

L'Office des personnes handicapées peut vous aider ...

L'amélioration du soutien aux personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir des services répondant à leurs besoins constitue une orientation du plan stratégique 2001-2004 adopté par l'Office. Cette orientation a d'abord été énoncée dans le document *Le Québec et l'intégration sociale des personnes handicapées -- Orientations et voies de solution pour l'avenir* publié en 1999. Ce document fait ressortir le constat suivant: l'organisation des services destinés aux personnes handicapées pose différents problèmes d'accès; les personnes ayant de nombreux besoins doivent s'adresser à plusieurs ministères et organismes et chacun d'eux a ses façons de faire et ses exigences administratives particulières.

L'Office a le mandat d'informer et de conseiller les personnes handicapées afin de favoriser leur intégration sociale. Le personnel des bureaux régionaux assume cette fonction d'accueil, d'information et de référence depuis de nombreuses années. Ce rôle n'a toutefois pas été exercé avec toute l'intensité requise, compte tenu, entre autres, de l'importance de la fonction d'attribution d'aide matérielle durant les années qui ont précédé le transfert des programmes. Par la suite, il a fallu s'ajuster à une nouvelle réalité. Dorénavant, de nombreux ministères et organismes gèrent des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées. Cela s'inscrit dans un contexte de régionalisation où les gestionnaires locaux de services se retrouvent souvent avec des critères d'attribution et des modalités d'accès pouvant varier d'une région à l'autre et d'un programme à l'autre.

(suite p. 8)

- **Accueil - Référence**
- **Entrevue avec Madame Lise Thibault**
- **Services de garde**



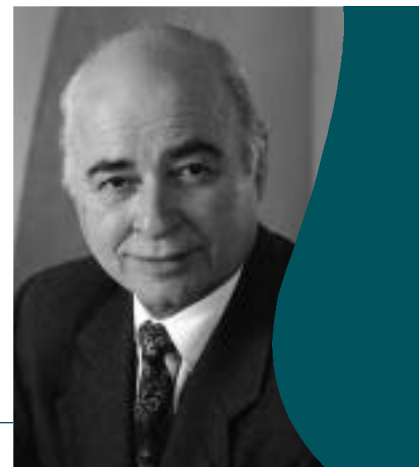
SOMMAIRE

- 2** — **Mot du président**
Au service des citoyens
- 4** — **Services de garde**
Des nouvelles du projet d'accompagnement
- 6** — **Capsule historique**
Inauguration d'un CTA
Opinion
Les programmes et services offerts aux personnes handicapées.
- 7** — **Sport**
La Classique internationale OPHQ en fauteuil roulant
- 8** — **Dossier spécial**
Accueil-référence
- 11** — **CTA**
L'Office des personnes handicapées du Québec accrédite le CTA COGESDI de Nicolet
- 13** — **Entrevue**
Lise Thibault fait la promotion du ski pour les personnes handicapées
- 14** — **Tournée du président**
Le président de l'Office sur la route
- 15** — **Chronique documentaire**
Une mine de renseignements
- 16** — **Gala des 500**
Deux CTA parmi les gagnants nationaux

L'accueil-référence, au cœur de l'action de l'Office

Toute entreprise ou organisation publique dès son existence a la responsabilité de bien accueillir et de référer convenablement les personnes qui s'adressent à elle. Ne pas être soucieux de cet aspect représenterait une faute grave dans le comportement d'une organisation. C'est plus qu'un service : c'est un devoir. Depuis quelques mois, l'Office a manifesté son intention d'investir dans l'accueil-référence. On définit l'accueil-référence par « l'ensemble des interventions requises pour recevoir une personne qui présente une demande d'information ou d'aide à l'Office, en évaluer le degré de complexité et y répondre. »

Plusieurs partenaires et représentants du mouvement associatif nous interpellent pour savoir pourquoi l'Office se lance aujourd'hui dans des champs d'intervention où ils interviennent. Pourquoi, dites-vous? Parce que les services d'accueil-référence sont offerts par l'Office depuis ... 1985! Cela remonte à l'ouverture des bureaux régionaux, qui ont pour tâche principale d'effectuer des interventions individuelles et collectives pour favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées. Le transfert des programmes créés par l'Office, effectué au nom de l'intégration sociale et à la demande des associations, a eu comme conséquence de rendre plus complexes les démarches pour obtenir des services en diversifiant le nombre de gestionnaires de programmes et les mécanismes d'accès. C'est ce défi que tente de relever quotidiennement l'Office.



