

Rapport annuel de gestion 2006-2007
Office des personnes handicapées du Québec



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

Dépôt légal – 2007
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-550-50391-0
ISSN 1201-9461

© Gouvernement du Québec, 2007



LE MESSAGE DU MINISTRE	VII
LE MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	IX
DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE ET PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	XI
L'ANNÉE 2006-2007	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	4
1.5 Sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles	5
1.6 Ses politiques internes	5
PARTIE II – PLAN STRATÉGIQUE ET QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS	7
2.1 Sommaire des principaux résultats du plan stratégique	7
2.2 Résultats détaillés du plan stratégique	8
2.3 Qualité des services aux citoyens	19
PARTIE III – AUTRES ACTIVITÉS	21
3.1 Intervention collective nationale	21
3.2 Intervention collective régionale	21
3.3 Évaluation de l'intégration sociale et recherche	23
3.4 Activités de sensibilisation et d'information	24
3.5 Les services	26
3.6 Les programmes	30
PARTIE IV – UTILISATION DES RESSOURCES	37
4.1 Les ressources humaines	37
4.2 Les ressources financières	38
4.3 Les ressources matérielles	39
4.4 Les ressources informationnelles	39
4.5 Activités de contrôle et de vérification	40
PARTIE V – EXIGENCES GOUVERNEMENTALES	43
5.1 Accès à l'égalité en emploi	43
5.2 Politique linguistique	46
5.3 Protection des renseignements personnels	46
5.4 Éthique et déontologie	46
5.5 Suivi des recommandations du Vérificateur général	46
ANNEXE 1 - LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION – 2006-2007	49
ANNEXE 2 - ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2007	50
ANNEXE 3 - DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS	51
ANNEXE 4 - PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2006	55
ANNEXE 5 - LISTE DES PUBLICATIONS	59
ANNEXE 6 - CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	61
ANNEXE 7 - COORDONNÉES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	66





Tableau 1	Évolution de la demande en termes de volume de clientèle et de type de services, 2004-2005 à 2006-2007	27
Tableau 2	Taux de satisfaction générale envers les services reçus	28
Tableau 3	Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation, 2004-2005 à 2006-2007	29
Tableau 4	Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le type d'organisme, 2004-2005 à 2006-2007	30
Tableau 5	Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés, 2004-2005 à 2006-2007 (excluant la Semaine québécoise des personnes handicapées)	33
Tableau 6	Subventions accordées aux organismes de promotion en 2006-2007	34
Tableau 7	Répartition des ETC autorisés et du personnel en place en région et au siège social, 2006 et 2007	37
Tableau 8	Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, par catégorie et statut d'emploi, au 31 mars 2007	37
Tableau 9	Budget de dépenses pour l'exercice financier 2006-2007	38
Tableau 10	Données sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles, 2004-2005 à 2006-2007	39
Tableau 11	Taux d'embauche de membres des groupes cibles 2006-2007	43
Tableau 12	Comparaison de la répartition des nouvelles embauches, de 2004-2005 à 2006-2007	44
Tableau 13	Comparaison de la répartition des groupes cibles vs le nombre de personnes en place au 31 mars, de 2005 à 2007	44
Tableau 14	Comparaison du taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 mars, 2005 à 2007	45
Tableau 15	Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi, 2006-2007	45
Tableau 16	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier par catégorie d'emploi, au 31 mars 2007	45





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 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007.

Cette année a été marquée par la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. De fait, la Loi a confié à l'Office des personnes handicapées du Québec la responsabilité de veiller au respect des principes et des règles qui y sont énoncés et de favoriser sa mise en œuvre.

Les travaux entourant l'actualisation de la politique À part... égale ont aussi mobilisé une grande part des effectifs de l'Office. Ces travaux sont réalisés en concertation avec les partenaires concernés, tant au plan national que régional. Il s'agit d'un exercice important qui conduira, en décembre prochain, au dépôt d'une proposition de politique gouvernementale pour la participation sociale des personnes handicapées.

L'année 2006-2007 est la deuxième année du plan stratégique 2005-2008 de l'Office. Le présent rapport annuel de gestion fait donc état des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs de ce plan.

Dans le cadre de ses rôles de vigie et de conseil, l'Office a, au cours de l'année, présenté des mémoires, fait des représentations ou donné son avis sur différents sujets lors de consultations publiques tenues par le gouvernement. Toutes ces interventions lui ont permis de mettre à l'avant-plan l'importance de répondre aux besoins des personnes handicapées et de favoriser leur intégration dans toutes les sphères de la société.

Enfin, je dois saluer le professionnalisme dont fait preuve le personnel de l'Office des personnes handicapées du Québec. Compétence, rigueur et ténacité sont autant de qualités qui le caractérisent et qui permettent à l'Office de s'acquitter de sa mission fondamentale à l'endroit des personnes handicapées et de leur famille.

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

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

Philippe Couillard
Québec, octobre 2007.



Monsieur Philippe Couillard
Ministre responsable de l'Office des personnes handicapées du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* de l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard de son plan stratégique 2005-2008 et de l'ensemble des activités réalisées au cours de l'année.

En 2006-2007, l'Office a d'abord consacré une part importante de ses activités à la poursuite de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Cette période constituait en quelque sorte une étape charnière, compte tenu du fait qu'en décembre 2004 la Loi a été révisée en profondeur sous votre heureuse gouverne et du rapport indépendant qui devra être fait sur sa mise en œuvre en décembre 2009. Les activités de l'Office en 2006-2007 ont touché l'ensemble des secteurs d'activité humaine sur une foule de sujets concernant l'intégration scolaire, professionnelle ou sociale des personnes handicapées. En particulier, nombre de ces activités étaient inscrites en lien avec des dispositions ayant fait l'objet de la révision de 2004. C'est ainsi que l'Office a tenu des rencontres d'information aux plans national et international sur la législation, ses politiques et ses programmes et soutenu, de diverses façons, les ministères, les organismes publics et les municipalités concernés par l'obligation de produire un plan d'action, tel que stipulé à l'article 61.1. Dans le cadre du suivi qu'il exerce à cet égard, un premier rapport faisant l'analyse des plans d'action produits a été réalisé. L'Office s'est également investi dans les domaines du transport, de l'accessibilité et de l'emploi. Il a participé à l'élaboration d'une politique gouvernementale concernant l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, politique qui a été adoptée par le gouvernement du Québec en décembre 2006. Je me permets de croire que ces activités ont contribué à enraciner encore plus profondément la réalité des personnes handicapées au sein des cultures organisationnelles des différentes autorités concernées. Cela rejoindrait certes l'esprit de la révision législative axée sur la responsabilisation de l'ensemble des acteurs de la société civile comme moteur d'avancement de la participation sociale des personnes handicapées.

L'année 2006-2007 a ensuite été bien remplie pour l'Office par la démarche d'actualisation de la politique d'ensemble À part... égale instaurée en décembre 2004. Cette démarche a fait l'objet d'un lancement au plan national en septembre 2006. Des activités de lancement et d'information ont aussi été organisées dans toutes les régions du Québec. Les comités thématiques et les comités régionaux formés des partenaires concernés ont été constitués et de nombreuses rencontres ont eu lieu. Plusieurs documents ont été produits afin de soutenir la démarche. En somme, le travail accompli en 2006-2007, qui se poursuit intensément à l'heure actuelle, devrait permettre à l'Office de livrer en décembre prochain une proposition de politique actualisée à la hauteur des espoirs des personnes handicapées et de leur famille.



Finalement, l'Office a mis en œuvre son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées et les résultats obtenus sont présentés en annexe du présent rapport annuel. Il a aussi revu sa déclaration de services aux citoyens à la lumière d'un sondage effectué auprès de sa clientèle.

Je vous invite donc à prendre connaissance du Rapport annuel de gestion 2006-2007. La lecture de la mise en contexte et des faits saillants permet de repérer les principaux dossiers auxquels s'est consacré l'Office tout au cours de l'année.

En terminant, permettez-moi, Monsieur le Ministre, de témoigner de l'enthousiasme de l'ensemble du conseil d'administration et du personnel de l'Office dans l'accomplissement d'une mission dont, incidemment, toute l'importance a été soulignée par les Nations Unies avec l'adoption en décembre 2006 d'une convention internationale sur les droits des personnes handicapées.

Veuillez croire, Monsieur le Ministre, en l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

La directrice générale et présidente par intérim du conseil d'administration
de l'Office des personnes handicapées du Québec,

Céline Giroux

X—

Drummondville, octobre 2007

DÉCLARATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE
ET PRÉSIDENTE PAR INTÉRIM DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC



Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité, laquelle porte sur la fiabilité des données présentées et sur les contrôles afférents à celles-ci.

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 apparaissant au *Rapport annuel de gestion 2006-2007* 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 présentées dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables. Ainsi, les informations qu'il contient correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.

—XI

Céline Giroux
Directrice générale et présidente par intérim du conseil d'administration

Drummondville, juin 2007.





CONTEXTE ET ENJEUX

L'année 2006-2007 a été surtout caractérisée par la nécessité de réaliser plusieurs activités de soutien et d'analyse liées à certaines dispositions législatives de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. L'Office doit soutenir et conseiller les divers responsables qui ont à répondre aux exigences législatives et exercer son rôle de vigie quant au respect des échéances édictées par la Loi.

Quant à la responsabilité de l'Office concernant l'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale*, l'année 2007-2008 marquera une étape cruciale. En effet, les travaux préparatoires et les activités de concertation afférents à l'élaboration de la proposition d'une politique gouvernementale pour la participation sociale des personnes handicapées, amorcés au cours de 2006-2007, trouveront leur aboutissement en décembre 2007.

Au plan administratif, soulignons que l'implantation de SAGIR (Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources) a mobilisé d'une manière soutenue une grande partie des ressources affectées au soutien à la gestion.

FAITS SAILLANTS

Mise en oeuvre de la Loi

L'Office a assumé ses responsabilités quant à la mise en oeuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale par diverses interventions :

- rencontres d'information sur la législation, ses politiques et ses programmes aux plans national et international, ainsi que dans les diverses régions du Québec ;
- participation aux travaux entourant l'accessibilité des immeubles construits avant 1976 dans le but d'informer et de soutenir les partenaires dans la mise en oeuvre de l'article 69 de la Loi ;
- collecte d'informations permettant d'évaluer le respect des obligations de la Loi par les municipalités non desservies en transport adapté ;
- contacts et rencontres d'information avec les ministères, organismes et municipalités visés par la Loi qui doivent produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, ainsi que production de divers documents destinés à les soutenir dans cet exercice ;
- production d'un premier rapport faisant l'analyse des plans d'action produits et permettant d'exercer un suivi.

(Voir section 2.2, objectifs 1 et 2)

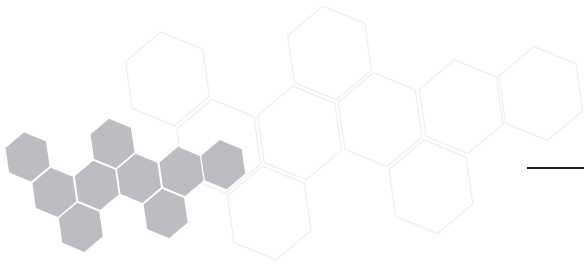
L'Office a, de plus, participé à l'élaboration du document *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées - Politique gouvernementale*, qui a été rendu public en décembre 2006, tel que prescrit par l'article 26.5 de la Loi.

(Voir section 2.2, objectif 3)

Concernant l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées, l'Office a soumis des avis au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, il a participé au lancement de la consultation publique et aux rencontres qui se sont tenues dans huit régions du Québec et a soumis ses propositions d'action à l'égard de l'élaboration de la stratégie.

(Voir section 2.2, objectif 4)





Actualisation de la politique À part... égale

De nombreux documents ont été produits afin de supporter la démarche d'actualisation concernant, d'une part, l'état de la participation sociale des personnes handicapées et, d'autre part, les travaux de concertation nationale. Des comités thématiques nationaux et des comités régionaux ont été constitués.

Un événement national et des activités régionales ont été organisés afin de lancer la démarche et de présenter aux divers partenaires les fondements de la proposition de politique de même que les principaux constats relatifs à l'état de la participation sociale des personnes handicapées. En vue d'élaborer une proposition de politique, les comités thématiques nationaux et les comités régionaux, pilotés par l'Office, se sont réunis à plusieurs reprises.

(Voir section 2.2, objectif 5)

Qualité des services aux citoyens

L'Office a mis en oeuvre son premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées, conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Plusieurs mesures y ont été déterminées afin d'éliminer les obstacles existants. Les résultats obtenus au regard du plan ont été présentés au conseil d'administration de l'Office.

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* de l'Office a été revue à la lumière des résultats d'un sondage effectué auprès de la clientèle et à ceux du projet concernant l'amélioration de la qualité de nos interventions. Les résultats de ce sondage nous ont également permis de mieux cibler nos actions afin d'améliorer nos services, et un plan de développement des ressources humaines a été mis en oeuvre.

(Voir section 2.3 et annexes 3 et 4)

Rôle de vigie

Dans le cadre du rôle de vigie qui lui est confié par la Loi, l'Office a agi principalement dans trois secteurs, en produisant des avis ou en participant à de nombreuses rencontres avec diverses instances. Ces secteurs où il est particulièrement intervenu sont : la réorganisation des services de santé et des services sociaux, les services éducatifs aux élèves handicapés et la formation professionnelle et technique ainsi que l'hébergement.

(Voir section 2.2, objectif 8)

Intervention collective nationale

Au cours de l'année, l'Office a fait des représentations et donné son avis sur des sujets qui concernent directement ou indirectement les personnes handicapées, en plus de participer à une cinquantaine de groupes de travail.

(Voir section 3.1)

Intervention collective régionale

En concertation avec des partenaires régionaux, 19 projets du plan stratégique ont été mis en oeuvre dans différentes régions du Québec.

(Voir section 2.2, objectif 6)

XIV—





Des interventions collectives ont été réalisées dans toutes les régions du Québec, et ce, dans plusieurs secteurs d'activité : accès aux services des personnes handicapées et de leur famille, soutien à la famille, services éducatifs, travail, ressources résidentielles, etc. (Voir section 3.2)

Intervention individuelle

En 2006-2007, l'Office a reçu plus de 6 000 demandes en accueil-référence et en soutien conseil qui se sont traduites par quelques 18 000 interventions de la part de son personnel. Près de 5 000 personnes handicapées ou un de leurs proches ont fait appel à nos services. Le nombre de demandes est en constante progression depuis 2004-2005. (Voir section 3.5, « Soutien à la personne »)

Activités de recherche

L'Office a soutenu le développement de la recherche de diverses manières. Ainsi, on peut mentionner la tenue d'un colloque intitulé *L'incapacité au Québec : quelques statistiques et recherches les plus récentes en vue d'actualiser la politique d'ensemble À part... égale*, dans le cadre du 74^e congrès de l'Association francophone pour le savoir (ACFAS). Il a aussi contribué financièrement à l'initiative concertée de recherche dans les domaines de la déficience intellectuelle et des troubles envahissants du développement, initiative lancée par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Fonds québécois de recherche sur la société et la culture, et il en a fait le suivi. (Voir section 3.3)

Production et diffusion de documents

L'Office a mis en circulation un bulletin électronique destiné à informer régulièrement ses partenaires des activités, des événements et des publications en lien avec le suivi de la mise en oeuvre des différents articles de la Loi. Désigné sous le nom d'*Express-O*, le premier numéro a été lancé le 3 décembre 2006, lors de la Journée internationale des personnes handicapées.

