Chaque entreprise, à l'aide de ses avoirs propres, a défrayé les sommes complémentaires requises pour payer les salaires effectivement versés et les avantages sociaux.

Compte tenu de l'ajout d'une somme de 6,1 millions de dollars provenant de la conversion en subventions salariales des prestations de l'assistance-emploi, les subventions de l'Office aux entreprises adaptées ont totalisé 42,9 millions, soit 3,1 % de plus que l'an dernier (41,6 millions) et 7,8 % de plus qu'en 2002-2003 (39,8 millions) (voir tableaux 1, 2 et 3).

Globalement, il y avait au 31 mars 2005, 2 937 personnes handicapées en emploi dans les entreprises adaptées dont 2 921 subventionnées par l'Office et 16 par le biais d'autres programmes. Il s'agit d'une augmentation des emplois de 2,3 % en regard de 2003-2004 (2 872) et de 6 % en regard de 2002-2003 (2 772).

L'Office a de plus participé aux réunions des comités de ressources humaines afin de statuer sur l'admissibilité des personnes handicapées au programme, de planifier leur intégration en entreprise adaptée et d'effectuer les suivis requis pour favoriser leur maintien en emploi. Ainsi, au cours de l'année 2004-2005, plus de 640 personnes handicapées ont été rencontrées par ces comités. Il a également soutenu et conseillé des promoteurs de projets dans leurs démarches d'accréditation, tout en intervenant au sein d'entreprises qui éprouvent des difficultés et font face à des problématiques particulières.

Enfin, il faut noter que ce programme devra être transféré à Emploi-Québec d'ici le 1er avril 2006.

Tableau 1

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2004-2005 – Travailleurs réguliers et travailleurs ayant des contraintes sévères à l'emploi (CSE)

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. Nbre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	63,4	1 058 500		1 058 500
	Centrap inc.	67,7	1 127 281		1 127 281
	Le groupe Prosac inc.	16,0	263 809		263 809
	Impressions Alliance 9000 inc.	59,8	935 219		935 219

Tableau 1 (suite)

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2004-2005 – Travailleurs réguliers et CSE

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. N^bre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Chaîne de travail adapté C.T.A. inc.	76,6	1 260 641		1 260 641
Capitale-Nationale	Atelier du Martin-Pêcheur inc.	77,3	1 325 686		1 325 686
	Ateliers T.A.Q. inc.	118,6	1 840 616		1 840 616
	BFCO inc.	77,4	1 210 468		1 210 468
	Hichaud inc.	26,0	387 177		387 177
	Pir-Vir inc.	33,9	530 166		530 166
Mauricie	Atelier des vieilles forges inc.	81,0	1 292 691		1 292 691
	Groupe RCM inc.	80,0	1 251 130		1 251 130
	Les Rapaillages*	0,0	50 000		50 000
Estrie	Atelier Poly-Teck inc.	65,9	1 043 499		8 855
	DÉFI-SM inc.	45,1	684 855		684 855
Montréal	Association Action Plus LGS	45,0	688 855		688 855
	Atelier Abaco inc.	66,9	1 037 415		1 037 415
	Les ateliers l'Essor inc.	26,0	361 035		361 035
	Centre de transition Le Sextant inc.	125,0	2 060 149		2 060 149
	Les services adaptés Transit	96,6	1 565 999		1 565 999
	Centre juif de travail J.V.S. inc.	64,0	999 329		999 329
	Placement potentiel inc.	48,9	788 796		788 796
	RécupérAction Marronniers inc.	71,5	1 081 042		1 081 042
Outaouais	Centre de travail Laro inc.	76,5	1 196 393		1 196 393
	Centre Réintek inc.	73,5	1 162 202		1 162 202
Abitibi-Témiscamingue	Les ateliers Kami inc.	20,6	328 804		328 804
	Les ateliers Manutex	46,8	731 912		731 912
	Témabex inc.	70,5	1 198 144		1 198 144
Côte-Nord–Nord-du-Québec	Groupe de la Côte inc.	31,3	489 505		489 505
	Ressource de réinsertion Le Phare	22,1	304 686		304 686
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Les ateliers Actibec 2000 inc.	26,7	403 505		403 505
Chaudière-Appalaches	L'atelier de réadaptation au travail de Beauce inc.	117,8	1 974 298		1 974 298
	Cartonek inc.	52,0	783 065		783 065
	Centre de sous-traitance Beauce inc.	55,7	899 929		899 929

* Projet d'entreprise adaptée

Tableau 1 (suite)

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2004-2005 – Travailleurs réguliers et CSE

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. N^bre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Chaudière-Appalaches	CÉTAL	37,3	583 339		583 339
	Formaca	18,0	230 649		230 649
	Horisol coopérative de travailleurs	42,5	646 878		646 878
	Récupération Frontenac inc.	64,1	1 002 544		1 002 544
	La société V.I.A. inc.	111,9	1 696 517		1 696 517
Laval	Capeq inc.	72,3	1 103 979		1 103 979
Lanaudière	Serlan inc.	40,7	635 951		635 951
Montérégie	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	55,5	834 951		834 951
	Atelier la flèche de fer inc.	117,5	1 506 373		1 506 373
	Certex inc.	73,0	1 141 656		1 141 656
Centre-du-Québec	Récupéraction Centre du Québec inc.	78,0	1 261 068		1 261 068
44 EA + 1 projet		**2 736,9**	**42 960 792**	**0**	**42 960 792**

Répartition travailleurs réguliers : 1 952,5 postes permanents et 69,8 postes temporaires

Répartition travailleurs CSE : 685,2 postes permanents et 29,4 postes temporaires

Tableau 2

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2003-2004 – Travailleurs réguliers et CSE

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. N^bre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	57,0	960 834		960 834
	Centrap inc.	65,5	1 091 013		1 091 013
	Le groupe Prosac inc.	16,7	246 545		246 545
	Impressions Alliance 9000 inc.	56,0	862 713		862 713
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Chaîne de travail adapté C.T.A. inc.	75,0	1 216 327		1 216 327
Capitale-Nationale	Atelier du Martin-Pêcheur inc.	70,5	1 226 071		1 226 071
	Ateliers T.A.Q. inc.	118,0	1 805 210		1 805 210
	BFCO inc.	77,0	1 185 059		1 185 059

Tableau 2 (suite)

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2003-2004 – Travailleurs réguliers et CSE