En plus des nombreux documents réalisés dans le cadre de l'actualisation d'*À part... égale*, l'Office a produit et diffusé deux bulletins d'information statistique, *StatFlash*, traitant pour l'un de l'incapacité chez les personnes âgées et pour l'autre de l'enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001. Un nouveau feuillet d'information portant sur les programmes de subvention de l'Office a été ajouté à sa pochette d'information. De plus, deux nouveaux dépliants ont été publiés, le premier s'intitulant *Être mieux formé et documenté pour une pleine participation sociale des personnes handicapées* et le second *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

La revue annuelle de l'action gouvernementale 2005-2006 a, pour sa part, été lancée au printemps 2006 et a été 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 sections 2.3, 3.3, 3.4 et annexe 5)





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 2004 et se nomme maintenant Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. La Loi, telle que modifiée, confère une impulsion nouvelle au défi social de l'intégration et accorde une importance indéniable à la responsabilisation de l'ensemble des acteurs publics et privés.

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 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 s'assure de la collaboration des organismes voués à la promotion des droits des personnes handicapées.

De plus, en vue 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 projets de loi et de règlement, les politiques ainsi que les programmes et les services offerts pouvant avoir des incidences sur les personnes handicapées, à commencer par les plans d'action que doivent produire les partenaires, conformément à la Loi. 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 recommandation qu'il juge pertinent et en faire rapport au ministre.

La coordination

L'Office favorise, auprès des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des 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 ce même ordre d'idées que l'Office doit s'assurer de la mise en œuvre d'actions intersectorielles. À noter qu'il 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 évaluer les progrès et d'en repérer les obstacles. Afin d'éliminer ces derniers, il doit faire des recommandations au ministre responsable de l'application de la Loi.

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

Il peut également faire des représentations en faveur d'une personne handicapée lorsque sa santé est menacée, lorsqu'elle est victime d'une exploitation quelconque ou lorsque ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits et demander aux autorités concernées la tenue d'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 obstacles aux bâtiments et lieux publics ;
- la détermination de solutions visant à réduire les disparités dans les régimes et les services ;
- le repérage 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.



1.2 Ses partenaires

Une implication accrue de tous de même que des responsabilités spécifiques pour certains partenaires constituent les assises de la Loi. Plusieurs partenaires partagent ainsi la mission de l'Office ou contribuent à sa réalisation.

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 auprès desquels l'Office est appelé à intervenir.

Le mouvement associatif, représentant les personnes handicapées tant par ses associations locales et régionales que nationales, est aussi un partenaire privilégié de l'Office. Enfin, on peut mentionner que sont aussi considérés comme nos partenaires le milieu de la recherche, qui contribue au développement des connaissances, de même que tous les acteurs majeurs de la société québécoise (municipalités, syndicats, employeurs et autres).

1.3 Son conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'Office est composé de 25 membres au total. Seize membres ont 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 neuf ministères ou leurs délégués. Les membres non votants représentent des ministères dont le secteur d'activité concerne directement l'intégration des personnes handicapées.

Des seize membres votants prévus dans la loi, outre le directeur général, onze sont nommés après consultation des associations de personnes handicapées représentatives des diverses régions du Québec et des divers types de déficiences, dont neuf sont des personnes handicapées ou des parents ou conjoints de personnes handicapées, et quatre autres 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 2007, la directrice générale de l'Office assumait par intérim les fonctions de présidente du conseil d'administration. En effet, les rôles de directeur général de l'Office et de président du conseil d'administration ont été scindés en décembre 2004 à la suite de l'adoption du projet de loi n° 56, mais le président du conseil d'administration n'avait pas encore été nommé en fin d'année financière.

Parmi les seize membres votants du conseil d'administration en poste à la fin de l'année financière, onze étaient des personnes handicapées et deux, des parents d'enfant handicapé.

Le conseil d'administration de l'Office a tenu quatre séances régulières en 2006-2007. Au cours de l'année, le conseil d'administration a :

- adopté le document *Revue de l'année 2005-2006 – Action gouvernementale et personnes handicapées*;





- approuvé certaines recommandations relatives à des modifications proposées au Programme d'adaptation de domicile, administré par la Société d'habitation du Québec;
- adopté le *Rapport annuel de gestion 2005-2006*;
- adopté certaines recommandations découlant d'un rapport réalisé en 2006 portant sur les plans d'action produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités à l'égard des personnes handicapées;
- mis en place un groupe de travail chargé de revoir l'organisation de la Semaine québécoise des personnes handicapées;
- adopté de nouvelles balises pour le volet « Semaine québécoise des personnes handicapées » du Programme de soutien aux organismes de promotion;
- adopté une résolution comportant divers points relatifs à la démarche d'actualisation de la politique *À part... égale*;
- adopté une position officielle sur ce que devrait contenir le rapport prévu à l'article 69 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, en matière d'accessibilité de certains immeubles construits avant 1976;
- adopté certaines orientations en vue de permettre des gains pour les personnes handicapées dans le cadre d'une révision du Code de construction du Québec;
- adopté un avis sur l'accès aux services de santé et aux services sociaux.

4—

1.4 Sa structure organisationnelle

En 2003-2004, l'Office a passé en revue ses façons de faire et a repositionné certaines de ses activités de manière à être plus efficient dans l'accomplissement de ses fonctions. De plus, afin de se préparer à assumer de nouvelles responsabilités liées aux modifications législatives adoptées en décembre 2004, sans ajouter d'ETC¹ à ceux qui lui étaient autorisés, l'Office a procédé à une analyse globale au regard du type et de la quantité de main-d'œuvre nécessaire pour exercer ses nouvelles responsabilités.

Cet exercice de réorganisation ainsi que l'analyse de prévision de main-d'œuvre ont permis à l'Office, d'une part, d'établir le nombre d'ETC requis et, d'autre part, d'ajuster son organisation administrative venant ainsi consolider certains secteurs d'activité en lien avec les responsabilités qui lui sont dévolues par la Loi et en préciser d'autres. C'est donc sur la base d'une structure organisationnelle de 144 ETC que l'Office a procédé à sa gestion prévisionnelle de main-d'œuvre.

Dans son plan pluriannuel de main-d'œuvre 2005-2008, l'Office souligne les difficultés de l'organisation à concilier la volonté gouvernementale liée aux cibles de réduction de l'État et celle exprimée par l'adoption de la Loi. C'est pourquoi, à l'instar de l'année précédente, l'Office a poursuivi ses démarches afin d'obtenir les autorisations lui permettant d'utiliser les ETC nécessaires à l'exercice des responsabilités qui lui incombent. Ces démarches lui ont permis d'obtenir l'autorisation d'utiliser 6 ETC supplémentaires pour répondre aux exigences de la mise en œuvre de la Loi. Toutefois, l'Office ne dispose pas de toutes les ressources qu'il estime nécessaires à la réalisation de ce mandat, étant toujours soumis aux

¹ Équivalent à temps complet





Règles régissant le recrutement sur des emplois réguliers et affectant le niveau d'effectif régulier et total autorisé (taux modulé de 40 %).

1.5 Sa philosophie de gestion et ses valeurs organisationnelles

Dans le cadre de sa planification stratégique 2001-2004 et de la réorganisation administrative de 2004, la philosophie de gestion a été précisée. Rappelons qu'elle s'articule autour de la gestion axée sur les résultats, de la proactivité et de la gestion participative qui se veut mobilisatrice.

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. À cet effet, une entente de service, déjà conclue avec une firme spécialisée, a permis d'offrir des services de qualité à son personnel. Des bulletins d'information et de sensibilisation, produits par cette firme, ont été transmis à tout le personnel.

En rapport avec la Politique visant à contrer toute forme de harcèlement et de violence au travail, une session de sensibilisation a été offerte à tout le personnel au cours de la présente année.

En matière de santé et de sécurité du travail, le comité Santé sécurité s'est réuni à trois reprises. La majorité des actions a été axée sur l'information et la prévention :

- affichages dans le cadre de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac et sur le thème des relations interpersonnelles au travail ;
- activités de perfectionnement des membres du comité Santé sécurité par leur participation à des colloques ou des formations sur des sujets tels que : prévention, ergonomie, enquête, accident et inspection, etc. ;
- conception, diffusion et dépôt dans l'intranet du deuxième bulletin d'information « À votre santé » portant principalement sur le climat de travail et la santé mentale ainsi que sur le plan de continuité des services en cas de pandémie ;
- élaboration d'un plan de continuité des services de l'Office en cas de pandémie d'influenza et dépôt de ce plan dans l'intranet ;
- tenue d'une conférence intitulée *La santé mentale... pour y voir un peu plus clair*, donnée par un représentant de l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur administration provinciale, à laquelle tout le personnel a assisté ;
- dispensation à l'ensemble des gestionnaires d'une formation portant sur le thème de la reconnaissance au travail ;
- formation de huit secouristes ;
- réalisation d'un exercice d'évacuation ;
- adaptation préventive de neuf postes de travail ;
- inspection des trousse de secouristes afin d'assurer leur conformité au Règlement sur les normes minimales de premiers secours et de premiers soins.

—5





L'Office a développé et mis en œuvre en 1992, une Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail pour son personnel. Cette politique prévoit des mesures visant à assister les personnes ayant des incapacités significatives et persistantes, en repérant les obstacles à leur intégration et en tentant de trouver des solutions pratiques qui leur permettront de s'intégrer ou de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible. En 2006-2007, sept employés ont bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail.

La Politique de développement des ressources humaines offre l'opportunité au personnel d'acquérir des connaissances, des habiletés et des aptitudes liées à l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement 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 2006, une somme de 240 284 \$ y a été consacrée représentant 3,25 % de la masse salariale. Ainsi, 150 personnes ont bénéficié de sessions de formation totalisant 690,4 jours. Les activités de formation ont principalement porté sur :

- l'apprentissage ou le renforcement des compétences au regard de thématiques spécifiques ou de services à la clientèle ;
- l'utilisation et l'exploitation de systèmes dont SAGIR-SGR1 (Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources) ;
- le développement de connaissances ou de compétences spécifiques à certaines fonctions ;
- les habiletés de gestion ;
- la préparation à la retraite ;
- le harcèlement et la violence au travail ;
- la reconnaissance ;
- la santé et la sécurité au travail ;
- le codéveloppement.

Outre ces activités de formation, 41 personnes ont, en cours d'année, participé à des colloques, des congrès, des séminaires ou des conférences.

Le Programme d'aménagement du temps de travail, adopté en 1996, vise à répondre aux besoins du personnel en cette matière, tout en maintenant la qualité des services à la clientèle. Les ETC et la portion de la masse salariale libérés par l'application du programme ont été récupérés et utilisés pour l'embauche de personnel occasionnel. Pour l'année 2006-2007, une somme de 60 575 \$, équivalant à 1,19 ETC, a servi à cette fin.

Sont aussi en vigueur à l'Office, la Directive concernant la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes en danger ainsi que la Politique concernant la gestion de la sécurité de l'information numérique et des actifs informationnels.



Plan stratégique et qualité des services aux citoyens

L'Office des personnes handicapées du Québec a déposé en décembre 2005 son plan stratégique 2005-2008. Ce plan présente trois grandes orientations subdivisées en 14 objectifs. Pour réaliser ces objectifs, l'Office a interpellé toutes les directions. Ainsi, des équipes de projet ont été formées et elles ont collaboré à l'élaboration et à la mise en oeuvre de 51 projets permettant l'atteinte des résultats visés. Les rôles et les responsabilités des équipes et de leur chargé de projet ainsi que ceux des directeurs ont été préalablement définis afin d'assurer la complémentarité de leurs actions. Enfin, l'Office a conçu des outils de suivi qui lui ont permis d'apprécier l'état des travaux en cours et d'apporter les ajustements nécessaires pour atteindre les résultats attendus.

Après la deuxième année de mise en oeuvre du plan stratégique, voici les résultats des activités découlant des 14 objectifs que s'est fixés l'Office.

2.1 Sommaire des principaux résultats du plan stratégique

Au 31 mars 2007, sur les 51 projets inventoriés, 30 sont toujours actifs, 11 projets ont été finalisés, 3 ont été retirés du plan stratégique et 4 ont été abandonnés. Les 3 autres projets étaient terminés ou avaient été abandonnés lors de la période précédente.

En ce qui concerne les abandons de projet, différentes raisons les justifient :

- deux projets sont devenus caducs : portant sur un même sujet, ils ont été fusionnés en un seul, constituant ainsi un nouveau projet;
- enfin, deux projets régionaux n'ont pu être maintenus compte tenu d'un manque de ressources humaines.

Quant aux trois retraits du plan stratégique, les engagements liés aux indicateurs des objectifs qui concernent ces projets ont été réalisés. Ces projets se poursuivent maintenant en dehors du processus du plan stratégique.

Par son mécanisme de suivi, l'Office suit avec rigueur les projets liés aux objectifs fixés et prend les mesures de redressement requises pour atteindre les cibles visées. D'ailleurs, sur les 35 indicateurs inscrits au plan stratégique 2005-2008 en lien avec les 14 objectifs, les engagements liés à 26 d'entre eux ont déjà été réalisés. Au terme du plan triennal, il est d'ores et déjà assuré que l'ensemble des indicateurs permettront de confirmer l'atteinte de tous nos objectifs.

—7





2.2. Résultats détaillés du plan stratégique

Enjeu 1 : *Mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

Orientation 1 : *Favoriser la modernisation du cadre de l'action gouvernementale en faveur de l'intégration et de la participation sociales des personnes handicapées et du soutien à leur famille*

Axe d'intervention : *Soutien aux décideurs gouvernementaux*

Objectif 1 :

Soutenir, d'ici mars 2008, les organismes visés dans l'exercice de leurs responsabilités en matière de plans d'action

8

Indicateurs	Résultats obtenus
Outils de référence réalisés à l'intention des organismes visés	<ul style="list-style-type: none"> • Premier rapport sur les plans d'action annuels produits par les ministères, organismes publics et municipalités à l'égard des personnes handicapées (août 2006). • Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées – édition 2006 (novembre 2006). • Conception d'une nouvelle section dédiée aux plans d'action sur le site Web de l'Office (mars 2007). <p>En complément :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide en matière de stationnement pour personnes handicapées à l'intention des municipalités (mars 2007) : distribué aux organismes nationaux et régionaux du milieu associatif ainsi qu'aux municipalités de 15 000 habitants et plus.
Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées	<ul style="list-style-type: none"> • Soutien direct accordé à 46 ministères et organismes pour un total de 77 demandes : 75 répondues par téléphone et 2 lors d'une rencontre. • 486 contacts et rencontres réalisés auprès des municipalités et des agences visées par la Loi.
Date de début : Avril 2005	Date de fin prévue : Mars 2008

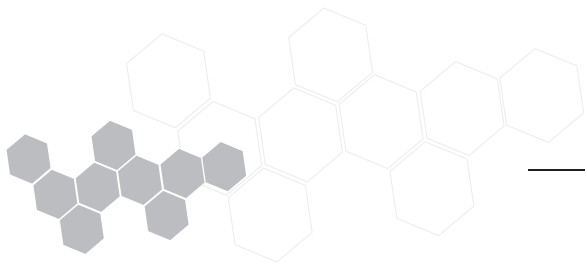




Objectif 2 :

Réaliser des activités générales d'information et des activités spécifiques de soutien à la mise en œuvre de certains articles de la Loi

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'activités d'information et de soutien réalisées	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte d'informations auprès des municipalités effectuée par des contacts téléphoniques et des démarches auprès du ministère des Transports du Québec (MTQ) afin d'obtenir sa collaboration dans la mise à jour des informations relatives au respect des obligations de la Loi par les municipalités non desservies en transport adapté. • 20 rencontres d'information sur la Loi aux plans national et international ainsi que dans les diverses régions du Québec. • Participation à 5 rencontres du Comité de suivi sur l'accessibilité des immeubles construits avant 1976 dans le but d'informer et de soutenir les partenaires dans la mise en œuvre de l'article 69 de la Loi.
Nombre de partenaires joints	<ul style="list-style-type: none"> • Environ 214 municipalités et 16 répondants du MTQ ont été joints lors de la collecte d'informations. • 51 partenaires et 329 personnes ont été joints lors des 20 rencontres d'information sur la Loi. • 9 partenaires gouvernementaux (Commission de la santé et de la sécurité du travail, Corporation d'hébergement du Québec, les ministères des Affaires municipales et des Régions, de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de la Santé et des Services sociaux, du Travail, Régie du bâtiment du Québec, Société d'habitation du Québec et Société immobilière du Québec) ont été joints pour la mise en œuvre de l'article 69 de la Loi.
Outils de soutien spécifiques réalisés	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guide du présentateur du diaporama sur la Loi en version anglaise</i> (avril 2006). • <i>Accessibilité des immeubles construits avant 1976 – Commentaires préliminaires de l'Office des personnes handicapées du Québec</i> (novembre 2006). • <i>Travaux de révision du Code de construction du Québec – Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec</i> (décembre 2006).
Date de début : Avril 2005	Date de fin prévue : Mars 2008



Objectif 3 :

Collaborer, d'ici le 17 décembre 2006, à l'élaboration d'une politique gouvernementale de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts au public

Indicateurs	Résultats obtenus
Participation active aux travaux menés par le ministère responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Outre de nombreux échanges téléphoniques et de courriels, 29 avis ont été donnés, 2 lettres ont été envoyées et 5 demandes d'information ont été répondues. • Participation de 2 membres du personnel de l'Office à la recherche et à la rédaction de certaines sections du document <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées - Politique gouvernementale</i>.
Outil de soutien à l'élaboration de la politique mis à la disposition du ministère responsable	Réalisé en 2005-2006 : <i>Guide d'accessibilité et d'adaptation des services</i> .
Date de début : Juin 2005	Date de fin prévue : Décembre 2006

Objectif 4 :

Participer, d'ici le 31 mars 2008, aux travaux gouvernementaux visant l'élaboration d'une stratégie d'intégration et de maintien en emploi des personnes handicapées

Indicateurs	Résultats obtenus
Participation active aux travaux menés par le ministère responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Une rencontre de travail relative à l'arrimage des démarches respectives du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et de l'Office (mai 2006). • Correspondance entre le sous-ministre en titre au MESS et la direction générale de l'Office (juin 2006). • Avis de l'Office concernant le cahier de consultation et le document de recherche mis en référence pour cette consultation (septembre 2006) et échanges téléphoniques subséquents (octobre-décembre 2006). • Participation de l'Office au lancement de la consultation publique sur la stratégie (novembre 2006). • Avis adressé au MESS portant sur le document <i>État de la participation sociale des personnes handicapées : le travail</i> (janvier 2007). • Participation de l'Office aux 8 rencontres de consultation tenues dans 8 régions du Québec (janvier et février 2007). • Propositions d'action de l'Office à l'égard de l'élaboration de la stratégie nationale (février 2007). • Suivi des travaux de consultation (mars 2007).
Réalisation d'un bilan des projets d'intégration des personnes handicapées les plus éloignées du marché du travail	À venir au cours de la prochaine année.
Date de début : Février 2005	Date de fin prévue : Mars 2008

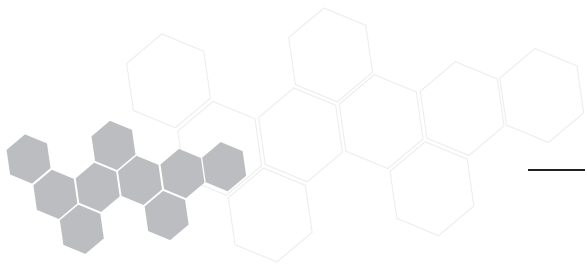




Objectif 5 :

Animer, d'ici le 17 décembre 2007, une démarche de concertation visant l'actualisation de la politique d'ensemble intitulée À part... égale

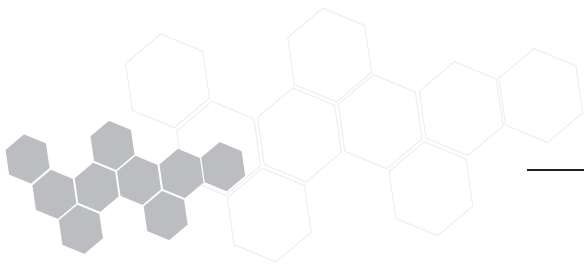
Indicateurs	Résultats obtenus
<p>Documents de soutien rendus disponibles (portrait de la population, états de situation thématiques, cadre de référence)</p>	<p>Chantier sur la participation sociale des personnes handicapées</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les approches adaptatives et inclusives visant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées : précisions de l'Office des personnes handicapées du Québec sur le concept d'intégration sociale et les approches inclusives</i> (DERIN-1199), (mai 2006). • <i>La méthodologie menant à la proposition de cibles de participation sociale : À part... égale : levons les obstacles : politique gouvernementale pour la participation sociale des personnes handicapées</i> (DERIN-1216) (juin 2006). • <i>Valeurs, principes et orientations : À parts égales, levons les obstacles : synthèse</i> (SER-2-S), (septembre 2006). • <i>La participation sociale des personnes handicapées au Québec : principaux constats : À parts égales : levons les obstacles : proposition de politique gouvernementale pour la participation sociale des personnes handicapées</i> (SER-3), (septembre 2006). • <i>Les valeurs, principes et orientations d'À parts égales, levons les obstacles : document de réflexion</i> (SER-2), (octobre 2006). • <i>Démarche d'actualisation de la politique d'ensemble intitulée À part... égale : document d'information</i> (décembre 2006). <p>Présentation lors du colloque, tenu le 18 mai 2006 dans le cadre du 74^e congrès de l'Association francophone pour le savoir (ACFAS), intitulé <i>L'incapacité au Québec : quelques statistiques et recherches les plus récentes en vue d'actualiser la politique d'ensemble À part... égale</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La méthodologie menant à la proposition de cibles de participation sociale.</i> <p>Présentation de communications lors de la rencontre des membres de toutes les tables thématiques reliées à la démarche d'actualisation de la politique d'ensemble, le 20 juin 2006, Hôtel Gouverneur Place Dupuis, Montréal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La démarche d'ensemble À part... égale : levons les obstacles : politique gouvernementale pour la participation sociale des personnes handicapées ;</i> • <i>La méthodologie menant à la proposition de cibles de participation sociale.</i>



Indicateurs	Résultats obtenus
<p>Documents de soutien rendus disponibles (portrait de la population, états de situation thématiques, cadre de référence) (suite)</p>	<p>Chantier sur la participation sociale des personnes handicapées (suite)</p> <p>Présentation de communications lors du forum national <i>À parts égales : levons les obstacles</i>, tenu les 28 et 29 septembre 2006, Hôtel Gouverneur Place Dupuis, Montréal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>La participation sociale des personnes handicapées au Québec : principaux constats;</i> • <i>La planification individualisée et coordonnée des services : une approche à privilégier pour l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées;</i> • <i>Les approches privilégiées : les approches inclusives;</i> • <i>Valeurs fondamentales et orientations;</i> • <i>La participation sociale des personnes handicapées (collection de documents)</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les activités éducatives pour la petite enfance</i> - <i>L'éducation</i> - <i>Les loisirs</i> - <i>Le travail.</i> <p>Chantier sur la concertation nationale</p> <p>16 états de situation thématiques présentés aux tables de concertation nationales portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>l'éducation préscolaire, primaire et secondaire;</i> • <i>l'éducation postsecondaire;</i> • <i>l'éducation (formation professionnelle);</i> • <i>l'accessibilité et l'adaptation du milieu;</i> • <i>les services d'aide à domicile;</i> • <i>la prévention;</i> • <i>le soutien aux familles;</i> • <i>les communications;</i> • <i>les conditions de vie;</i> • <i>l'adaptation et la réadaptation en déficience intellectuelle;</i> • <i>l'adaptation et la réadaptation en déficience physique;</i> • <i>l'adaptation et la réadaptation en santé mentale;</i> • <i>les loisirs, le tourisme et la culture;</i> • <i>les droits et la participation citoyenne;</i> • <i>les ressources résidentielles;</i> • <i>le transport.</i>
<p>Réalisation et étendue des activités de concertation</p>	<p>Organisation d'une activité de reconnaissance mutuelle entre le personnel de l'Office responsable de la démarche de concertation nationale et les partenaires participant à cette concertation (juin 2006) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>présentation de la méthodologie pour l'établissement des cibles de participation sociale;</i> • <i>formation des 17 comités thématiques nationaux et, subséquemment, tenue de 45 rencontres.</i>



Indicateurs	Résultats obtenus
<p>Réalisation et étendue des activités de concertation (suite)</p>	<p>Événement national sur la perspective d'ensemble (septembre 2006) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • lancement de la démarche; • présentation des fondements de la proposition de politique pour la participation sociale des personnes handicapées (valeurs, principes et orientations, approches privilégiées); • présentation des principaux constats liés à la participation sociale des personnes handicapées. <p>Dans l'ensemble des régions du Québec, l'Office a mobilisé un ensemble de partenaires en vue de l'élaboration de la proposition de politique. Ainsi, des lancements, des forums, des consultations régionales ont été tenus, et des comités régionaux ont été formés afin de déterminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées et de fixer des cibles de participation sociale à atteindre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • formation des comités régionaux d'actualisation (septembre 2006) et, subséquemment, tenue de 90 rencontres de ces comités; • 121 rencontres de consultation, de concertation ou de travail en sous-comités (incluant les événements régionaux sur la perspective d'ensemble, les approches, etc.) ont également été tenues dans les diverses régions. <p>Tenue de 3 rencontres du comité aviseur et du comité de suivi du C.A. (conseil d'administration de l'Office).</p>
<p>Dépôt d'un projet d'actualisation de la politique</p>	<p>À venir au cours de la prochaine année.</p>
<p>Date de début : Avril 2005</p>	<p>Date de fin prévue : Décembre 2007</p>



Axe d'intervention : Promotion et concertation

Objectif 6 :

Établir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, dans chaque région du Québec, au moins un projet visant à faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées dans un secteur jugé prioritaire

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre de projets établis	<p>13 projets régionaux actifs touchant les thématiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • soutien aux familles (3), • prévention (1), • services éducatifs (1), • transport (2), • travail et activités productives (3), • services éducatifs/travail et activités productives (1), • ressources résidentielles (1), • un projet de veille multithématique (1). <p>De plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 projet régional sur la mise en place de milieux de formation et de travail adaptés (relié à l'objectif 4); • 3 projets régionaux portant sur la transition de l'école à la vie active (reliés à l'objectif 8); • 1 projet régional de veille sur la réorganisation des services de santé et des services sociaux (relié à l'objectif 8); • 1 projet régional portant sur l'implantation d'une politique régionale d'intégration des enfants handicapés en service de garde (relié à l'objectif 9).
Nombre de régions couvertes	13 régions couvertes.
Nombre de partenaires impliqués	435 partenaires impliqués dans 13 régions, provenant des instances gouvernementales (fédérale et provinciale), des instances régionales et de leurs réseaux (scolaire, services de garde, emploi, transport, santé et services sociaux), des instances municipales et de leurs réseaux (habitation, transport, etc.), du milieu associatif des personnes handicapées et du milieu communautaire.
Date de début : Avril 2005	Date de fin prévue : Mars 2008

Autres résultats

Estrie : *projet de table de concertation régionale en transport adapté*

Deux bilans des réalisations de la Table de concertation en transport de l'Estrie ont été livrés au cours de la période (mai 2006 et mars 2007).

Abitibi-Témiscamingue : *projet de sensibilisation des employeurs à la disponibilité de travailleurs handicapés sur le marché du travail*

Pour une deuxième année, le volet 1 de ce projet a généré la mise en oeuvre d'une campagne de promotion visant l'embauche de personnes handicapées. Le volet 2 du projet a permis de décerner un prix à une entreprise qui se distingue par l'embauche de personnes handicapées lors du Gala des EXTRA 2006 de la Chambre de commerce de Rouyn-Noranda.





Montérégie : réflexion sur la thématique travail

Le plan d'action régional a été produit à la suite de la journée de réflexion tenue en décembre 2005. La table de concertation a également produit un dépliant promotionnel et a procédé à la mise sur pied d'un comité portant sur la transition de l'école à la vie active.