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. Nbre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Capitale-Nationale	Hichaud inc.	26,0	384 986		384 986
	Pir-Vir inc.	31,5	455 916		455 916
Mauricie	Atelier des vieilles forges inc.	82,0	1 356 776		1 356 776
	Groupe RCM inc.	69,0	1 062 986		1 062 986
Estrie	Atelier Poly-Teck inc.	64,0	1 022 204		1 022 204
	DÉFI-SM inc.	43,0	629 333		629 333
Montréal	Association Action Plus LGS	45,0	683 672	10 033	693 705
	Atelier Abaco inc.	66,5	1 024 473		1 024 473
	Les ateliers l'Essor inc.	27,0	382 537	16 320	398 857
	Centre de transition Le Sextant inc.	122,6	2 026 864		2 026 864
	Les services adaptés Transit	93,5	1 522 267		1 522 267
	Centre juif de travail J.V.S. inc.	64,0	973 109	11 760	984 869
	Placement potentiel inc.	44,0	697 012		697 012
	RécupérAction Marronniers inc.	70,5	949 822	32 006	981 828
Outaouais	Centre de travail Laro inc.	76,5	1 178 528		1 178 528
	Centre Réintek inc.	75,5	1 183 559		1 183 559
Abitibi-Témiscamingue	Les ateliers Kami inc.	24,0	288 968		288 968
	Les ateliers Manutex	45,0	655 119		655 119
	Témabex inc.	68,5	1 182 670		1 182 670
Côte-Nord–Nord-du-Québec	Groupe de la Côte inc.	29,0	425 796		425 796
	Ressource de réinsertion Le Phare	22,0	303 888		303 888
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Les ateliers Actibec 2000 inc.	24,7	380 519		380 519
Chaudière-Appalaches	L'atelier de réadaptation au travail de Beauce inc.	118,5	1 911 371		1 911 371
	Cartonek inc.	52,0	787 610		787 610
	Centre de sous-traitance Beauce inc.	44,0	631 280		631 280
	CÉTAL	37,4	582 460		582 460
	Formaca	22,0	169 462		169 462
	Horisol coopérative de travailleurs	43,5	670 144		670 144
	Récupération Frontenac inc.	64,5	1 037 615		1 037 615
	La société V.I.A. inc.	110,5	1 702 319		1 702 319

Tableau 2 (suite)

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2003-2004 – Travailleurs réguliers et CSE

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. N^bre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Laval	Capeq inc.	71,0	1 054 164		1 054 164
Lanaudière	Serlan inc.	40,0	623 319	5 070	628 389
Montérégie	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	56,5	870 417		870 417
	Atelier la flèche de fer inc.	118,0	1 826 255		1 826 255
	Certex inc.	73,0	1 124 609		1 124 609
Centre-du-Québec	Récupéraction Centre du Québec	78,0	1 250 933		1 250 933
44 EA		**2 678,4**	**41 606 734**	**75 189**	**41 681 923**

Répartition travailleurs réguliers : 1 951,5 postes permanents et 13,6 postes temporaires

Répartition travailleurs CSE : 699,2 postes permanents et 14,1 postes temporaires

Tableau 3

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2002-2003 – Travailleurs réguliers et CSE

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. N^bre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	47,0	788 234		788 234
	Centrap inc.	67,5	1 079 022		1 079 022
	Le groupe Prosac inc.	16,0	236 722		236 722
	Impressions Alliance 9000 inc.	52,0	778 083		778 083
Saguenay–Lac-Saint-Jean	Chaîne de travail adapté C.T.A. inc.	75,0	1 220 036		1 220 036
Capitale-Nationale	Atelier du Martin-Pêcheur inc.	69,5	1 195 108		1 195 108
	Ateliers T.A.Q. inc.	112,0	1 659 076		1 659 076
	BFCO inc.	72,0	1 063 962		1 063 962
	Hichaud inc.	27,5	393 292		393 292
	Pir-Vir inc.	31,5	456 735		456 735
Mauricie	Atelier des vieilles forges inc.	81,5	1 283 488		1 283 488
	Groupe RCM inc.	85,1	1 273 362		1 273 362

Tableau 3 (suite)

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2002-2003 – Travailleurs réguliers et CSE

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. N^bre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Estrie	Atelier Poly-Teck inc.	61,5	905 214		905 214
	DÉFI-SM inc.	48,5	635 091		635 091
Montréal	Association Action Plus LGS	44,5	639 517	20 067	659 584
	Atelier Abaco inc.	66,0	983 840		983 840
	Les ateliers l'Essor inc.	27,0	389 610	32 639	422 249
	Centre transition Le Sextant inc.	125,0	1 922 060		1 922 060
	Les services adaptés Transit	97,5	1 434 787		1 434 787
	Centre juif de travail J.V.S. inc.	64,5	948 785	23 520	972 305
	Placement potentiel inc.	48,0	733 208		733 208
	RécupérAction Marronniers inc.	60,5	850 098	41 176	891 274
Outaouais	Centre de travail Laro inc.	76,5	1 133 327		1 133 327
	Centre Réintek inc.	82,0	1 136 163	40 000	1 176 163
Abitibi-Témiscamingue	Les ateliers Kami inc.	17,5	262 004		262 004
	Les ateliers Manutex	45,0	574 129		574 129
	Témabex inc.	67,5	1 094 916		1 094 916
Côte-Nord–Nord-du-Québec	Groupe de la Côte	29,0	404 478		404 478
	Ressource de réinsertion Le Phare	22,0	213 513		213 513
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Les ateliers Actibec 2000 inc.	18,5	279 230		279 230
Chaudière-Appalaches	L'atelier de réadaptation au travail de Beauce inc.	121,5	2 008 294		2 008 294
	Cartonek inc.	53,5	762 768		762 768
	Centre de sous-traitance Beauce inc.	49,0	672 781		672 781
	CÉTAL	36,0	522 167		522 167
	Formaca*	0,0	100 000		100 000
	Horisol coopérative de travailleurs	42,0	592 988		592 988
	Récupération Frontenac inc.	62,5	877 809		877 809
	La société V.I.A. inc.	110,5	1 647 697		1 647 697
Laval	Capeq inc.	71,5	1 038 593		1 038 593
Lanaudière	Serlan inc.	40,0	592 520	20 278	612 798

* Subvention de démarrage

Tableau 3 (suite)

Subventions versées aux entreprises adaptées en 2002-2003 – Travailleurs réguliers et CSE

Région	Entreprise adaptée	Postes subv. N^bre	Fonctionnement ($)	Loyer ($)	Total ($)
Montérégie	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	47,5	714 148		714 148
	Atelier la flèche de fer inc.	125,5	1 710 636		1 710 636
	Certex inc.	73,0	1 084 262		1 084 262
Centre-du-Québec	COGESDI	15,0	192 099		192 099
	Récupéraction Centre du Québec inc.	78,5	1 117 325		1 117 325
44 EA + 1 projet		**2 663,6**	**39 601 177**	**177 680**	**39 778 857**

Répartition travailleurs réguliers : 1 952,9 postes permanents et 45,6 postes temporaires
Répartition travailleurs CSE : 641,6 postes permanents et 23,5 postes temporaires

Programme de subventions à l'expérimentation

Le Programme de subventions à l'expérimentation (PSE) a comme objectif de favoriser le développement de réponses mieux adaptées aux besoins des personnes handicapées par le biais de projets novateurs. Il comporte trois volets dans lesquels les projets peuvent s'inscrire.

En 2004-2005, un montant de 420 467 $ a été alloué à ce programme, portant à 4 274 249 $ l'ensemble des sommes consacrées à ces activités depuis sa création. Le PSE a soutenu 16 projets dont 5 nouveaux et 11 en cours de réalisation, pour des sommes respectives de 183 328 $ et 237 139 $. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

Volet Expérimentation : 274 751 $

Ce volet vise à soutenir des projets qui consistent à tester de façon rigoureuse des aides, des services ou des modes d'intervention qui présentent un changement ou un apport aux aides disponibles ou aux pratiques existantes. Dix projets ont été soutenus dans le cadre de ce volet.