Objectif 7 :

Définir avec les partenaires, d'ici le 31 mars 2008, un cadre de référence sur l'approche « plan de services »

Indicateurs	Résultats obtenus
Tenue d'activités de concertation	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue de la consultation publique sur l'approche individualisée et coordonnée des services sur le site Web de l'Office. • Invitation à commenter le document de travail du cadre de référence, adressée aux principaux partenaires.
Cadre de référence élaboré	À venir au cours de la prochaine année.
Date de début : Octobre 2005	Date de fin prévue : Mars 2008

Enjeu 2 : *Obtention d'effets bénéfiques pour les personnes handicapées et leur famille*

Orientation 2 : *Susciter l'identification et la mise en place de solutions à l'endroit des personnes handicapées et de leur famille dans le cadre de la réalisation des priorités d'action du gouvernement*

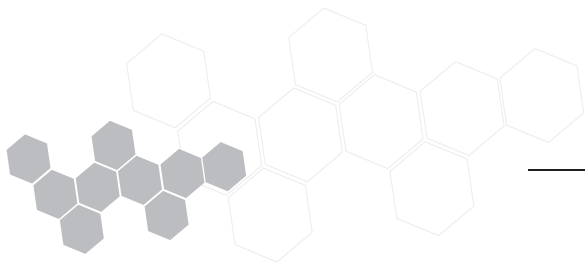
Axe d'intervention : *Veille et conseil*

Objectif 8 :

Exercer, d'ici le 31 mars 2008, un rôle actif de vigie et proposer des solutions dans les secteurs de l'hébergement, de la réorganisation des services de santé et des services sociaux, des services éducatifs aux élèves handicapés et de la formation professionnelle et technique

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'analyses (avis) réalisées et de recommandations émises	<p>Réorganisation des services de santé et des services sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec sur l'accès aux services de santé et aux services sociaux transmis au sous-ministre de la Santé et des Services sociaux en vertu de l'article 25 a.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.</i> • <i>Commentaires préliminaires de l'Office des personnes handicapées du Québec - Orientations 2007-2012 relatives aux standards d'accès, de continuité et de qualité du programme-services déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement.</i>





Indicateurs	Résultats obtenus
<p>Nombre et type de représentations effectuées dans les secteurs visés</p>	<p>Hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> Participation à 70 rencontres avec les partenaires régionaux portant sur des dossiers relatifs à l'hébergement des personnes handicapées et à la sécurité dans les milieux de vie. <p>Réorganisation des services de santé et des services sociaux</p> <ul style="list-style-type: none"> Participation à 40 rencontres régionales avec différentes instances (tables de concertation, comités, sous-comités des projets cliniques). Participation à 40 projets cliniques en région et présence active de l'Office sur 7 comités régionaux de vigie sur les programmes et mesures. <p>Services éducatifs aux élèves handicapés et formation professionnelle et technique</p> <p><i>Dossier de la transition de l'école à la vie active :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 8 régions travaillent activement au dossier ; participation du personnel de l'Office dans ces régions à 45 rencontres portant sur le sujet, essentiellement pour faire la promotion de l'approche ; promotion continue de l'approche de la transition de l'école à la vie active de la part du personnel de l'Office dans la région des Laurentides (lors des rencontres de projets cliniques, de différents colloques, de rencontres avec des parents, etc.) ; organisation de 3 rencontres au plan national, en lien avec la Stratégie d'action jeunesse 2006-2009, pour effectuer les mises à niveau nécessaires avec les responsables du Secrétariat à la jeunesse et participation aux rencontres des répondants jeunesse ; liaisons nécessaires faites par l'Office avec les ministères concernés, notamment celui de l'Éducation, du Loisir et du Sport, ainsi qu'avec le personnel de l'Office participant à des comités de travail pour la mise en place de pratiques de planification de la transition de l'école à la vie active. <p><i>Concertation sur la langue des signes québécoise en enseignement :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> planification, coordination et animation d'une rencontre de concertation.
<p>Date de début : Avril 2005</p>	<p>Date de fin prévue : Mars 2008</p>



Autres résultats

Dans deux régions, Abitibi-Témiscamingue et Montérégie, l'Office a été sollicité par les agences régionales concernées pour participer à la consultation sur les standards proposés par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Objectif 9 :

Conseiller le gouvernement, d'ici le 31 mars 2008, afin qu'il tienne compte de la réalité des familles où vit une personne handicapée dans l'élaboration et la mise en œuvre de la politique en service de garde et celle portant sur la conciliation travail-famille

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'analyses (avis) réalisées et de recommandations émises	À venir au cours de la prochaine année.
Nombre et type de représentations effectuées auprès des instances concernées	À venir au cours de la prochaine année.
Date de début : Avril 2005	Date de fin prévue : Mars 2008

Axe d'intervention : *Promotion et concertation*

—17

Objectif 10 :

Organiser et animer, d'ici le 31 mars 2008, une concertation pour l'identification de solutions visant à réduire les disparités dans les programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées

Indicateurs	Résultats obtenus
Nombre d'activités de concertation réalisées	En lien avec l'objectif 5 portant sur l'actualisation d' <i>À part...égale</i> , la concertation portant sur les parties existantes dans différents secteurs thématiques et sur les transferts monétaires a été réalisée.
Nombre de partenaires joints	À venir au cours de la prochaine année.
Dépôt d'un document livrant les résultats de la concertation	À venir au cours de la prochaine année.
Date de début : Avril 2005	Date de fin prévue : Mars 2008





Enjeu 3 : *Adaptation de l'Office aux objectifs de la modernisation de l'État*

Orientation 3 : *Améliorer la qualité des interventions de l'Office*

Axe d'intervention : *Gouvernance*

Objectif 11 :

Finaliser, d'ici avril 2006, l'implantation de la réorganisation de l'Office

Indicateurs	Résultats obtenus
Degré de mise en œuvre du plan de réorganisation administrative	100 % des actions réalisées au cours de l'année en termes de ressources humaines, financières, matérielles et informatiques.
Tenue d'une démarche interne de réflexion sur le cadre d'activités des interventions collectives	Réalisé en 2005-2006 : 3 activités de consultation et 2 activités d'appropriation.
Programme d'intervention collective adopté	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre de référence adopté en 2005-2006. • Élaboration d'un plan d'implantation et mise en œuvre des aspects du plan liés à la formation.
Date de début : Avril 2005	Date de fin prévue : Mars 2007

Axe d'intervention : *Services directs aux personnes handicapées et à leur famille*

Objectif 12 :

Établir, d'ici mars 2008, un processus continu de suivi et d'amélioration des services d'accueil-référence et de soutien conseil (intervention individuelle)

Indicateurs	Résultats obtenus
Évolution de l'utilisation des services (nombre de demandes d'accueil-référence et de dossiers de soutien conseil, délais de traitement, couverture régionale, secteurs couverts)	Données sur cet indicateur traitées à la section 3.5 du présent rapport annuel.
Niveau de satisfaction de la clientèle	Données sur cet indicateur traitées à la section 3.5 du présent rapport annuel.
Cadre de référence en soutien à la personne adopté	Réalisé en 2005-2006 : approuvé par le conseil d'administration en décembre 2005.
Grappe d'information sur les programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et à leur famille rendue disponible sur le Web	Mise en ligne de la grappe d'information le 1 ^{er} janvier 2007.
Suivi de l'entente préliminaire signée avec Services Québec	Un suivi à l' <i>Entente de principe sommaire</i> , signée en janvier 2005, a été réalisé en mai 2006 lors d'une rencontre entre Services Québec et l'Office. Ces discussions n'ont pas permis de cerner des avenues pouvant améliorer la qualité des services offerts aux personnes handicapées.
Date de début : Janvier 2005	Date de fin prévue : Mars 2007





Axe d'intervention : Gouvernement en ligne, l'accessibilité

Objectif 13 :

D'ici le 30 juin 2006, actualiser et améliorer le site Web de l'Office de façon à ce qu'il soit davantage accessible aux personnes handicapées

Indicateurs	Résultats obtenus
Respect des normes d'accessibilité	Réalisé en 2005-2006 : respect des normes de niveau 3 du <i>Web Accessibility Initiative</i> (WAI) depuis le 31 mars 2006.
Niveau de satisfaction des visiteurs quant au contenu et à l'accessibilité du site	À venir au cours de la prochaine année.
Date de début : Avril 2005	Date de fin prévue : Mars 2008

Axe d'intervention : Gestion des ressources humaines

Objectif 14 :

Établir, d'ici le 31 mars 2008, des plans de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre en concordance avec la réorganisation entreprise, les nouvelles responsabilités confiées à l'Office et dans le respect des objectifs de réduction de la taille de l'État

Indicateurs	Résultats obtenus
Dépôt d'un plan pluriannuel 2005-2008	<ul style="list-style-type: none"> Plan de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre (GPMO) pour 2005-2008 livré en septembre 2005. Plan de GPMO pour 2006-2009 livré en août 2006.
Date de début : Avril 2005	Date de fin prévue : Juillet 2007

2.3 Qualité des services aux citoyens

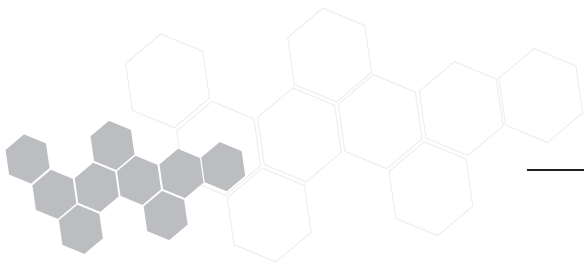
Déclaration de services aux citoyens

La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* a été revue à la lumière de l'information obtenue à la suite d'un sondage réalisé par l'Office portant sur la satisfaction de la clientèle. De plus, les résultats du projet lié au plan stratégique 2005-2008 concernant l'amélioration de la qualité de ses interventions ont alimenté la bonification de la déclaration de services. À titre d'exemple, une boîte à suggestions virtuelle a été mise en ligne sur son site Web, ce qui permet de recevoir plus rapidement les commentaires de la clientèle afin de mieux la servir.

Plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Office a produit et mis en œuvre le plan d'action 2006. Il a présenté l'évolution des résultats à chacune des séances du conseil d'administration de l'Office. D'ailleurs, ce dernier a adopté, à sa séance de décembre 2006, la prolongation du plan d'action, jusqu'au 31 mars 2007, afin que sa période d'application corresponde au terme de l'année financière.





Le plan d'action 2007-2008 a été produit à la suite d'une consultation du personnel handicapé et de représentants de tous les corps d'emploi au sein de l'Office. Il a été approuvé par le conseil d'administration de l'Office en février 2007 en vue de son application à compter du 1er avril 2007. Le plan d'action dresse le portrait de l'organisation, souligne les mesures prises au cours du plan d'action précédent, relève les obstacles existants et détermine les priorités d'action et les mesures retenues pour 2007-2008.

La Direction générale adjointe est responsable de la coordination du plan d'action, alors que chaque direction est imputable de l'atteinte des résultats visés dans le cadre des actions relevant de sa responsabilité.



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 activités ne sont pas directement reliées aux priorités établies dans son plan stratégique 2005-2008.

3.1 Intervention collective nationale

Au cours de l'année 2006-2007, l'Office a fait des représentations ou donné des avis sur différents sujets :

- le projet de Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles ;
- la révision du régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) ;
- la révision des paramètres et des modes de fonctionnement du Programme d'adaptation de domicile ;
- la politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* et son *Plan d'action 2007-2010* ;
- le programme de formation du ministère de la Santé et des Services sociaux intitulé *Vers un changement de pratique afin de réduire le recours à la contention et à l'isolement*.

En outre, l'Office a participé à une cinquantaine de groupes de travail mis en place par lui-même, par des ministères, par des organismes ou par le milieu associatif.

—21

3.2 Intervention collective régionale

Au plan régional, l'Office a participé à quelque 325 comités régionaux. Nous rendons compte ici de certains des résultats obtenus dans le cadre de ces travaux.

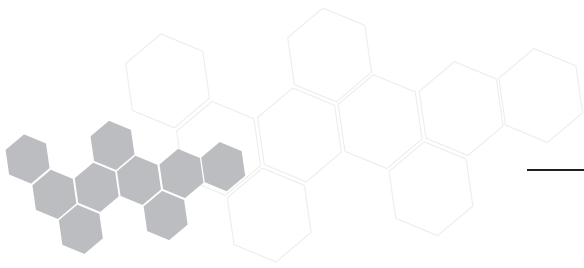
Accès aux services

- *Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine* : l'Office a fait des représentations auprès d'un centre de santé et de services sociaux (CSSS) et de l'Agence de santé et services sociaux. Une entente préliminaire a été établie afin de mettre au point dans les CSSS un processus d'information-formation des personnes handicapées, des personnes âgées et de leurs proches, concernant leur responsabilité d'employeur dans le cadre du Chèque emploi service.

Soutien à la famille

- *Capitale-Nationale* : à la suite de plaintes de la part de parents, l'Office a animé les travaux d'un comité portant sur le développement de tels services, et un sondage a été réalisé sur les besoins des familles résidant sur le territoire des commissions scolaires de la Capitale, des Premières-Seigneuries et des Découvreurs.
- *Mauricie et Centre-du-Québec* : l'Office a présidé le Comité transition service de garde/milieu scolaire qui a produit un outil de dépistage commun afin d'améliorer l'accès aux services professionnels et de réduire les délais d'évaluation.





- *Montérégie* : l'Office anime le Comité régional pour l'intégration des enfants handicapés en service de garde et il a contribué activement à l'organisation, à la tenue et au financement d'une journée des partenaires, en novembre 2006. Deux documents issus des travaux du Comité ont été lancés lors de cette activité : *Les Passerelles* et le *Cadre de référence pour l'élaboration d'une politique d'intégration en service de garde*.

Ressources résidentielles

- *Outaouais* : l'Office a participé aux consultations publiques sur l'habitation et la sécurité organisées par la Ville de Gatineau.
- *Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine* : l'Office a réalisé une enquête concernant le Programme d'adaptation de domicile sous différents aspects.

Transport

- *Centre-du-Québec* : un projet d'expérimentation visant à maximiser l'utilisation des diverses formes d'aide financière en vue d'assurer la validité et la pérennité des services de transport adapté a fait l'objet d'une entente. Outre l'Office, cette dernière a été signée par la Conférence régionale des élus du Centre-du-Québec, le ministère des Transports du Québec et plusieurs autres partenaires².

Services éducatifs

- *Bas-Saint-Laurent* : l'Office a participé au développement d'un plan de formation (attestation d'études collégiales au Cégep de Rimouski) s'adressant aux intervenants qui oeuvrent auprès de la clientèle ayant des troubles graves de santé mentale.
- *Montréal* : l'Office a fait des représentations auprès de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys pour qu'elle confirme officiellement son implication dans le projet Cécilia³ pour l'année scolaire 2006-2007. La commission scolaire a finalement garanti la poursuite du projet pour les trois prochaines années à la satisfaction des parents d'enfants handicapés.

Travail

- *Capitale-Nationale* : à la suite de plaintes de parents d'adultes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement de la MRC de Portneuf, l'Office a animé les travaux de concertation tenus en collaboration avec des parents, des représentants des élus, du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Québec et d'organismes communautaires du milieu. La démarche a mené à la conclusion d'une nouvelle entente de services entre le CRDI de Québec et la corporation Triport⁴.

² Ces partenaires sont les ministères de la Santé et des Services sociaux, des Affaires municipales et des Régions, de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, l'Agence de la santé et des services sociaux, le Curateur public, les MRC ainsi que les comités locaux en transport collectif.

³ Ce projet s'adresse spécifiquement à un petit groupe d'enfants ayant une déficience intellectuelle et un trouble envahissant du développement, associés à des troubles graves du comportement.

⁴ La corporation Triport est un organisme communautaire responsable d'un atelier de développement des habiletés socioprofessionnelles pour des adultes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.





Accessibilité

- *Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine* : de concert avec le milieu associatif, l'Office a mis sur pied un comité dans la MRC Côte-de-Gaspé visant à promouvoir l'accessibilité des lieux et des bâtiments commerciaux, publics et privés du territoire. Il a également sensibilisé la Ville de Gaspé à la production d'un plan d'action même si cette dernière n'est pas assujettie à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. En outre, il a fait des représentations auprès du Cégep de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine afin de promouvoir le concept de « conception sans obstacles ».

Droits

- *Estrie* : l'Office est intervenu auprès du Conseil des services essentiels de façon à s'assurer que les usagers du transport adapté de la région de Sherbrooke ne soient pas pénalisés par un conflit de travail opposant le syndicat des chauffeurs à ses employeurs.

Loisir et tourisme

- *Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine* : l'Office a fait des représentations auprès de l'Association touristique de la Gaspésie et de l'Office du tourisme et des congrès de Gaspé afin de promouvoir le concept « Tourisme sans obstacles ».

Autres initiatives

- *Outaouais* : l'Office a fait des représentations lors de la consultation liée à l'élaboration du plan quinquennal de la Conférence régionale des élus de l'Outaouais afin de faire valoir les intérêts des personnes handicapées.
- *Abitibi-Témiscamingue et Montérégie* : des activités du même genre ont été menées auprès des conférences régionales des élus de sorte que les préoccupations des personnes handicapées ont été prises en compte par ces organismes.