Projets amorcés en 2003-2004 et s'étant poursuivis en 2004-2005 :

- Institut canadien d'éducation des adultes, *Dynamiser la vie associative et démocratique*, 50 000 $;
- Fonds Émilie-Bordeleau, *Procédés d'enseignement des habiletés numériques initiales*, 9 323 $;
- Action main-d'œuvre inc., Continuum plus, *Modèle de transition école/travail pour les personnes présentant une déficience intellectuelle légère inscrites dans une démarche d'insertion sociale et professionnelle de leur commission scolaire, Phases B et C*, 21 000 $;
- Centre de réadaptation Estrie, *Expérimentation d'un modèle novateur de distribution de soins et de services de réadaptation*, 20 000 $;

- Maison Grandi-Ose, *Expérimentation du mode d'intervention préconisé par la Maison Grandi-Ose auprès des jeunes enfants polyhandicapés, de leurs parents et leur réseau de soutien naturel : évaluation de l'implantation et des effets proximaux*, 20 000 $;
- Les habitations populaires Laval-des-Rapides, *Évaluation de l'impact du logement à soutien gradué*, 10 000 $;
- Centre de réadaptation La Maison, *Expérimentation de l'approche sociodynamique d'intégration par l'art*, 54 400 $;
- Fondation des sourds du Québec inc., *Évaluation de la participation sociale des personnes sourdes gestuelles suite à l'utilisation du Communicateur Oralys*, 16 700 $.

Nouveaux projets :

- Centre Constance-Lethbridge, *Le rôle des aides techniques à écran dynamique dans la facilitation de l'accès lexical chez les personnes aphasiques*, 46 511 $;
- Autisme et troubles envahissants du développement Montréal, *Projet d'expérimentation visant l'intégration en emploi de personnes ayant le syndrome d'Asperger*, 26 817 $.

Volet Soutien à l'innovation communautaire : 15 000 $

Ce volet soutient des projets issus du milieu qui font obligatoirement appel à un partenariat local afin de mettre en œuvre des réponses novatrices aux besoins des personnes handicapées et de leurs proches sans que ces projets ne requièrent une approche rigoureuse de la mesure des résultats. Une subvention a été octroyée dans le cadre de ce volet à un projet amorcé en 2003-2004 et s'étant poursuivi en 2004-2005 :

- La Fenêtre, Centre d'immersion aux arts, *Évaluation des effets du mode de fonctionnement en centre d'immersion aux arts sur les personnes handicapées*, 15 000 $.

Volet « Études et recherches » : 130 716 $

Ce volet permet de soutenir les études et recherches préparatoires à d'éventuels projets d'expérimentation et la réalisation d'études sur les services et modes d'intervention susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Cinq projets ont été subventionnés dans le cadre de ce volet.

Projets amorcés en 2003-2004 et s'étant poursuivis en 2004-2005 :

- Université du Québec à Trois-Rivières, *Étude qualitative sur les familles où vit une personne ayant des incapacités*, dernier versement 10 718 $;
- Université de Sherbrooke, *Définition des paniers de services à offrir en déficience physique et détermination des coûts inhérents*, dernier versement 9 998 $.

Nouveaux projets :

- Institut de la statistique du Québec, *Production d'un compendium de tableaux présentant certaines données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001 (EPLA)*, un seul versement de 5 000 $;

- Institut de la statistique du Québec, *Production d'un portrait statistique à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001 (EPLA)*, 70 000 $;
- Université du Québec à Montréal, *Inventaire et bilan des programmes et services concernant les personnes ayant des incapacités : Analyse transversale*, 35 000 $.

Programme de soutien aux organismes de promotion

Ce programme vise à soutenir financièrement les organismes de promotion voués à la défense des droits des personnes handicapées, à la promotion de leurs intérêts ou à l'amélioration de leurs conditions de vie.

En 2004-2005, l'Office a accordé des subventions pour un total de 288 300 $ dans le cadre de son Programme de soutien aux organismes de promotion (SOP) qui comporte deux volets : Mission globale et Projets ponctuels. Cependant, le budget du Programme SOP a été surtout utilisé pour soutenir des projets ponctuels.

Volet Mission globale : 25 000 $

Depuis le 1er avril 2003, la grande majorité des organismes qui recevaient des subventions de l'Office en appui à leur mission globale ont été transférés vers d'autres ports d'attache gouvernementaux. Par conséquent, l'Office ne subventionne qu'un seul organisme en appui à sa mission globale soit le Réseau international sur le processus de production du handicap, pour un montant de 25 000 $.

Volet Projets ponctuels : 208 300 $

Ce volet est destiné à soutenir de façon ponctuelle l'action des organismes de promotion des intérêts et de défense des droits des personnes handicapées. Les projets soumis doivent correspondre aux objectifs de la politique d'ensemble À part… égale et aux priorités que se donne l'Office en matière d'intégration sociale des personnes handicapées.

Semaine québécoise des personnes handicapées : 55 000 $

Tableau 4
Subventions aux organismes de promotion, 2004-2005

Type d'organismes	Montant	
Organismes nationaux		
Réseau international sur le processus de production du handicap	79 500 $	
Regroupement des associations de personnes traumatisées crânio-cérébrales du Québec	14 000 $	
Regroupement des organismes des Sourds du Québec	3 486 $	
Association québécoise de la fibromyalgie	1 500 $	
Association du Québec pour l'intégration sociale	10 000 $	
Société Logique inc.	6 500 $	
Association des devenus sourds et des malentendants du Québec	7 875 $	
Sous-total		**122 861 $**

Tableau 4 (suite)

Subventions aux organismes de promotion, 2004-2005

Type d'organismes		Montant	
Regroupement d'organismes de base			
Fédération pour personnes handicapées du KRTB inc.		3 000 $	
Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées, région Mauricie		22 000 $	
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue inc.		4 250 $	
Table de concertation des associations de personnes handicapées de la Côte-Nord		6 000 $	
	Sous-total		**35 250 $**
Organismes de base			
Patro Roc-Amadour		3 000 $	
Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap		26 969 $	
Regroupement des personnes handicapées visuelles (régions 03-12)		2 480 $	
Association des personnes malentendantes de la Mauricie		7 390 $	
J'me fais une place en garderie		6 000 $	
Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain		2 000 $	
Atelier de formation socioprofessionnelle de la Petite-Nation		5 000 $	
Trait d'union Outaouais		2 000 $	
Association de parents de personnes handicapées de Brome-Missisquoi		2 500 $	
Association de la fibromyalgie, région Montérégie		2 500 $	
Ferme éducative Chaudière-Appalaches		15 000 $	
Association Les Roul'entrain inc.		350 $	
	Sous-total		**75 189 $**
Semaine québécoise des personnes handicapées		55 000 $	
	Sous-total		**55 000 $**
	Total		**288 300 $**

Le nombre d'organismes subventionnés a plus que doublé en 2004-2005 comparativement à l'année précédente (Tableau 5). Cette situation est due, en partie, à la promotion du Programme SOP, volet Projets ponctuels auprès du milieu associatif et au nombre important de projets répondant aux critères d'admissibilité qui ont été présentés dans le cadre de ce programme.

Tableau 5

Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés, 2002-2003 à 2004-2005

Type d'organismes	2002-2003		2003-2004		2004-2005	
	Nb	$	Nb	$	Nb	$
Organismes de base	264	2 461 257	2	8 000	12	75 189
Organismes régionaux	19	981 027	1	25 000	4	35 250
Organismes nationaux	33	1 723 427	8	65 953	8	122 861
Total	**316**	**5 165 711**	**11**	**98 953**	**24**	**233 300**

3.6 Les services

Soutien à la personne

Au printemps 2004, était créée la Direction du partenariat et de l'intervention individuelle, dont relèvent les services de soutien à la personne. Ces services englobent l'accueil, l'information et la référence ainsi que le soutien-conseil et l'accompagnement.