—23

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. Comme résultats distincts de ceux déjà indiqués au plan stratégique, mentionnons la production, le lancement et la diffusion de la cinquième édition de la revue annuelle de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées (printemps 2006). Cette revue fait le point et commente les initiatives gouvernementales pouvant avoir un impact sur les personnes handicapées et leur famille, qu'elles soient législatives, réglementaires ou administratives, ce qui permet de renforcer les rôles de vigie et de soutien de l'Office. Une centaine de personnes ont assisté au lancement de la revue, qui s'est tenu à Montréal le 20 juin 2006. Le document a été diffusé auprès d'un millier d'organismes provenant de tous les milieux : gouvernemental, public, communautaire et privé. Il peut également être obtenu en tout temps sur le site Web de l'Office.

L'Office supporte aussi le développement de la recherche par différents moyens. Parmi les activités réalisées à ce sujet en 2006-2007, on note le soutien financier et le suivi de l'initiative concertée de recherche dans les domaines de la déficience intellectuelle et des troubles envahissants du développement, initiative lancée par le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Fonds québécois de recherche sur la société et la culture. Celle-ci a permis de recueillir auprès de l'ensemble des partenaires associés un montant de 1 361 728 \$ qui est





consacré à l'octroi de bourses et de subventions pour des projets de recherche en ce domaine. L'Office y avait contribué, en 2005-2006, pour un montant de 100 000 \$. À la suite de ce travail de concertation, un très grand nombre de propositions de recherche ont été déposées au concours lancé en 2006-2007. L'Office a participé à la première étape d'évaluation de ces propositions avec ses partenaires. Les résultats du concours – bourses et projets financés – seront connus au printemps 2007.

3.4 Activités de sensibilisation et d'information

Module formation-information

Ce module a pour mandat de réaliser les devoirs confiés à l'Office par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale à l'article 25 e.1), g.1) et g.2).

En 2006-2007, l'Office a surtout consacré ses énergies à promouvoir auprès des établissements d'enseignement et de formation la bonification de leurs programmes relativement à l'adaptation des interventions et des services destinés aux personnes handicapées et à les conseiller à ce sujet.

Dans cette optique, l'Office a d'abord consulté les principaux acteurs du domaine de la formation, soit le Conseil supérieur de l'éducation, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et l'Office des professions du Québec, afin d'établir des stratégies d'action. Une vingtaine de rencontres ont également eu lieu avec plusieurs universités, notamment l'université McGill, l'Université de Montréal et l'Université du Québec. En outre, l'Office a eu des échanges individuels avec quelque 25 ordres professionnels et a rencontré le Conseil interprofessionnel du Québec.

Par ailleurs, au printemps 2007, l'Office a réalisé un dépliant intitulé « Être mieux formé et documenté pour une pleine intégration sociale des personnes handicapées » qui décrit le mandat du module.

Semaine québécoise des personnes handicapées

Afin de sensibiliser le grand public aux obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, l'Office organise annuellement la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) qui se tient du 1^{er} au 7 juin. Différents moyens sont utilisés, dans le cadre de cet événement, 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 dixième édition de la SQPH, on note, sur le plan national, l'organisation d'activités d'envergure, entre autres :

- le lancement du Guide des besoins en soutien à la famille dans les régions du Bas-Saint-Laurent, de Lanaudière et de la Montérégie ;
- le lancement du document *Évaluation qualitative de la situation des familles* à l'Université du Québec à Trois-Rivières ;
- deux journées intensives d'activités tenues dans la région du Bas-Saint-Laurent.



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 de documents d'information pour les soutenir dans l'organisation de leurs activités. 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.

Publications

L'Office, dans le cadre de son mandat d'information, a produit différentes publications. Cette année, il a mis en circulation un bulletin électronique destiné à informer régulièrement ses partenaires des activités, des événements et des publications en lien avec le suivi de la mise en oeuvre des différents articles de la Loi. Le bulletin permet également à ces derniers de faire part de leurs propres activités. Publié mensuellement et désigné sous le nom d'*Express-O*, le premier numéro a été lancé le 3 décembre 2006, lors de la Journée internationale des personnes handicapées.

Il a aussi assuré la publication régulière de *L'intégration*, une revue destinée aux personnes handicapées, aux ministères et organismes gouvernementaux, au milieu associatif et aux personnes œuvrant dans le milieu. Plusieurs sujets d'intérêt y ont été traités : l'intégration scolaire, la démarche d'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale*, un état de situation sur la production des plans d'action, la sécurité routière, etc.

Tenue de kiosque

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 dizaine de reprises durant 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.

Site Web

Le site Web de l'Office constitue une source importante d'information. Au cours de l'exercice 2006-2007, la fréquentation moyenne mensuelle a été de 19 553 sessions clients. En 2005-2006, elle était de 20 700 sessions clients alors qu'elle s'établissait à 18 889 en 2004-2005. Le travail de mise à jour du site s'est poursuivi sur une base hebdomadaire et toujours de manière à ce qu'il demeure conforme aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web version 1.0 de l'Initiative pour l'accessibilité du Web du W3C de niveau 3 ou AAA.





3.5 Les services

Soutien à la personne

Les services de soutien à la personne regroupent les services d'accueil, d'information et de référence ainsi que les services de soutien conseil et d'accompagnement.

Accueil, information et référence

Ces services regroupent l'ensemble des interventions requises pour accueillir et répondre à toute personne qui présente une demande d'information ou d'aide à l'Office, et ce, dans le but de préciser la nature de la demande, d'en évaluer le degré de complexité et d'offrir une réponse de qualité.

En 2006-2007, 6 835 personnes ont fait appel au service d'accueil et de référence de l'Office. La majorité d'entre elles, soit 4 790 étaient des personnes handicapées ou un de leurs proches, alors que 2 045 étaient des partenaires. Les demandes qui nous ont été le plus fréquemment adressées concernaient les domaines suivants :

- les services éducatifs et la formation continue (21,8 % des interventions);
- l'adaptation et la réadaptation fonctionnelle (11,6 % des interventions);
- les conditions de vie (11,0 % des interventions);
- les ressources résidentielles (9,8 % des interventions).

26

Soutien, conseil et accompagnement

Ces services consistent à conseiller, à soutenir et à accompagner les personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir les services assurant leur intégration scolaire, professionnelle et sociale de même que leurs proches. Les demandes nécessitant ce type d'intervention concernent des situations complexes où ces personnes rencontrent des obstacles pour obtenir des services répondant à leurs besoins.

En 2006-2007, des 3 013 demandes provenant de personnes handicapées ou de leurs proches :

- 963 ont été réglées à leur satisfaction;
- 144 n'ont pas obtenu une entente satisfaisante malgré nos interventions;
- 137 ont été abandonnées ou retirées;
- 1 769 sont en traitement.

En tout, au cours de cette période, tant en accueil, information et référence qu'en soutien conseil et accompagnement, 4 790 personnes handicapées ou leurs proches ont utilisé nos services pour un total 6 314 demandes⁵, lesquelles se sont traduites par 18 187 interventions.

⁵ Une personne handicapée ou un de ses proches peut faire plus d'une demande d'aide.





Tableau 1

Évolution de la demande en termes de volume de clientèle et de type de services, 2004-2005 à 2006-2007

Type de personnes	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Personnes handicapées et leurs proches	3 084	3 544	4 790
Partenaires	1 397	1 862	2 045
Total (nombre de personnes)	4 481	5 406	6 835
Type de services			
Accueil et référence	2 574	3 252	3 301
Soutien conseil	1 276	1 686	3 013
Total (nombre de demandes)	3 850	4 938	6 314
Nombre d'interventions*	12 146	16 357	18 187
* Ce nombre n'inclut pas les interventions faites auprès des 2 045 partenaires, mais uniquement celles faites auprès des personnes handicapées ou de leurs proches.			

Selon les données présentées au tableau 1, on constate, depuis 2004-2005, une augmentation constante du nombre de personnes faisant appel à nos services ainsi que du nombre d'interventions réalisées. En 2006-2007, on note une croissance de la clientèle de 26 % et une augmentation du nombre d'interventions de 11 % par rapport à 2005-2006.

—27

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

En 2006, en lien avec la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office des personnes handicapées du Québec* et avec la planification stratégique 2005-2008, un sondage a été réalisé pour connaître l'opinion de la clientèle à l'égard de ses services de soutien à la personne en termes d'utilité, d'accessibilité et d'appréciation.

On remarque au tableau 2, un taux de satisfaction moins élevé quant à l'utilité des services d'accueil, d'information et de référence. Ceci s'explique par la confusion de la clientèle à l'égard des services reçus par l'Office et ceux reçus par les dispensateurs de services à qui elle était référée. Les résultats démontrent que lorsque son offre de services est claire, le taux de satisfaction est plus élevé.

Les résultats de ce sondage ont permis à l'Office de mieux cibler ses actions afin d'améliorer ses services. Ainsi, à la suite de ces résultats, un plan de développement des ressources humaines a été mis en œuvre.





Tableau 2

Taux de satisfaction générale envers les services reçus

Clientèle	Services reçus	
	Accueil, information et référence	Soutien conseil et accompagnement
Considère les services reçus utiles	69,5 %	85,5 %
Est satisfaite des services dans l'ensemble	76,5 %	89,3 %
Recommande l'utilisation de nos services	95,9 %	98,0 %

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, des politiques et des orientations ainsi que de l'intervention individuelle et collective en faveur des personnes handicapées.

Le Centre possède près de 21 000 documents et sa clientèle est diversifiée. Au 31 mars 2007, il avait accueilli 1 110 usagers dont 653 visiteurs externes. Les demandes provenaient principalement du milieu de l'éducation (22 %), des bibliothèques (18 %), du milieu associatif (16 %), des personnes handicapées et de leur famille (13 %), des milieux institutionnel (11 %), de la recherche (10 %) et gouvernemental (4 %).

Le Centre a compilé et diffusé trois *Listes sélectives des nouveautés*; il a produit deux chroniques documentaires qui ont été publiées dans la revue *L'intégration*; et, enfin, il a conçu et réalisé le *Répertoire d'outils d'intervention et de formation* qui a été mis en ligne sur le site Web de l'Office.

Dans le cadre de ses activités de promotion et de rayonnement, le Centre a rencontré une dizaine de groupes d'étudiants des milieux collégial et universitaire. Il a tenu un kiosque lors de la Journée annuelle d'information sur l'épilepsie et a publié des articles promotionnels dans quelques bulletins du milieu associatif. En outre, le personnel du Centre a fait partie d'un groupe de formateurs, lors d'une journée de formation organisée par la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec.

Enfin, un sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des services du Centre a été réalisé. Certaines des recommandations du rapport produit à la suite du sondage ont été mises en oeuvre. Une de ces recommandations concernait l'allongement de la durée des prêts. La politique de prêt a donc été modifiée en ce sens entraînant du même coup la diminution du nombre de renouvellements et expliquant le moins grand nombre de prêts effectués pour l'année 2006-2007 (tableau 3).





Tableau 3

**Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation,
2004-2005 à 2006-2007**

Activités	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Nouveautés cataloguées	1 159	935	803
Prêts (internes / externes)	4 869	5 120	3 721
Demandes d'information (par téléphone, télécopieur ou courriel)	2 744	3 002	2 747

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 2006-2007, l'Office a répondu à 213 demandes d'information statistique, soit une moyenne de 18 demandes mensuellement. La moyenne mensuelle était de 24 demandes en 2005-2006, ce qui représente une diminution d'environ 20 %. L'Office favorise la publication de documents pouvant répondre aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées, et toute nouvelle publication peut influencer le nombre de demandes.

Ainsi, durant l'année, deux importants documents ont donné accès à de nouvelles statistiques sur les personnes handicapées. Le premier est un portrait statistique sur l'incapacité et les limitations d'activités au Québec réalisé à partir des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2001 (EPLA) et édité par l'Institut de la statistique du Québec, avec la collaboration de l'Office et du ministère de la Santé et des Services sociaux. Le deuxième, produit par l'Office dans le cadre des travaux liés à l'actualisation de la politique d'ensemble *À part... égale*, porte sur les principaux constats concernant la participation sociale des personnes handicapées au Québec.

Parmi l'ensemble des demandes, 40,4 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées. Les autres demandes les plus fréquentes se rapportent à une déficience ou à une incapacité précise (12,7 %) ainsi qu'aux services éducatifs et à la formation continue (12,2 %).





Tableau 4

Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le type d'organisme, 2004-2005 à 2006-2007

Provenance des demandes	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%	N ^{bre}	%
Personnel de l'Office	77	30,7	111	41,3	40	18,8
Ministères et organismes	37	14,7	31	11,5	47	23,0
Chercheurs et étudiants	32	12,7	46	17,1	36	16,9
Associations de personnes handicapées	59	23,5	36	13,4	26	12,2
Entreprises privées, consultants et médias	31	12,4	29	10,8	27	12,7
Autres (particuliers, autres organismes)	15	6,0	16	5,9	37	17,4
Total	251	100,0	269	100,0	213	100,0

3.6 Les programmes

Programme de subventions à l'expérimentation

30

L'Office, par ce programme, soutient l'expérimentation de projets novateurs susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Le Programme de subventions à l'expérimentation (PSE) se divise en trois volets : Projets d'expérimentation, Soutien à l'innovation communautaire et Études et recherches.

En 2006-2007, un montant de 394 651 \$ a été alloué à ce programme, portant à 5 008 181 \$ l'ensemble des sommes consacrées à ces activités depuis sa création en 1994. Le PSE a soutenu 13 projets dont 7 nouveaux et 6 en cours de réalisation. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

Volet Projets d'expérimentation : 209 541 \$

Ce volet vise à tester, par un processus d'évaluation rigoureux, de nouveaux services, biens, aides ou modes d'intervention. Les projets soumis doivent être obligatoirement accompagnés d'un devis d'évaluation des résultats qui seront obtenus à la suite de l'expérimentation. Sept projets ont été soutenus dans le cadre de ce volet.

Projets amorcés en 2005-2006 et s'étant poursuivis en 2006-2007 :

- Centre Constance-Lethbridge, *Le rôle des aides techniques à écran dynamique dans la facilitation de l'accès lexical chez les personnes aphasiques*, 15 503 \$;
- Autisme et troubles envahissants du développement Montréal, *Projet d'expérimentation visant l'intégration en emploi de personnes ayant le syndrome d'Asperger*, 17 878 \$;





- Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, *Évaluation de l'expérimentation de projets pilotes en lien avec des services de surveillance pour des personnes handicapées de 12 à 21 ans, dans un but de conciliation travail-famille*, 23 877 \$;
- Université Laval, *Efficacité communicationnelle de cinq technologies de télécommunication utilisées à des fins résidentielles par les personnes sourdes gestuelles*, 20 646 \$.

Nouveaux projets :

- Centre de services en déficience intellectuelle Mauricie-Centre-du-Québec, *Évaluation du processus d'intervention du programme Éducation à la vie affective, amoureuse et sexuelle (ÉVAAS) pour les personnes présentant des incapacités modérées*, 46 095 \$;
- Centre de réadaptation Estrie, *Expérimentation d'un modèle novateur d'organisation des services de réadaptation pédiatrique*, 60 000 \$;
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Clair-Foyer, *Expérimentation du modèle d'intervention des « Milieux de formation et de travail adaptés » (MFTA) auprès d'une clientèle éloignée du marché du travail*, 25 542 \$.

Un fait important à souligner est que, contrairement à l'habitude où les projets présentés provenaient des grands centres universitaires de Montréal et de Québec, les trois nouveaux projets acceptés cette année sont réalisés dans les régions de la Mauricie, de l'Estrie et de l'Abitibi-Témiscamingue. Cette situation s'explique notamment par la formation offerte aux conseillers de l'Office, qui leur a permis de faire connaître davantage le PSE aux différents organismes partenaires régionaux et de répondre au questionnement d'éventuels promoteurs.

Volet Soutien à l'innovation communautaire : 35 110 \$

Ce volet vise à mettre en œuvre, à travers des initiatives communautaires, des réponses novatrices aux besoins des personnes handicapées ou de leurs proches dans une communauté donnée. Ces projets sont issus du milieu et font appel obligatoirement à un partenariat local.

Projet amorcé en 2005-2006 et s'étant poursuivi en 2006-2007 :

- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Saguenay-Lac-Saint-Jean, *Étude des pratiques de la transition planifiée au préscolaire chez des enfants présentant un retard grave de développement : Examen de la démarche et des perceptions des participants*⁶, 14 446 \$.

Nouveau projet :

- Trav-Action, *Transition socioprofessionnelle en Estrie*, 20 664 \$.

⁶ Ce projet avait été classé dans le volet Projets d'expérimentation en 2005-2006.





Volet Études et recherches : 150 000 \$

Ce volet permet de soutenir les études et les recherches portant sur les facteurs favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et sur les conditions de développement des politiques et des pratiques novatrices à ce sujet.

Projet amorcé en 2005-2006 et s'étant poursuivi en 2006-2007 :

- 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)*, 1 760 \$;

Nouveaux projets :

- Centre collaborateur OMS de Montréal pour la recherche et la formation en santé mentale, *Atlas mondial des ressources en déficience intellectuelle (ATLAS-DI)*, 35 000 \$;
- Institut de la statistique du Québec, *Entente de production de données à partir d'enquêtes de Statistique Canada et de l'Institut de la statistique du Québec*, 38 240 \$;
- Institut de la statistique du Québec, *Entente concernant le développement d'une enquête québécoise sur les limitations d'activités*, 75 000 \$.

Programme de soutien aux organismes de promotion (SOP)

En plus de ces activités régulières, une tournée d'une quinzaine d'organismes nationaux fut réalisée au cours de 2006-2007. L'objectif de ces rencontres était de partager avec eux des préoccupations communes quant à la situation des personnes handicapées et de leurs proches et d'apporter à ces organismes le support requis, si tel était leur besoin.

L'Office est conscient de l'importance de l'apport des organismes de promotion dans le domaine de l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Ainsi, il souhaite promouvoir leurs actions en ce domaine, en suscitant et en appuyant financièrement l'élaboration de projets.

En 2006-2007, un montant de 446 447 \$ a été alloué à ce programme. Voici comment se répartissent les différentes subventions attribuées.

Volet Soutien en appui à la mission globale : 50 000 \$

Le soutien financier accordé dans le cadre de ce volet est basé sur la reconnaissance de la pertinence de la mission d'un organisme. Outre, la prestation de services, il prend en considération l'ensemble des activités liées à la réalisation de sa mission (vie associative, participation sociale, mobilisation, etc.). Au regard, notamment, de l'équité dans le soutien aux organismes communautaires, l'Office a jugé pertinent de hausser la subvention annuelle octroyée au Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH). Ainsi, en 2006-2007, il a accordé 50 000 \$ au RIPPH dans le cadre de ce volet.

Volet Projets ponctuels : 341 447 \$

Ce volet 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. Les projets soumis doivent être ponctuels et correspondre aux objectifs de la politique d'ensemble *À part... égale* et aux priorités établies par l'Office en matière d'intégration sociale des personnes handicapées. Les projets sont évalués à partir



des paramètres d'appréciation suivants : la qualité, l'influence escomptée (par exemple sur le développement de services ou l'élaboration de politiques ou programmes destinés aux personnes handicapées) et la collaboration de divers partenaires.

Au tableau 5, on peut constater que l'Office a subventionné 32 organismes au cours de l'année 2006-2007, soit 8 de moins que l'année précédente. Par contre, le montant moyen des subventions octroyées pour les projets est plus élevé que l'an dernier, passant de 9 554 \$ en 2005-2006 à 12 233 \$ en 2006-2007.

On remarque également que le total des subventions accordées aux organismes augmente de façon constante. Cette situation est attribuable au fait que le programme est mieux connu des organismes entraînant un plus grand nombre de projets soumis. Les activités de promotion du programme réalisées ces dernières années ont porté leurs fruits. À ce titre, on peut mentionner, entre autres, la tournée des organismes nationaux, qui a permis de leur remettre une pochette renfermant la documentation sur les programmes de l'Office, ainsi que la disponibilité de l'information sur son site Web.

Tableau 5

Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés, 2004-2005 à 2006-2007 (excluant la Semaine québécoise des personnes handicapées)

Type d'organisme	2004-2005		2005-2006		2006-2007	
	N ^{bre}	\$	N ^{bre}	\$	N ^{bre}	\$
Organismes de base	12	75 189	23	171 139	21	169 498
Organismes régionaux	4	35 250	6	51 000	2	10 000
Organismes nationaux	8	122 861	11	160 020	9	211 949
Total	24	233 300	40	382 159	32	391 447

Volet Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) : 55 000 \$

L'Office, dans un souci d'harmonisation des pratiques administratives, de transparence de l'action gouvernementale, d'équité dans le soutien aux organismes communautaires et de parité régionale, a revu la procédure d'attribution des subventions octroyées dans le cadre de la SQPH. Ainsi, les objectifs de même que les critères d'admissibilité et de sélection ont été revus, et un comité d'évaluation a été mis en place.



Tableau 6

Subventions accordées aux organismes de promotion en 2006-2007

Organismes nationaux	Montant
Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées	39 775 \$
Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec	33 408 \$
Association du Québec pour l'intégration sociale	33 408 \$
Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées du Québec	750 \$
Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels	6 200 \$
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec	33 408 \$
Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement	10 000 \$
Kéroul	5 000 \$
Réseau international sur le processus de production du handicap	50 000 \$
Sous-total	211 949 \$
Regroupements d'organismes de base	
Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval	4 000 \$
Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain	6 000 \$
Sous-total	10 000 \$
Organismes de base	
Action des femmes handicapées de Montréal	4 000 \$
Association de parents du Centre Gabrielle-Major	15 000 \$
Association des devenus sourds et des malentendants du Québec	5 000 \$
Association des parents des enfants handicapés de la région de Saint-Hyacinthe	5 000 \$
Association des personnes handicapées Matawinie inc.	10 000 \$
Association des personnes handicapées physiques de la région de l'Amiante	500 \$
Association Handami pour personnes handicapées et leur famille	20 000 \$
Association québécoise pour les enfants atteints d'audi-mutité Chapitre Estrie	5 000 \$
Atelier de formation socioprofessionnelle de la Petite Nation	5 000 \$
Autisme Québec et Chaudière-Appalaches	10 000 \$
Centre communautaire des sourds de l'Est du Québec	2 052 \$
Centre Jean Bosco de Maniwaki	19 400 \$
Collectif de défense des droits de la Montérégie	4 600 \$
Corporation l'Espoir	12 166 \$
Épilepsie Montréal métropolitain	7 500 \$
Folie Culture	7 500 \$





Tableau 6 (suite)

Subventions accordées aux organismes de promotion en 2006-2007

Organismes de base (suite)	Montant
J'me fais une place en garderie	10 000 \$
La Chrysalide	6 280 \$
Mouvement Personne d'Abord de Sainte-Agathe-des-Monts	3 500 \$
Regroupement pour la Trisomie 21	10 000 \$
Théâtre Aphasique	7 000 \$
Sous-total	169 498 \$
Semaine québécoise des personnes handicapées	
Action Handicap Estrie	4 500 \$
Fédération pour personnes handicapées du KRTB	3 000 \$
Groupement des associations de personnes handicapées du Richelieu-Yamaska et Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal	4 000 \$
Groupement des organismes des personnes handicapées du Saguenay	1 300 \$
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue	5 000 \$
Regroupement des associations de personnes handicapées de la région Chaudière-Appalaches	3 500 \$
Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03	4 100 \$
Regroupement des organismes de personnes handicapées du Bas-du-Fleuve	3 000 \$
Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval	3 000 \$
Regroupement d'organismes de personnes handicapées Mauricie et Regroupement d'organismes de personnes handicapées Centre-du-Québec	9 240 \$
Regroupement pour la concertation des personnes handicapées des Laurentides	4 500 \$
Table de concertation des associations de personnes handicapées de la Côte-Nord	3 860 \$
Table de concertation des associations des personnes handicapées de la Gaspésie (les Îles)	3 000 \$
Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées Lanaudière	3 000 \$
Sous-total	55 000 \$
Total	446 447 \$





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 2006-2007, le total des effectifs autorisés était de 141 ETC (équivalent à temps complet) et une masse salariale initiale de 8 657 800 \$ a été attribuée à cette fin en début d'année. À la suite d'ajustements au fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » et au budget d'investissement, la masse salariale dépensée s'établissait à 8 098 811 \$.

Au cours de l'année 2006-2007, au sein du personnel régulier, trois emplois ont été comblés par recrutement.

Tableau 7

Répartition des ETC autorisés et du personnel en place en région et au siège social, 2006 et 2007

Année	ETC répartis et personnel en place	Siège social	Régions		Total
			N ^{bre}	%	
31 mars 2006	ETC répartis*	82,0	62,0	43,0	144 ETC
	Personnel en place	89,0	66,0	42,5	155 pers.
31 mars 2007	ETC répartis**	83,5	57,5	40,7	141 ETC
	Personnel en place	83,0	58,0	41,1	141 pers.
* Bien que 144 ETC aient été autorisés au 1 ^{er} avril 2005, l'Office avait une cible d'utilisation fixée à 137 ETC et, malgré les 155 personnes en place en mars 2006, 136 ETC ont été utilisés en 2005-2006.					
** Bien que 141 ETC aient été autorisés au 1 ^{er} avril 2006, l'Office avait une cible d'utilisation fixée à 134 ETC et, malgré les 141 personnes en place en mars 2007, 134 ETC ont été utilisés en 2006-2007.					

—37

Tableau 8

Répartition des ETC autorisés et du personnel en place, par catégorie et statut d'emploi, au 31 mars 2007

Catégorie d'emploi	ETC répartis 2006-2007	Statut d'emploi		Total du personnel en place
		Régulier ou temporaire	Occasionnel	
Hors cadre	1,0	1	0	1
Cadre	8,0	6	0	6
Professionnel	85,5	71	11	82
Fonctionnaire	46,5	44	8	52
Sous-total	141,0	122	19	141





4.2 Les ressources financières

Les crédits 2006-2007 totalisent 11 815 450 \$ comprenant un budget d'investissement de 100 000 \$. Les dépenses en 2006-2007, incluant les déboursés en investissements, ont totalisé 11 563 961 \$ (tableau 9).

Tableau 9

Budget de dépenses pour l'exercice financier 2006-2007

	2006-2007 Crédits	2006-2007 Dépenses probables 31 mars 2007	Variation entre crédits et dépenses probables 2005-2006	2005-2006 Dépenses
	(1)	(2)	(1)-(2)	
	(\$)	(\$)	(\$)	(\$)
PROGRAMME 03				
TRANSFERT				
Organismes de promotion				
Organismes de promotion	261 000	391 447		382 159
Semaine québécoise des personnes handicapées	55 000	55 000		47 500
Sous-total	316 000	446 447		429 659
Expérimentation	540 100	394 652		339 282
Subventions non normées	38 000	52 621		62 710
Total transfert	894 100	893 720	380	831 651
FONCTIONNEMENT				
Rémunération	8 657 800	8 098 811		7 892 863
Autres dépenses	2 065 000	2 539 626		2 294 655
Total fonctionnement	10 722 800	10 638 437	84 363	10 187 518
Virement du budget d'investissement à « Autres dépenses »			166 746	
Budgets supplémentaires	68 196			
Fonctionnement (placement étudiant et communication Conseil exécutif) (placement média Conseil exécutif 73 550 \$ + 25 000 \$ placement étudiant)	98 550			
Total fonctionnement avec virements et budgets supplémentaires	10 889 546	10 638 437	251 109	10 187 518
	2006-2007 Crédits	Déboursés probables	Variation entre crédits, déboursés et dépenses	Déboursés
Budget d'investissement nécessitant des crédits	100 000			
Virement du budget d'investissement à fonctionnement	-68 196			
Total investissement	31 804	31 804		104 517
Totaux fonctionnement + budget d'investissement	10 921 350	10 670 241	251 109	10 292 035
Grand total (Transfert + fonctionnement + investissement)	11 815 450	11 563 961	251 489	11 123 686
Amortissement (ne nécessitant pas de crédit)	116 300	116 907	-607	166 743
	ETC prévision d'utilisation	ETC utilisés		ETC utilisés
	134	134		136





Si l'on compare avec 2005-2006, les dépenses et déboursés ont augmenté de 440 275 \$. Les principaux éléments expliquant cette situation sont les suivants :

- une augmentation de la dépense liée à la rémunération de l'ordre de 205 948 \$;
- une augmentation de 244 971 \$ de la dépense pour le fonctionnement dans la catégorie « Autres dépenses » et une diminution des déboursés reliés à nos investissements de l'ordre de 72 713 \$;
- une augmentation des dépenses de transfert de 62 069 \$.

Un montant de 251 109 \$ provenant des crédits autres que ceux liés aux programmes de transfert et d'investissement n'a pas été utilisé en 2006-2007 dans l'objectif de reporter cette somme au budget de 2007-2008 pour la réalisation de certains projets non récurrents.

4.3 Les ressources matérielles

Au 31 mars 2007, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 170 361 \$ comparativement à 1 209 774 \$ au 31 mars 2006 (tableau 10), ce qui représente une diminution de 39 413 \$. Les principaux éléments qui lui sont attribuables sont :

- une diminution de 23 954 \$ des sommes affectées au loyer ;
- une diminution de 19 915 \$ dans la catégorie « Autres dépenses ».

Tableau 10

Données sur la répartition des dépenses en matière de ressources matérielles, 2004-2005 à 2006-2007

Dépenses	2006-2007		2005-2006		2004-2005	
	\$	%	\$	%	\$	%
Loyer	767 753	65,6	791 707	65,4	747 846	65,3
Affranchissement	42 460	3,6	37 255	3,1	36 145	3,2
Téléphonie	144 205	12,3	144 954	12,0	137 717	12,0
Autres dépenses (fournitures, approvisionnement, location de photocopieurs, équipements, aménagements, etc.)	215 943	18,5	235 858	19,5	223 774	19,5
Total	1 170 361	100,0	1 209 774	100,0	1 145 482	100,0

4.4 Les ressources informationnelles

Les efforts et les budgets, en termes de ressources informationnelles, ont permis d'assurer la continuité des services offerts lors de l'exercice financier précédent. Ainsi, en 2006-2007, les activités ont principalement été orientées vers les projets ou les mandats suivants :

- la refonte de l'application de la « Banque des partenaires et contacts » de manière à ce qu'elle puisse s'intégrer aux nouvelles intranet lors de son implantation ;
- la migration de plates-formes réseaux et la mise en production de nouveaux serveurs de réseaux (Suse Linux) ;





- la réalisation d'études d'opportunité concernant l'architecture réseau et l'introduction éventuelle de nouvelles technologies plus évolutives et mieux adaptées à la nouvelle réalité de l'organisation;
- l'expérimentation de nouvelles composantes de réseau visant à optimiser la vitesse de télécommunication entre différents sites de l'organisation;
- la participation à l'implantation du cyberbulletin *Express-O*;
- le rehaussement et l'intégration des services de messagerie sous un seul service unifié;
- l'élaboration d'un plan de sécurité informatique afin de répondre à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale. Ainsi, lors de la migration des services de messagerie, un outil de traitement antipourriel centralisé et mieux adapté à notre organisation a été mis place;
- l'expérimentation de jetons d'accès permettant à certains usagers d'accéder au service de messagerie et à certaines applications à l'extérieur du bureau.