Une équipe a été constituée afin d'assumer ces fonctions. Elles est composée de quatre personnes agissant à titre d'agent d'aide à la clientèle et de neuf personnes à titre de conseiller à l'intégration des personnes handicapées. Malgré la restructuration de ces activités, la mission, les objectifs et le cadre de l'intervention individuelle sont demeurés les mêmes.

Accueil, information et référence

L'année 2004-2005 en fut une de transition pour les services de soutien à la personne considérant la réorganisation des services qui a exigé la mise en place des effectifs et l'appropriation par le personnel des dossiers individuels et des nouveaux territoires. Nous constatons que 4 478 personnes ont fait appel aux services de l'Office. La majorité d'entre elles étaient des personnes handicapées ou leurs proches (3 079), alors que les autres étaient des partenaires (1 399).

Les personnes handicapées ou leurs proches ont fait 3 845 demandes d'aide, certains ayant parfois adressé plus d'une demande. Parmi ces demandes d'aide, 2 610 ont pu être traitées par des interventions de type information/référence, tandis les 1 235 autres ont nécessité des interventions de type soutien-conseil et accompagnement.

Les demandes les plus fréquentes en 2004-2005 concernent les thématiques suivantes :

- les services éducatifs ;
- l'adaptation-réadaptation (incluant l'accès aux aides techniques) ;
- les conditions de vie (programmes et mesures d'aide financière disponibles) ;
- l'intégration au travail ;
- les ressources résidentielles (toute question concernant le lieu de résidence) ;
- l'accessibilité des lieux.

Soutien-conseil et accompagnement

Le personnel agissant à titre de conseiller à l'intégration des personnes handicapées est appelé à conseiller, soutenir et accompagner les personnes handicapées et leurs proches dans leurs démarches pour obtenir les services assurant leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Les demandes qui nécessitent ce type d'intervention concernent des situations complexes où les personnes handicapées rencontrent des obstacles pour obtenir des services répondant à leurs besoins.

Un soutien peut aussi être offert à divers partenaires du milieu associatif, des réseaux public, parapublic et privé qui font appel à notre collaboration lors de démarches touchant la situation d'une personne handicapée ou de sa famille. À l'inverse, l'Office peut, dans

certains cas, faire appel à l'expertise du milieu associatif afin de mieux soutenir une personne handicapée ou sa famille.

En 2004-2005, 1 235 demandes provenant de personnes handicapées ou de leurs proches se sont traduites par 12 114 interventions de soutien-conseil et d'accompagnement. Dans l'ensemble du Québec, plus de 20 % des demandes concernent les services éducatifs et la formation continue. Les principaux obstacles rencontrés concernent :

- le manque de services spécialisés (orthophonie, orthopédagogie, psychologie) ;
- l'évaluation des besoins et le classement de l'enfant handicapé ;
- la difficulté pour les parents d'avoir des diagnostics lors d'une demande d'évaluation médicale de l'enfant par l'école ;
- la transition entre les services scolaires et ceux des centres de réadaptation.

Nous constatons également une demande constante pour des services concernant les enfants ayant un trouble envahissant du développement (TED), la dyslexie et la dysphasie.

En outre, d'autres demandes nécessitant des interventions nous ont été adressées, comme celles touchant par exemple :

- le programme d'adaptation de domicile ;
- le maintien à domicile (chèque-emploi service) ;
- la liste d'attente des services en réadaptation ;
- la difficulté d'obtenir des diagnostics due au manque de spécialistes (orthophoniste, pédopsychiatre, etc.).

Centre de documentation

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi qu'à l'intervention individuelle et collective en faveur des personnes handicapées.

Au 31 mars, le centre avait accueilli 1 239 usagers dont 971 visiteurs externes. Sa clientèle est diversifiée. Ainsi, au cours de 2004-2005, les demandes proviennent des milieux de l'éducation (35 %), associatif (14 %) et institutionnel (12 %), des bibliothèques (11 %), des personnes handicapées et de leur famille (8 %) ainsi que des milieux gouvernemental (5 %) et de la recherche (5 %).

Le centre possède plus de 19 000 documents. Sa collection contient des monographies, des articles de périodiques, des vidéos, des dossiers thématiques et une collection de 362 titres de périodiques.

Le centre a produit quatre Listes sélectives des nouveautés. Il a, de plus, poursuivi ses activités de promotion et de rayonnement en rencontrant 32 groupes d'étudiants des milieux collégial et universitaire et en participant à plusieurs activités du milieu associatif.

Tableau 6

Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation, 2002-2003 à 2004-2005

Activités	2002-2003	2003-2004	2004-2005
Nouveautés cataloguées	230	1100	1159
Prêts (internes / externes)	4495	5184	4869
Demandes d'information (téléphoniques, par courrier ou courriel)	2746	3129	2744

Information statistique

L'Office répond depuis plusieurs années aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées à partir de ses propres publications ou du traitement de banques de données sur la population des personnes handicapées.

Durant l'année 2004-2005, l'Office a répondu à 250 demandes d'information statistique, soit une moyenne de 21 demandes mensuellement. La moyenne mensuelle était de 17 demandes en 2003-2004, ce qui représente une augmentation d'environ 20 %. Parmi toutes les demandes, environ le tiers (34,4 %) portent sur les estimations de la population des personnes handicapées. Les thématiques « population » (34,4 %), « services éducatifs et formation continue » (9,5 %) et « travail et activités productives » (9,1 %) sont les plus en demande.

Tableau 7

Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le type d'organisme, 2002-2003 à 2004-2005

Provenance des demandes	2002-2003		2003-2004		2004-2005	
	N	%	N	%	N	%
Personnel de l'Office	52	21,2	46	22,7	77	30,7
Ministères et organismes	36	14,7	38	18,7	37	14,7
Chercheurs et étudiants	38	15,5	33	16,2	32	12,7
Association de personnes handicapées	33	13,5	30	14,8	59	23,5
Entreprise privée, consultants et médias	27	11,0	13	6,4	31	12,4
Autres (particuliers, autres organismes)	59	24,1	43	21,2	15	6,0
Total	**245**	**100,0**	**203**	**100,0**	**251**	**100,0**

Utilisation des ressources

4.1 Les ressources humaines

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2004-2005, le total des effectifs autorisés était de 145 ETC (équivalent à temps complet) et une masse salariale initiale de 7 790 500 $ a été attribuée à cette fin en début d'année. À la suite d'ajustement au fonctionnement dans la catégorie Autres dépenses et au budget d'investissement, la masse salariale dépensée s'établissait à 7 411 806 $.

Au cours de l'année 2004-2005, au sein du personnel régulier, sept emplois ont été comblés par recrutement.

Le tableau 8 présente la répartition des ETC autorisés et du personnel en place en région et au siège social à Drummondville. À noter que pour 2004-2005, malgré ses 145 ETC autorisés, seulement 130 ont été répartis au sein des directions.

En 2004-2005, l'Office a passé en revue ses façons de faire de manière à demeurer efficient dans la réalisation de ses fonctions et responsabilités tout en repositionnant certaines de ses activités, et ce, dans une perspective de budget limité. Tenant compte à la fois du contexte budgétaire et des responsabilités futures de l'Office, il a procédé à une analyse globale au regard du type et de la quantité de main-d'œuvre minimalement nécessaire pour exercer ses responsabilités. Cet exercice a permis à l'Office de situer à 130 le nombre minimal d'ETC requis pour s'assurer d'accomplir ses fonctions et responsabilités avant leur révision législative. Ainsi, l'Office dégageait de ses 145 ETC autorisés une marge de manœuvre de 15 ETC afin d'être en mesure d'accueillir ses nouvelles responsabilités à la suite de la sanction du projet de loi n° 56.