D'autres mandats ont été réalisés en termes de ressources informationnelles dont la participation à des projets de nature organisationnelle, comme par exemple la mise en place de la Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR-SGR1). D'ailleurs, cette opération a été très exigeante et a mobilisé de façon importante plusieurs des ressources affectées aux tâches de soutien à la gestion.

40 — 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 des vérificateurs externes de même que les plans annuels de vérification interne.

Le comité de vérification n'a pas tenu de séance au cours de 2006-2007, et ce, pour les mêmes raisons qu'en 2005-2006. Les deux nouvelles nominations au sein du comité de vérification ainsi que celle d'un remplaçant n'ont pu être effectuées compte tenu de la composition encore incomplète du conseil d'administration. De plus, les rôles et fonctions du comité seront aussi modifiés à la suite des différents changements apportés par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Un suivi a été effectué quant au plan de délégation et de « désignation de pouvoir à l'égard des matières visées par certains règlements et directives identifiés aux délégations et désignations financières découlant des directives gouvernementales » ainsi qu'aux spécimens de signatures.

L'année financière a été marquée par la mise en place de la première phase du nouveau système comptable SAGIR. L'implantation de ce nouveau système a mobilisé de façon importante les employés affectés à la vérification et au budget.

L'Office poursuit un objectif d'amélioration continue de ses contrôles internes et est soucieux du respect des normes et des règlements.





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. Il s'est même doté, en juin 2005, d'un plan d'action ministériel concernant le rajeunissement et la diversification de ses effectifs.

L'Office a effectué, en 2006-2007, 25 nouvelles embauches parmi lesquelles 3 personnes appartiennent au personnel régulier, 16 au personnel occasionnel et 6 à la catégorie « étudiants et étudiants stagiaires ». Le nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2007 était de 122.

Ces nouvelles embauches sont constituées entre autres de personnes handicapées (16 %) et de membres de communautés culturelles (4 %). Le taux d'embauche de nouveaux employés (réguliers, occasionnels, stagiaires et étudiants) provenant de groupes cibles a atteint 20 % en 2006-2007.

Tableau 11

Taux d'embauche de membres des groupes cibles 2006-2007

Statut d'emploi	Embauche totale 2006-2007	Membres des groupes cibles 2006-2007				Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées		
Régulier	2				2	(2/3) 66 %	
Occasionnel	1				1	(1/16) 6 %	
Étudiant	2	1			2	(2/6) 33 %	
Stagiaire	0						
Total	5					(5/25) 20 %	
Taux d'embauche par groupe cible	(5/25) 20 %	(1/25) 4 %			(4/25) 16 %		





Tableau 12

Comparaison de la répartition des nouvelles embauches*, de 2004-2005 à 2006-2007

Groupes cibles	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Nombre d'embauches	21	34	25
Communautés ethnoculturelles	19,0 %	8,8 %	4,0 %
Anglophones	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Autochtones	4,8 %	2,9 %	0,0 %
Personnes handicapées	19,0 %	14,7 %	16,0 %
Jeunes (moins de 35 ans)	66,7 %	67,6 %	68,0 %
Femmes	76,2 %	67,7 %	68,0 %
* Une personne embauchée peut être comptabilisée dans plus d'un groupe cible.			

La hausse du taux d'embauche de personnes handicapées en 2006-2007 comparativement à l'année précédente démontre que l'Office continue de privilégier l'embauche de personnes handicapées tout en ayant comme préoccupations le rajeunissement et la diversification de ses effectifs.

44—

Cette hausse du taux d'embauche de personnes handicapées a eu un impact sur le taux de représentativité des personnes handicapées parmi le personnel en place (tableau 13) où l'on constate une augmentation de 1 % de personnes handicapées. Cependant, cette augmentation est de 2 % lorsque l'on compare les données en regard du nombre d'employés réguliers en place (tableau 14).

Tableau 13

Comparaison de la répartition des groupes cibles vs le nombre de personnes en place au 31 mars, de 2005 à 2007

Groupes cibles	2005	2006	2007
Nombre de personnes en place*	137	155	141
Communautés ethnoculturelles	5 %	4 %	4 %
Anglophones	2 %	1 %	1 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %
Personnes handicapées	9 %	9 %	10 %
Jeunes (moins de 35 ans)	12 %	17 %	14 %
Femmes	67 %	66 %	63 %
* Les étudiants et stagiaires ne sont pas compris dans le nombre de personnes en place au 31 mars.			





Tableau 14

Comparaison du taux de représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier au 31 mars, 2005 à 2007

Groupes cibles	2005		2006		2007	
	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité	Nombre d'employés réguliers	Taux de représentativité
Communautés culturelles	5/127	4 %	5/128	4 %	5/122	4 %
Autochtones	-	-	-	-	-	-
Anglophones	2/127	2 %	1/128	1 %	1/122	1 %
Personnes handicapées	12/127	9 %	11/128	9 %	14/122	11 %

Tableau 15

Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi, 2006-2007

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	1	11	5	0	17
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2006-2007	33 % (1/3)	69 % (11/16)	83 % (5/6)	-	68 % (17/25)

—45

Tableau 16

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier par catégorie d'emploi, au 31 mars 2007

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	7	71	22	22	122
Nombre de femmes en place	3	37	16	21	77
Taux de représentativité des femmes par catégorie d'emploi	43 % (3/7)	52 % (37/71)	73 % (16/22)	95 % (21/22)	63 % (77/122)





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 de la direction générale qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

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 a poursuivi, au cours de la dernière année, les activités fixées consistant à sensibiliser les employés et à évaluer des profils d'accès à certains fichiers de renseignements personnels.

En 2007-2008, l'Office prévoit la tenue d'activités semblables incluant des séances de formation afin de s'assurer que les exigences fixées par la Loi et par la Commission d'accès à l'information soient respectées.

46

5.4 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. Au cours de 2006-2007, aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du Code n'a été portée à la connaissance de l'Office.

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

5.5 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 2006-2007.





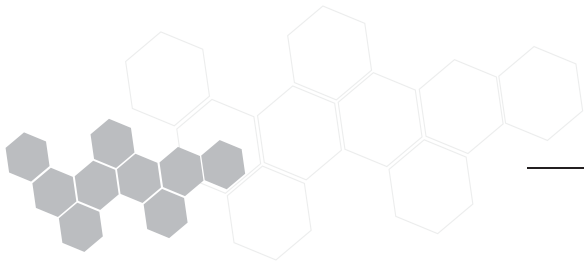
Liste des membres du conseil d'administration – 2005-2006

Membres nommés

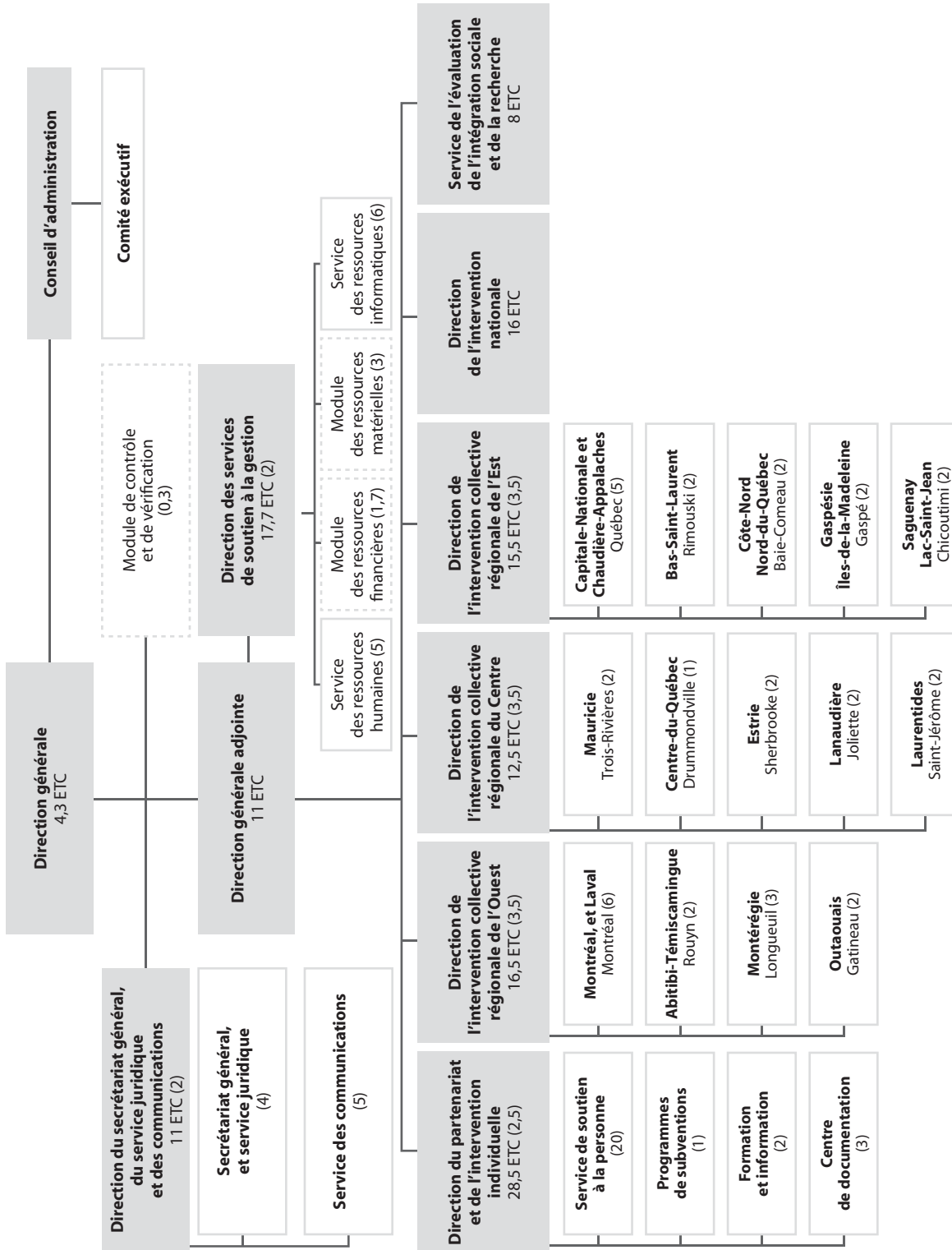
- Jacques Audy**, de Québec (région 03)
- Rollande Cloutier-Barabé** (vice-présidente jusqu'au 15 janvier 2007),
de Trois-Rivières (région 04)
- Louis Bourassa**, de Deux-Montagnes (région 15)
- Patric Carrier**, de Saint-Sixte (région 07)
- Denyse Côté-Dupéré**, de Jonquière (région 02)
- Guy Dumas** (représentant les ordres professionnels)
- Céline Giroux** (directrice générale et présidente par intérim)
- Sylvie Godbout** (depuis le 16 janvier 2007), de Sherbrooke (région 05)
- Marie-Pierre Lachapelle**, de Laval (région 13)
- Pierre-Yves Lévesque** (représentant les organismes de promotion)
- Rémy Mailloux**, de Rouyn-Noranda (région 08)
- Guy Plourde**, de Trois-Pistoles (région 01)
- Maude Richard**, de Ville Lorraine (région 15)
- Louis Roy** (représentant les salariés jusqu'au 15 janvier 2007)
- Luciana Soave**, de Montréal (région 06)
- André Tremblay** (représentant les salariés depuis le 16 janvier 2007)
- Gabriel Tremblay** (représentant les employeurs depuis le 16 janvier 2007)
- Martin Trépanier**, de Gaspé Harbour (région 11)

Membres d'office

- Marie-Josée Champagne**, ministère de la Culture et des Communications
(jusqu'au 23 octobre 2006)
- Monique Barriault**, ministère de la Culture et des Communications (jusqu'au 22 mars 2007)
- Hélène McGee**, ministère de la Culture et des Communications (depuis le 23 mars 2007)
- Sophie DeCorwin**, ministère des Affaires municipales et des Régions
- Annie Harvey**, ministère du Travail
- Andrée Jacques**, ministère des Services gouvernementaux
- Claude Martin**, ministère des Transports
- Gilles Meunier**, ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine
(depuis le 22 novembre 2006)
- Liette Picard**, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
- Rachel Ruest**, ministère de la Santé et des Services sociaux
- Brigitte Thériault**, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale



Organigramme au 31 mars 2007





Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La mission de l'Office des personnes handicapées du Québec

L'Office veille 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, au plan collectif, l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. En plus de promouvoir les intérêts de ces dernières et ceux 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.

Nos services aux citoyens

Soutien à la personne

Accueil, information et référence

- Nous accueillons les demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille, nous cernons les besoins et fournissons les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.
- Lorsque nécessaire, nous référons la personne à l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins et nous assurons le suivi.

Soutien, conseil et accompagnement

- Nous conseillons et assistons, sur demande, une personne handicapée ou sa famille dans leurs démarches afin de les aider à préciser leurs besoins et à obtenir les services appropriés. Ces besoins peuvent s'inscrire dans différents secteurs d'activité tels que les services de garde, l'école, le travail, les loisirs, le transport, etc.
- Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou ses parents auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où ils habitent.
- Nous coordonnons, au besoin, le plan de services d'une personne handicapée.

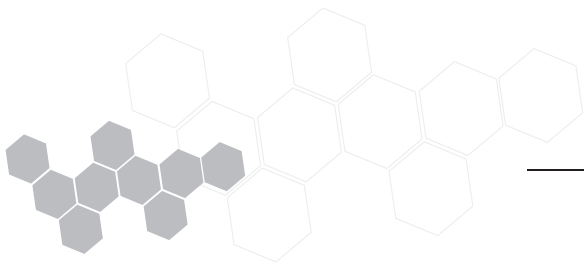
Centre de documentation

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.

Information statistique

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





Engagement de l'Office envers les citoyens

Accessibilité

- Pour obtenir les services de soutien à la personne, il n'y a qu'un seul numéro de téléphone à composer, peu importe votre lieu de résidence, soit le numéro sans frais 1 800 567-1465.
- Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi nous joindre par courrier électronique, par télécopieur ou par la poste.
- Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités ainsi que notre site Web.
- Le Centre de documentation dispose de documents audiovisuels adaptés pour les personnes ayant une incapacité auditive et d'un poste de travail informatique multimédia pour les personnes ayant une incapacité visuelle.
- Le catalogue des documents disponibles à notre Centre de documentation peut être consulté en ligne.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le télécriteur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous).
- Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés.

Courtoisie et respect

- Notre personnel s'identifie clairement.
- Nous communiquons avec vous de façon courtoise et respectueuse, avec une attitude d'écoute et de compréhension.
- Nous vous recevons dans un lieu qui permet d'assurer la confidentialité des échanges.
- Les renseignements qui sont consignés dans votre dossier sont strictement confidentiels. Parmi les membres de notre personnel, seuls ceux qui y sont autorisés pour leur travail ont accès à votre dossier.

Fiabilité

- Notre personnel vous fournit des informations fiables et des conseils de qualité.
- Dans un souci d'amélioration continue de nos services, les connaissances de notre personnel sont constamment maintenues à jour.

Rapidité

Lors d'une communication téléphonique, notre personnel s'efforce de vous offrir l'aide requise dès le premier contact. Si la situation requiert une recherche ou d'autres démarches, nous vous informerons du délai nécessaire pour traiter votre demande et nous vous précisons le nom de la personne qui y donnera suite, et ce, dans un délai d'un jour ouvrable.



Votre collaboration

Nous comptons sur votre collaboration et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. À cette fin, nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires. Une boîte à suggestions virtuelle se trouve sur notre site Web et vous permet de nous les transmettre (www.ophq.gouv.qc.ca/boite_suggestions/).

Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires par écrit :

Chef du Service du soutien à la personne
Office des personnes handicapées du Québec
Service de soutien à la personne
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Traitement des plaintes

Si, malgré nos engagements, vous croyez avoir été lésé dans le cadre 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 !

Vous devez adresser votre plainte au responsable du traitement des plaintes de l'Office, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Ce dernier prendra connaissance de votre plainte et de vos commentaires concernant nos services et procédera à leur examen et à leur traitement.

Nous vous donnons l'assurance que votre plainte sera traitée rapidement, avec toute l'attention qu'elle mérite et en toute impartialité.

Pour joindre le responsable des plaintes

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

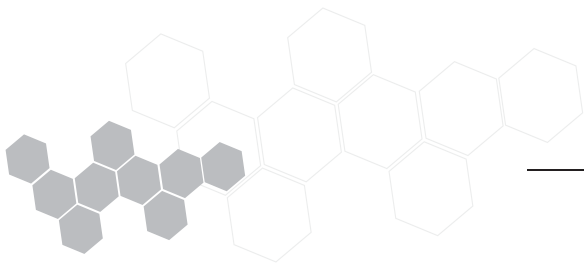
Par téléphone : 819 475-8530

Sans frais : 1 800 567-1465

Par télécopieur : 1 800 567-1477

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.

Révision et suivi

Cette déclaration de services est révisée annuellement. Elle fait l'objet d'un suivi périodique dont les résultats sont rendus publics dans le rapport annuel de gestion de l'Office.

Pour nous joindre

Heures d'ouverture :

De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Pour obtenir des informations, du soutien-conseil ou de l'accompagnement :

Par téléphone : 1 800 567-1465 (sans frais)

Par télécopieur : 1 800 567-1477 (sans frais)

Par télécopieur : 819 475-8409

Par courriel : dpil@ophq.gouv.qc.ca

Par la poste : Office des personnes handicapées du Québec
Direction du partenariat et de l'intervention individuelle
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

Pour joindre notre Centre de documentation :

Par la poste : Office des personnes handicapées du Québec
Centre de documentation
500, boul. René-Lévesque Ouest
bureau 15.600
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Par téléphone : 514 873-3574

Sans frais : 1 888 264-2362

Par télécopieur : 514 873-3574

Par télécopieur : 514 873-9706

Par courriel : documentation@ophq.gouv.qc.ca



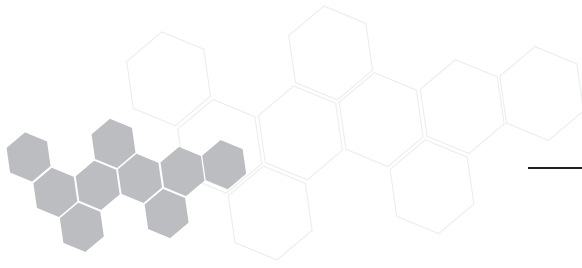


Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2006

N.B. L'échéance du plan d'action a été prolongée jusqu'au 31 mars 2007 pour correspondre à l'année financière.

Direction responsable	Secteurs d'activité	Obstacles priorités	Résultats attendus	Mesures prises	Commentaires
Actions à l'égard de la mission générale					
Direction générale adjointe	Plan stratégique 2005-2008		Suivi régulier trois fois par an pour les projets de la planification et quatre fois par an pour le plan d'action annuel (article 61.1)	Planification stratégique : <ul style="list-style-type: none"> Élaboration du mécanisme de suivi Formation du personnel et mise en oeuvre du mécanisme Production de trois rapports périodiques et d'un bilan annuel Plan d'action annuel : <ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un modèle de rapport de suivi Production de quatre rapports de suivi 	Résultat atteint.
Direction des communications	Visibilité et diffusion des actions de l'Office	Manque de visibilité de l'information générée par les activités de l'Office	Amélioration de la disponibilité de l'information sur les activités des partenaires, les personnes handicapées et la population en général	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de l'analyse préalable de la problématique Présentation à la direction générale et au conseil d'administration Élaboration de quatre plans de communication Un plan de communication en consultation auprès des directions et du comité consultatif du conseil d'administration 	Résultat en voie d'être atteint : le plan de communication stratégique de l'Office devrait être complété d'ici mai 2007.
		Désuétude du site Web	Actualisation du contenu du site Web afin de l'harmoniser avec les nouvelles responsabilités de l'Office et identification d'un processus continu de mise à jour	<ul style="list-style-type: none"> Contenu du site ajusté aux fonctions de l'Office Recension de modèles de politiques éditoriales auprès des autres ministères/organismes 	Résultat atteint. Mise à jour continue sur demande.

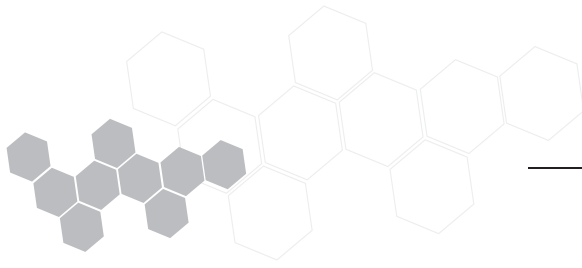




Direction responsable	Secteurs d'activité	Obstacles priorités	Résultats attendus	Mesures prises	Commentaires
Direction du partenariat et de l'intervention individuelle	Services de soutien à la personne	Exigence d'une vigilance constante sur l'accessibilité et la qualité des services offerts	Appropriation et mise en œuvre du cadre de référence par le personnel concerné par l'intervention individuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Approbation du cadre de référence par le conseil d'administration • Formation du personnel et mise en œuvre 	<p>Résultat atteint : la vigilance est assurée par un processus d'amélioration continue.</p> <p>La formation et les activités de développement du personnel de soutien constituent la pierre angulaire dans l'harmonisation des pratiques de l'Office en vue de répondre à la clientèle, à sa satisfaction.</p>
			Taux de satisfaction de la clientèle à plus de 90 % et identification de pistes d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'un sondage auprès de la clientèle et production du rapport 	
Direction des communications	Information	Accessibilité restreinte de l'information concernant les principaux programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et à leur famille	Suiwi continu de l'évolution des demandes de services pour planifier les ajustements	<ul style="list-style-type: none"> • Production à chaque trimestre d'un rapport du système de gestion de dossiers (SGD) • Présentation à chaque rencontre du conseil d'administration de l'évolution des demandes 	<p>Résultat atteint.</p>
			Conception et intégration au portail gouvernemental d'une grappe d'informations sur les principaux programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées et à leur famille	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation à chaque trimestre d'un rapport du système de gestion de dossiers (SGD) • Présentation à chaque rencontre du conseil d'administration de l'évolution des demandes <p>Délai maximum de 24 heures pour la réponse au client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les fiches d'information ont été complétées et le contenu validé • Le portail a été mis en ligne 	
			Réédition du Guide des besoins en soutien à la famille	<ul style="list-style-type: none"> • Le contenu du guide a été revu • Guide réédité et diffusé 	<p>Résultat atteint.</p>

Direction responsable	Secteurs d'activité	Obstacles priorités	Résultats attendus	Mesures prises	Commentaires
Actions à l'égard des services à la population (suite)					
Direction des communications	Site Web	Accessibilité limitée	Respect des directives pour l'accessibilité aux contenus Web 1.0 de l'Initiative pour le Web du W3C de niveau 3 ou AAA	<ul style="list-style-type: none"> Refonte du site Web selon les directives pour l'accessibilité aux contenus Web 1.0 de l'Initiative pour le W3C de niveau 3 ou AAA Élaboration d'un contenu et d'outils de formation 	<p>Résultat atteint.</p> <p>Résultat en voie d'être atteint :</p> <ul style="list-style-type: none"> le plan de formation est en processus d'approbation les séances de formation et l'élaboration des outils sont reportées en 2007-2008.
	Communications adaptées	Absence de plan formel de formation	Maintien et transmission du savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> Deux rapports semestriels ont été déposés au conseil d'administration : l'un en juillet 2006 et l'autre en février 2007 	Résultat atteint.
	Médias adaptés	Absence de suivi périodique de l'application de la politique	Ajustements continus des pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Correctifs apportés au niveau des délais. Réduction des délais déjà observable 	Résultat atteint : délai identique à celui des productions imprimées (5 à 8 jours ouvrables).
	Documentation	Processus d'adaptation parfois trop long	Réduction des délais de production des médias adaptés	<ul style="list-style-type: none"> Versement du catalogue sur le site Web de l'Office 	Résultat atteint, dans le sens où le catalogue de la bibliothèque est disponible sur le site Web de l'Office depuis décembre 2005.
		Accès limité au catalogue	Plus grande accessibilité du catalogue pour les personnes handicapées		Toutefois, il n'est pas accessible au sens des directives pour l'accessibilité aux contenus Web 1.0 de l'Initiative pour l'accessibilité du Web du W3C de niveau 3 ou AAA.





Direction responsable	Secteurs d'activité	Obstacles priorités	Résultats attendus	Mesures prises	Commentaires
Direction des services de soutien à la gestion	Embauche	Baisse du nombre de personnes handicapées parmi les effectifs de l'Office	Augmentation de la représentativité des personnes handicapées parmi les effectifs de l'Office, retour à 11 %	<ul style="list-style-type: none"> Inscription de cette préoccupation dans la gestion prévisionnelle de main-d'œuvre (GPMO) Embauche d'une personne handicapée sur un contrat occasionnel Deux personnes handicapées ayant un contrat occasionnel ont été nommées sur des emplois réguliers 	<p>Résultat de 10,2 % atteint au 31 mars 2007, ce qui représente une augmentation par rapport au 1^{er} avril 2005 (9 %).</p>
			Préparation d'une relève ayant développé des compétences au regard de certains postes	<ul style="list-style-type: none"> Trois personnes effectuent un stage PDEIPH au sein de l'organisation au 31 mars 2007 	<p>Résultat atteint.</p>
	Accessibilité des locaux et services	Augmenter l'accessibilité du siège social	Disponibilité d'un relevé des obstacles et d'un plan de travail	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de nos besoins à la SIQ et entente à l'effet que l'Office paie les frais contractuels Appel d'offre effectué et contrat octroyé par la SIQ en octobre 2006 Analyse du rapport en cours 	<p>Résultat partiellement atteint</p> <ul style="list-style-type: none"> l'analyse a été effectuée un plan de travail pour améliorer l'accessibilité au siège social sera réalisé en 2007-2008 par l'Office. <p>Ce plan s'étalera sur quelques années. La collaboration de la SIQ est essentielle pour la réalisation des travaux. L'entente est en discussion actuellement.</p>
	Achat / location	Absence de formalisation dans les directives de la préoccupation de l'accessibilité	Contrôle plus facile des impacts	<ul style="list-style-type: none"> Une directive interne a été élaborée et transmise aux directeurs 	<p>Résultat atteint : documents présentés au comité de direction en décembre.</p>



Liste des publications

Bulletin *L'intégration*

- Été 2006
- Automne 2006

Stat Flash

- Janvier 2007
- Mars 2007

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

- *Programmes de subvention*
- *Centre de documentation* (réimpression)
- *Services éducatifs* (réimpression)
- *Soutien à la personne* (réimpression)
- *Aide financière* (réimpression)
- *Soutien aux familles* (réimpression)
- *Accessibilité* (réimpression)
- *Programmes et services* (réimpression)

Dépliants :

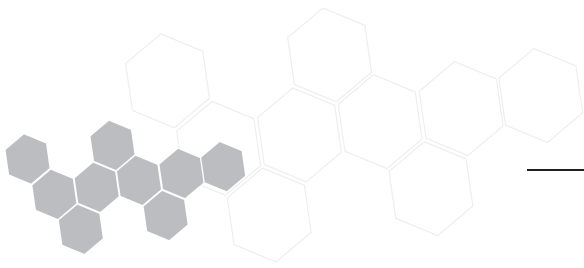
- *Être mieux formé et documenté pour une pleine participation sociale des personnes handicapées*
- *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Brochure :

- *À parts égales, levons les obstacles*

Documents :

- *Dépenses et clientèles desservies par les programmes et services gouvernementaux destinés aux personnes handicapées : années financières 2002-2003, 2003-2004 et 2004-2005*, avril 2006
- *Évaluation qualitative de la situation des familles où vit une personne handicapée*, mai 2006
- *L'incapacité et les limitations d'activités au Québec : un portrait statistique à partir des données de l'EPLA*, mai 2006
- *Action gouvernementale et personnes handicapées – Revue de l'année 2005-2006*, juin 2006
- *Premier rapport sur les plans d'action annuels produits par les ministères, les organismes publics et les municipalités à l'égard des personnes handicapées*, août 2006
- *Rapport annuel de gestion 2005-2006*, octobre 2006



- *Accessibilité des immeubles construits avant 1976 : commentaires préliminaires de l'Office des personnes handicapées du Québec*, novembre 2006
- *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la production de leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées*, novembre 2006
- *La planification individualisée et coordonnée des services : Une approche à privilégier pour l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées*, novembre 2006
- *Révision des paramètres et des modes de fonctionnement du Programme d'adaptation de domicile : commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec*, novembre 2006
- *Guide des besoins en soutien à la famille, sections régionales*, décembre 2006
- *Orientations 2007-2012 relatifs aux standards d'accès, de continuité et de qualité du programme-services déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement : commentaires préliminaires de l'Office des personnes handicapées du Québec*, février 2007
- *Guide en matière de stationnement pour personnes handicapées à l'intention des municipalités*, mars 2007
- *L'accès aux services de santé et aux services sociaux : Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec au ministère de la Santé et des Services sociaux*, mars 2007
- *La participation sociale des personnes handicapées (4 documents)*, mars 2007 :
 - *L'éducation*
 - *Le travail*
 - *Les loisirs*
 - *Les activités éducatives de la petite enfance*
- *Travaux de révision du Code de construction du Québec : Avis de l'Office des personnes handicapées du Québec*, mars 2007



**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 partisans.
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.

62—

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

—63

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 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
21. Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

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





Chapitre 4 - Rémunération

22. Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon 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 pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

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

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

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

26. Le 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 : 819 475-8753
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 : 819 475-8467
Courriel : dpai@ophq.gouv.qc.ca

66

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 télécopieur : 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
Télécopieur : 514 873-9880
Télécopieur : 514 873-4299
Courriel : dicro@ophq.gouv.qc.ca