Tableau 8

Données sur la répartition du personnel, 2004 et 2005

Année	ETC répartis et personnel en place	Siège social	Régions	Régions %	Total
31 mars 2004	ETC Répartis*	65	75	54 %	140
	Personnel en place	72	73	50 %	145
31 mars 2005	ETC Répartis**	78	52	40 %	130
	Personnel en place	76	61	45 %	137

* Bien que 140 ETC aient été répartis au 1er avril 2003, 145 avaient été autorisés.
** Bien que 130 ETC aient été répartis au 1er avril 2004, 145 avaient été autorisés.

Tableau 9

Répartition des ETC réguliers et du personnel en place au 31 mars 2005

Catégorie d'emploi	ETC répartis 2004-2005	ETC utilisés Réguliers ou temporaires	ETC utilisés Occasionnels	Total des ETC utilisés en place
Hors cadre	1	1	0	1
Cadre	8	7	0	7
Professionnel	74	69	4	73
Fonctionnaire	47	50	6	56
Sous-total	**130**	**127**	**10**	**137**

4.2 Les ressources financières

Les crédits 2004-2005 totalisent 53 667 847 $ comprenant un budget d'investissement de 100 000 $. Les dépenses en 2004-2005, incluant les déboursés en investissements, ont totalisé 53 369 527 $ (tableau 10).

Si l'on compare avec 2003-2004, les dépenses et déboursés ont augmenté de 926 045 $. Les principaux éléments expliquant cette situation sont les suivants :

- une augmentation des dépenses liées aux programmes de transfert de 1 264 824 $. Celle-ci découle notamment de la hausse des crédits reliés au Programme de subvention aux entreprises adaptées ainsi que la participation accrue du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi ;
- une diminution de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 500 000 $ et une augmentation des déboursés reliée à nos investissements de 133 784 $.

La diminution de la dépense en termes de rémunération nous a permis notamment de reporter 290 000 $ pour l'année financière 2005-2006 et d'augmenter nos investissements en 2004-2005. Cette augmentation s'inscrit dans une prévision de déboursés de 300 000 $ sur trois ans, soit de 2003-2004 à 2005-2006 inclusivement. Le report de 290 000 $ nous permettra ainsi de supporter, par de nouvelles embauches, la mise en œuvre de la Loi.

Tableau 10

Budget de dépenses pour l'exercice financier 2004-2005

PROGRAMME 03	2004-2005 Crédits (1) ($)	2004-2005 Dépenses 31 mars 2005 (2) ($)	Variation entre crédits et dépenses 2004-2005 (1)-(2) ($)	2003-2004 Dépenses ($)
Élément 01 (subventions)				
Centres de travail adapté (CTA)				
CTA-fonctionnement	36 907 932	36 907 932		36 096 734
CTA-immobilisations	-	-		85 189
Sous-sous-total	**36 907 932**	**36 907 932**		**36 181 923**
Budgets supplémentaires CTA-CSE	6 052 860	6 052 860		5 500 000
Sous-total	**42 960 792**	**42 960 792**		**41 681 923**
Organismes de promotion				
Organismes de promotion	233 300	233 300		98 953
Semaine québécoise des personnes handicapées	55 000	55 000		55 000
Sous-total	**288 300**	**288 300**		**153 953**
Expérimentation/démonstration	**420 468**	**420 467**		**577 098**
Subventions non normées	**52 600**	**52 594**		**44 355**
Total élément 01	**43 722 160**	**43 722 153**	**7**	**42 457 329**
Élément 02 (fonctionnement)				
Rémunération	7 581 600	7 411 806		7 946 883
Autres dépenses	2 087 500	2 043 421		1 980 927
Crédits reportés de l'année précédente	79 900			
Virement du budget d'investissement au fonctionnement	- 92 147			
Sous-total	**9 656 853**			
Budgets supplémentaires				
Fonctionnement (placement étudiants et communication conseil exécutif) (Placement média conseil exécutif 79 187 $ + 17 500 $ placement étudiant)	96 687			
Total élément 02	**9 753 540**	**9 455 227**	**298 313**	**9 927 810**
	2004-2005 Crédits	**Déboursés**	**Variation entre crédits déboursés et dépenses**	**Déboursés**
Budget d'investissement nécessitant des crédits	100 000			100 000
Virement du budget d'investissement à fonctionnement				-41 637
Virement du budget rémunération à investissement	92 147			
Total investissement	**192 147**	**192 147**		**58 363**
Totaux Élément 2 + budget d'investissement	**9 945 687**	**9 647 374**	**298 313**	**9 986 173**
Total (élément 1 + élément 2 + investissement)	53 667 847	53 369 527	298 320	52 443 502
Amortissement (ne nécessitant pas de crédit)	180 000	140 618	39 382	190 083
Total de la dépense (élément 1 + élément 2 + amortissement)	**53 317 998**			**52 575 222**
	ETC autorisés 145	**ETC utilisés 129**		**ETC utilisés 140**

4.3 Les ressources matérielles

Au 31 mars 2005, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 145 482 $ comparativement à 1 181 150 $ au 31 mars 2004 (tableau 11). Nous notons une diminution de 35 668 $ dans les dépenses 2004-2005 comparativement à l'année précédente (tableau 11). Les principaux éléments qui lui sont attribuables sont :

- une diminution de 23 396 $ des coûts des loyers découlant des réaménagements de certains bureaux en région ;
- une diminution substantielle de 47 441 $ des frais d'affranchissement, due au fait que l'Office disposait d'une réserve de près de 30 000 $ en affranchissement pouvant être utlisée en 2004-2005. De plus des modifications dans nos façons de faire et une baisse du volume de courrier ont généré des économies ;
- une augmentation des coûts de la téléphonie due principalement aux frais reliés aux boîtes vocales ainsi qu'à ceux liés à l'acquisition et l'utilisation accrue de téléphones cellulaires ;
- une augmentation de 27 095 $ dans la catégorie Autres dépenses, due principalement aux aménagements requis pour certains bureaux en région et au siège social. Notons également des baisses de 9 600 $ en frais d'équipements, de 5 763 $ pour les fournitures et de 4 000 $ pour les photocopieurs.

Tableau 11

Données sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles, 2002-2003 à 2004-2005

Dépenses	2004-2005		2003-2004		2002-2003	
	$	%	$	%	$	%
Loyer	747 846	65,3	774 242	65,6	741 119	65,4
Affranchissement	36 145	3,2	83 586	7,1	54 837	4,8
Téléphonie	137 717	12,0	126 643	10,7	133 766	11,8
Autres dépenses (fournitures, approvisionnement, location de photocopieurs, équipements, aménagements, etc.)	223 774	19,5	196 679	16,6	203 207	18,0
Total	**1 145 482**	**100,0**	**1 181 150**	**100,0**	**1 132 929**	**100,0**

4.4 Les ressources informationnelles

Les activités de support informatique à l'ensemble du personnel, de maintenance des applications informatiques et bureautiques, de gestion des bases de données et d'exploitation des données, d'information-conseil auprès du personnel et de formation sur l'utilisation des logiciels couramment utilisés à l'Office se sont poursuivies.

Les projets réalisés au cours de la présente année sont les suivants :

- le parachèvement de l'implantation d'un nouveau système de gestion des dossiers permettant le suivi des demandes des personnes handicapées (et des partenaires de l'Office) ainsi que les interventions effectuées ;
- l'amorce de la conversion du système informatisé du Centre de documentation de l'Office pour rendre accessible le catalogue de la bibliothèque sur Internet (via le site Internet de l'Office).

Une bonne partie des ressources a été consacrée à la réalisation de projets à caractère administratif et au renouvellement de ses infrastructures technologiques.

4.5 Activités de contrôle et de vérification

La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit que le comité de vérification émette des avis concernant les plans et les rapports de vérificateurs externes de même que les plans annuels de vérification interne.

Le comité de vérification a tenu une séance au cours de 2004-2005. Lors de la séance du 7 juin 2004, divers documents ont été présentés dont le rapport de supervision pour l'année financière 2003-2004, lequel a d'ailleurs été approuvé par le comité. Voici les documents qui y ont été présentés :

- les activités réalisées dans le cadre du Programme de contrôle de gestion 2001-2004 ;
- le plan annuel de vérification et de supervision 2003-2004 ;
- le plan annuel de vérification et de supervision 2004-2005 ;
- le projet du Rapport annuel du comité de vérification 2003-2004.

Des activités de vérification et de supervision ont eu lieu durant l'année et un plan annuel de vérification et de supervision a été élaboré. Cette année, quatre rapports ont été produits comparativement à cinq en 2003-2004. Ceux-ci concernaient le budget de fonctionnement, catégorie Autres dépenses :

- toutes les catégories de dépenses, sauf le budget de transfert pour les entreprises adaptées (2 rapports) ;
- le plan de délégation (1 rapport) ;
- les engagements du début de l'année financière 2004-2005 (1 rapport).

Des suivis aux recommandations contenues dans l'ensemble de ces rapports ont été effectués.

Toutes les supervisions et vérifications effectuées en cours d'année ont permis de constater que l'Office poursuit son objectif d'amélioration continue quant aux contrôles internes, à la qualité et à la fiabilité des données ainsi qu'au respect des normes et règlements.

Le rapport annuel 2003-2004, lié à la Directive concernant la vérification interne (CT 10834 du 28 mai 2002), a été produit et remis au Secrétariat du Conseil du trésor.

Exigences gouvernementales

5.1 Accès à l'égalité en emploi

Soucieux d'assurer une meilleure représentation des membres des communautés ethnoculturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées, des jeunes et des femmes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de personnes représentant l'ensemble des groupes de la société québécoise.

L'Office a effectué, en 2004-2005, 21 nouvelles embauches parmi lesquelles on retrouve sept personnes appartenant au personnel régulier, dix au personnel occasionnel et quatre de la catégorie étudiants et étudiants stagiaires. Ces nouvelles embauches sont constituées de personnes handicapées (4,8%), de jeunes (66,7%) et de membres de communautés culturelles (19%). L'Office s'est approché de très près de la cible gouvernementale visée en ce qui concerne les jeunes (75%) et les communautés ethnoculturelles, anglophones et autochtones (25%).

Tableau 12

Données sur la répartition des groupes cibles par rapport aux nouvelles embauches*, 2002-2003 à 2004-2005

Nombre d'embauches	2002-2003 56	2003-2004 30	2004-2005 21
Communautés ethnoculturelles	7 %	10 %	19,0 %
Anglophones	0 %	0 %	0 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %
Personnes handicapées	7 %	7 %	4,8 %
Jeunes (moins de 35 ans)	39 %	57 %	66,7 %
Femmes	78,6 %	70 %	76,2 %

* Une personne embauchée peut être comptabilisée dans plus d'un groupe cible.

Bien que le taux de représentativité des personnes handicapées parmi le personnel en place en 2004-2005 ait diminué (tableau 13), il reste largement supérieur au taux de 2% fixé par le gouvernement. Cette diminution s'explique par le départ de cinq personnes handicapées au cours de l'année : une mise à pied d'une personne temporaire, une mutation, un départ à la retraite et deux fins de contrat de personnel occasionnel. Elle est également attribuable à un taux d'embauche des personnes handicapées inférieur aux années précédentes.

Tableau 13

Données sur la répartition des groupes cibles vs le personnel en place au 31 mars, 2002-2003 à 2004-2005

Nombre de personnes en place	2002-2003 144	2003-2004 145	2004-2005 137
Communautés ethnoculturelles	4,0 %	3,0 %	5,1 %
Anglophones	1,0 %	1,0 %	1,5 %
Autochtones	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Personnes handicapées	11,0 %	11,0 %	8,8 %
Jeunes (moins de 35 ans)	7,0 %	10,0 %	12,4 %
Femmes	69,4 %	68,0 %	67,0 %

5.2 Politique linguistique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, l'Office a adopté sa politique linguistique le 20 novembre 2000. L'application de celle-ci est sous la responsabilité du directeur général qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

Ce même comité s'est également vu confier la responsabilité d'actualiser le guide *L'Office comme il s'écrit*, un outil de travail destiné à normaliser les activités rédactionnelles au sein de l'organisation.

Aussi, le personnel de l'Office qui rencontre des difficultés au plan du français écrit peut en tout temps consulter l'un ou l'autre des conseillers en communication affectés à la révision linguistique et à la rédaction.

5.3 Protection des renseignements personnels

Conformément aux exigences formulées dans le plan d'action gouvernemental adopté par le Conseil des ministres le 12 mai 1999 en vue de renforcer la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et organismes, le responsable de la protection des renseignements à l'Office devait, au cours de la dernière année, poursuivre les activités de formation et de sensibilisation en plus d'évaluer les profils d'accès à certains fichiers.

Outre des mesures de sensibilisation, une directive a été adoptée concernant la divulgation des renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger conformément à l'article 59.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1).

L'Office n'a pas été en mesure, cependant, de donner suite aux autres priorités qu'il s'était fixées en la matière en raison des travaux relatifs à l'élaboration d'un projet de loi majeur ayant notamment pour objet de modifier substantiellement la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (L.R.Q., c. E-20.1).

Les priorités d'actions pour 2005-2006 demeurent donc les mêmes soit de :

- poursuivre l'application des mesures de sensibilisation et la formation du personnel ;
- poursuivre l'évaluation des profils d'accès aux fichiers de renseignements personnels en usage à l'Office ;
- se doter de certaines directives pertinentes relativement aux activités de l'Office qui peuvent concerner des renseignements personnels ;
- poursuivre l'application des mesures et les évaluations nécessaires pour s'assurer que l'Office respecte les exigences fixées par la Loi et par la Commission d'accès à l'information.

5.4 Suivi des recommandations du Vérificateur général

L'Office des personnes handicapées du Québec n'a pas fait l'objet de vérifications de la part du Vérificateur général lors de l'année financière 2004-2005.

5.5 Éthique et déontologie

L'Office s'est doté d'un code d'éthique et de déontologie. En effet, le Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec a été adopté par le conseil d'administration en 1999 (voir Annexe 5). Au cours de 2004-2005, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du Code n'ont été portées à la connaissance de l'Office.

Par ailleurs, des échanges sur l'éthique et les valeurs organisationnelles de l'Office ont eu lieu à l'occasion d'une rencontre impliquant l'ensemble du personnel. D'autres actions sont envisagées afin de poursuivre une démarche éthique constructive au sein de l'organisation.

5.6 Allégement réglementaire et administratif

Au cours de 2004-2005, il n'y a pas eu de réalisations à l'égard de l'allégement réglementaire et administratif.

Liste des membres du conseil d'administration – 2004-2005

Membres nommés

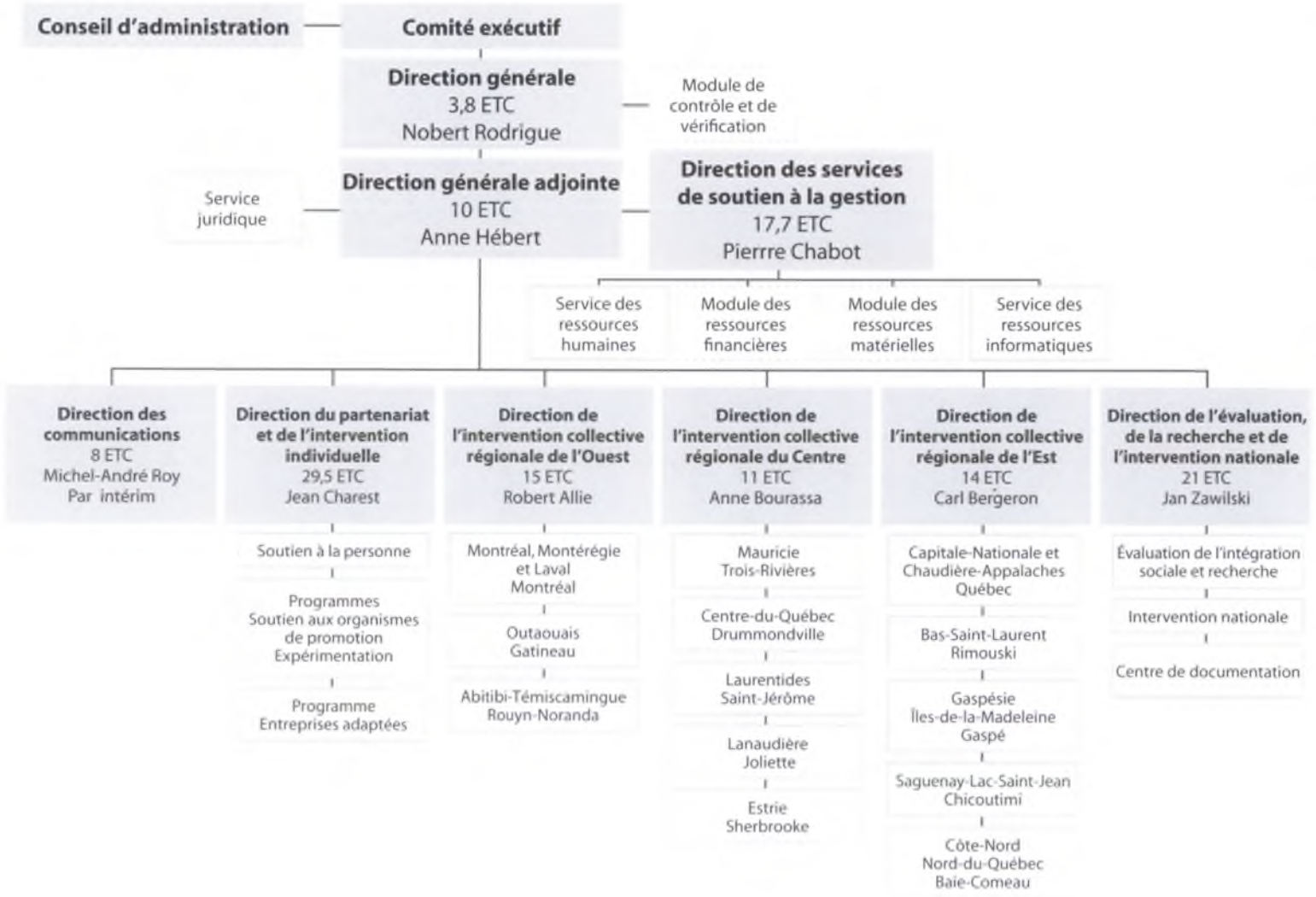
- *__Norbert Rodrigue__, président et directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec
- *__Rollande Barabé-Cloutier__, de Trois-Rivières (région 04), vice-présidente de l'Office des personnes handicapées du Québec
- *__Jacques Audy__, de Québec (région 03)
- __Guy Boisjoli__, de Lanoraie d'Autray (région 14) (décédé le 15 mars 2005)
- __Pierre Couture__, de Drummondville (région 17)
- *__Jean-Guy Frigon__, de Joliette (région 14)
- *__Pierre-Noël Léger__, de Saint-Sauveur (région 15)
- __Gilles Mongrain__, de Rimouski (région 01)
- __Louis Roy__, de Montréal (région 06)
- __Luciana Soave__, de Montréal (région 06)
- __Martin Trépanier__, de Gaspé Harbour (région 11)

**Membres du comité exécutif*

Membres d'office

- __Claude Cantin__, ministère des Affaires municipales et des Régions
- __Marie-Josée Champagne__, ministère de la Culture et des Communications
- __Denise Gosselin__, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- __Annie Harvey,__ ministère du Travail
- __Claude Martin__, ministère des Transports;
- __Rachel Ruest__, ministère de la Santé et des Services sociaux
- __Brigitte Thériault__, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
- __Albert Thibault__, ministère de la Justice
- __Vacant__, Services gouvernementaux du Conseil du trésor
- __Vacant__, ministère de l'Industrie et du Commerce
- __Vacant__, ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie

Organigramme – 2004-2005



Bilan 2001-2004 des moyens pris pour actualiser la Politique concernant la santé des personnes au travail

L'Office de personnes handicapées du Québec, à titre d'employeur, reconnaît l'importance déterminante de la contribution des employés à la réalisation de la mission de l'organisme et à la prestation de services de qualité aux citoyens.

Dans cette perspective, il considère que l'efficacité et la qualité de ses services sont notamment dépendantes de l'état de santé physique et psychologique des personnes qui y travaillent et qu'il a, à cet égard, certaines responsabilités.

C'est pourquoi, à la suite de la mise en vigueur le 1er octobre 2001 de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise, l'Office a procédé, en 2002, à un remaniement de sa politique ministérielle en la matière, afin que cette dernière soit conforme aux énoncés de la politique gouvernementale.

Ainsi, notre politique ministérielle a été remaniée dans l'objectif de fournir un cadre général de référence devant guider l'exercice de nos responsabilités en matière de santé et de sécurité, d'aide aux employés, de prévention et de traitement de situations de harcèlement et de violence au travail. De plus, ce cadre de gestion est supporté par des procédures, des politiques, des guides et autres outils de gestion qui précisent les modalités de mise en application des principes de notre politique ministérielle. Afin d'assurer la cohérence et la continuité des mesures mises en place et des actions entreprises, l'Office a procédé annuellement à une mise à jour de sa politique et de ses cadres normatifs.

Des bilans annuels sont produits et font état des réalisations en matière de santé et de sécurité au travail. Cet outil de suivi nous permet de constater plusieurs réalisations et nous conduit à qualifier le bilan 2001-2004 comme étant positif et productif. À titre d'exemple, nommons quelques réalisations qui en font foi :

- la formation d'un comité paritaire de travail ayant le mandat de produire une politique interne pour contrer le harcèlement et la violence au travail ;
- l'achat et la mise en place de matériel ergonomique pour la majorité des postes de travail ;
- l'adaptation de près d'une quarantaine de postes de travail que ce soit en termes de prévention ou en termes d'intégration et de maintien au travail ;
- la formation d'intervenants ;
- la sensibilisation des gestionnaires ;
- l'acheminement d'information aux employés ;
- le renouvellement de l'entente de service avec une firme spécialisée qui permet à l'Office d'offrir des services de qualité à son personnel dans le cadre de son Programme d'aide aux employés.

L'Office entend poursuivre ses actions de façon continue afin d'assurer à ses employés un milieu de travail où la santé et la sécurité prennent une place importante au quotidien.

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La mission de l'Office des personnes handicapées du Québec

Assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et favoriser leur intégration sociale pleine et entière.

Bien servir les citoyens n'est pas une idée nouvelle à l'Office des personnes handicapées du Québec. La Loi sur l'administration publique, sanctionnée en mai 2000, vient réaffirmer davantage cette priorité accordée par l'administration gouvernementale à la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens.

Nos services aux citoyens

Accueil, information et référence
Nous vous informons sur les programmes, services et ressources destinés aux personnes handicapées et à leurs proches. Nous vous expliquons les démarches pour y avoir accès.

Soutien-conseil et accompagnement
Nous soutenons et conseillons les personnes handicapées et leurs proches afin de favoriser leur intégration dans toutes les sphères d'activités telles que services de garde, école, travail, loisirs, transport, etc.

Information statistique
Nous répondons aux demandes d'information statistique concernant les personnes handicapées.

Centre de documentation
Nous offrons des services spécialisés de consultation, de référence, de prêt de documents et de conseil documentaire dans le domaine des déficiences, des incapacités et des situations de handicap.

Engagement de l'Office envers les citoyens

Accessibilité
- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.
- Nous utilisons un langage simple et nous communiquons en tenant compte des incapacités des personnes handicapées en utilisant, entre autres, le téléscripteur, les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous) et en rendant disponibles des documents en médias adaptés.

Courtoisie et respect
- Nous communiquons avec courtoisie et respect avec les citoyens et nous adoptons une attitude d'écoute et de compréhension.
- Notre personnel s'identifie clairement.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations et des conseils de qualité auxquels vous pouvez vous fier.

Rapidité

- Quand vous entrez en contact téléphonique avec nous, notre personnel s'efforce de régler le maximum de situations dès le premier contact. Lorsque la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informons du délai requis pour traiter la demande et précisons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.

Traitement des plaintes

Si, malgré nos engagements, vous croyez avoir été lésé dans la qualité des services qui vous ont été rendus, l'Office des personnes handicapées du Québec dispose d'un mécanisme de traitement des plaintes.

Un mécanisme simple : un seul point de chute !

Nous facilitons vos démarches et nous vous donnons l'assurance que votre plainte sera traitée avec célérité, attention et en toute impartialité.

Une personne à contacter

Le responsable du traitement des plaintes de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Son rôle

Prendre connaissance, examiner et traiter vos plaintes et vos commentaires en regard de nos services.

Comment rejoindre le responsable des plaintes ?

Par la poste :

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

Par téléphone :

1 800 567-1465
(819) 475-8530

Par courriel :

plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Le délai de traitement

- Nous traiterons votre plainte à l'intérieur d'un délai de 20 jours ouvrables suivant la date de réception.
- Pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas par courrier électronique aux questions nécessitant la transmission de renseignements personnels et confidentiels.

Liste des publications

Bulletin L'intégration

- Été 2004
- Automne 2004
- Printemps 2005

StatFlash nº 18, juillet 2004
L'incapacité liée à l'audition chez les adultes et les enfants québécois

StatFlash nº 19, novembre 2004
L'incapacité liée à la mobilité ou à l'agilité chez les adultes québécois

Feuillets d'information de l'Office des personnes handicapées du Québec portant sur les sujets suivants :

- Services éducatifs
- Soutien à la personne
- Aide financière
- Soutien aux familles
- Accessibilité
- Programmes et services

Action gouvernementale et personnes handicapées – Revue de l'année 2003-2004

Rapport annuel de gestion 2003-2004

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

(Adopté au conseil d'administration du 29 avril 1999)

Chapitre 1 – Champ d'application

1. Le présent code s'applique aux membres du conseil d'administration de l'Office, dont le président-directeur général, nommés ou désignés en vertu de l'article 6 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (L.R.Q., c. E-20.1).

   Il s'applique également aux membres d'office désignés en vertu de l'article 7 de ladite loi.

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

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

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

3. Le membre du conseil est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et le Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec. En cas de divergence, les principes et les règles le 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'intérêts 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 partisanes.

6. Le président-directeur général, à titre de porte-parole de l'Office, et/ou tout membre du conseil agissant à ce titre 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 président-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-directeur général 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'intérêts 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 président-directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif, 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 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-directeur général doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil d'administration.

Chapitre 3 – Activités politiques

18. Le président-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-directeur général 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 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30e 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 le Décret concernant 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 l'allocation de présence des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec (Décret 2412-80 du 13 août 1980) et, dans le cas du président-directeur général, les indemnités, allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.

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

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

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

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

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

26. Le président-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 lorsque c'est le président-directeur général, un membre nommé du conseil ou un ministre qui est en cause.

Le président-directeur général est l'autorité compétente pour agir à l'égard des membres d'office, en collaboration avec 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 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 ou désigné 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.

Coordonnées de l'Office des personnes handicapées du Québec

SIÈGE SOCIAL
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 1 800 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
info@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE DE DOCUMENTATION
500, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-3574
Sans frais : 1 888 264-2362
Téléscripteur : (514) 873-3574
Télécopieur : (514) 873-9706
documentation@ophq.gouv.qc.ca

Pour obtenir des informations, du soutien-conseil ou de l'accompagnement (pour toutes les régions) :

Direction du partenariat et de l'intervention individuelle
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8585, sans frais 1 800 567-1465
Téléscripteur: 1 800 567-1477
Télécopieur : (819) 475-8409
Courriel : dpii@ophq.gouv.qc.ca

Intervention collective régionale

Ce type d'intervention a pour but d'appuyer et de soutenir les organismes publics et privés, les entreprises, les groupes ou les individus dans le développement, la coordination ou la réalisation d'activités et de projets favorisant l'intégration sociale des personnes handicapées.

Pour les régions :
Mauricie, Estrie, Lanaudière, Laurentides, Centre-du-Québec

Direction de l'intervention collective régionale du Centre
100, rue Laviolette
Rez-de-chaussée 19
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Téléphone et téléscripteur : (819) 371-6926, sans frais 1 888 371-6926
Télécopieur : (819) 371-6931
Courriel : dicrc@ophq.gouv.qc.ca

Pour les régions :
Bas-Saint-Laurent, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Côte-Nord–Nord-du-Québec, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine

Direction de l'intervention collective régionale de l'Est
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Sainte-Foy (Québec) G1W 2L4
Téléphone et téléscripteur : (418) 643-1599, sans frais 1 888 643-1599
Télécopieur : (418) 528-0277
Courriel : dicre@ophq.gouv.qc.ca

Pour les régions :
Montréal, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Laval, Montérégie

Direction de l'intervention collective régionale de l'Ouest
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 15.700
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-3905, sans frais 1 888 873-3905
Téléscripteur : (514) 873-9880
Télécopieur : (514) 873-4299
Courriel : dicro@ophq.gouv.qc.ca

Office des personnes handicapées
Québec