M. NORBERT RODRIGUE
PRÉSIDENT

Au service des citoyens

Il faut toutefois se rendre à une évidence et faire notre mea-culpa. Si des gens croient que l'accueil-référence est une nouvelle dimension à l'Office, c'est que nous n'avons pas toujours su «vendre» cette perspective de notre mandat au public. Et c'est là que se trouve la nouveauté: dans notre intérêt renouvelé à mieux informer le public sur les services offerts par notre organisation. La démarche est sérieuse au point où elle occupe la toute première page de notre planification stratégique: «améliorer le soutien aux personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir des services répondant à leurs besoins (orientation 1).»

L'accueil-référence figure également tout en haut de notre *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, issue de mon engagement ainsi que de celui du conseil d'administration et du personnel de l'Office à offrir des services de qualité en consacrant tous nos efforts à répondre à vos besoins.

Comme toujours, l'Office ne veut pas travailler seul, et n'en a pas non plus la prétention. L'accueil-référence suppose par exemple qu'une personne handicapée peut être «accueillie» par l'Office, mais «référée» au milieu associatif, car dans certaines circonstances c'est lui qui sera le mieux en mesure d'aider la personne. Ce faisant, l'Office, a contribué, au fil des ans, à la reconnaissance de nombreuses associations.

Les associations sont souvent dédiées à une incapacité donc, très spécialisées. De son côté, l'Office travaille de façon multisectorielle, particulièrement en jouant son rôle de coordination au sein de l'appareil gouvernemental. La banque de programmes gouvernementaux tenue par l'Office représentera de plus un outil unique au Québec.

L'Office est un organisme gouvernemental et bien que le gouvernement ait un rôle certain à jouer dans le mieux-être des personnes handicapées, il n'a pas le rôle. Il faut user d'un peu plus de ce que j'appelle la communautarisation. Cette notion ne doit pas être utilisée pour désigner uniquement une alternative à la privatisation.

Le terme de communautarisation désigne aussi, selon moi, ce qui devrait constituer l'horizon de référence, la légitimité, la finalité d'action des trois acteurs que constituent le public, le privé et les organismes communautaires. La communautarisation, c'est le vecteur d'action et de changement qui réunit les différentes ressources d'une communauté pour l'aider à se prendre en charge et à survivre comme communauté. J'entends ici par «communauté» l'ensemble des personnes handicapées québécoises, les gens de leur milieu, les acteurs privés, publics et municipaux, etc. L'amélioration du quotidien des personnes handicapées est une responsabilité collective. Elle appartient aux familles, aux amis, aux voisins, au gouvernement, etc.

Il faut que chacun des acteurs concernés arrive à marginaliser sa légitimité sectorielle, son autonomie organisationnelle, par rapport à une légitimité première, celle de la référence et l'appartenance à la communauté. En mots plus simples, il n'y a pas de concertation possible si tout un chacun se prend pour l'acteur principal de la communauté, avec ce cortège d'attitudes et de comportements qui caractérisent ceux qui pensent être les seuls à avoir raison contre tous.

Tant que les organisations existeront, les services d'accueil-référence seront là et les plus efficaces possible. Soyez cependant assurés que nous mettrons tout en œuvre pour travailler en complémentarité avec tous nos partenaires.

Des nouvelles du projet d'accompagnement

Dans le dernier numéro de *L'intégration*, nous vous faisons part de l'expérimentation d'un projet consistant à défrayer une partie des frais d'accompagnement en service de garde des enfants présentant des besoins particuliers. Parallèlement à cette expérimentation, le ministère de la Santé et des Services sociaux de Québec a également financé une recherche dont l'objectif était d'évaluer l'impact du projet sur l'intégration sociale de ces enfants.

Le rapport de recherche a récemment été rendu public. Dans leur conclusion, les chercheuses font ressortir un fort taux de satisfaction de l'ensemble des participants (parents, éducatrices, coordonnatrices, personnes accompagnatrices, partenaires). Elles font valoir que des progrès ont été observés pour la majorité des enfants impliqués dans le projet.

Les chercheuses notent, par exemple, des modifications significatives au plan des capacités fonctionnelles (soins personnels, mobilité, fonctions sociales) lors de la première année de fréquentation d'un service de garde, avec la ressource d'accompagnement. Au chapitre des comportements sociaux, c'est après une période d'accompagnement de six mois que l'on note une progression par rapport au fonctionnement initial des enfants. En ce qui a trait à la capacité à jouer, les changements sont moins perceptibles dans l'ensemble compte tenu de la sévérité des limitations fonctionnelles de certains jeunes. Par contre, quelques-uns ont fait des progrès intéressants sur ce plan.

Les parents dont les enfants ont quitté le milieu de garde, principalement en raison de la fréquentation scolaire, ont remarqué des améliorations sur plusieurs plans (socialisation, langage, attention, autonomie). Plusieurs ont observé des comportements plus adéquats, un sentiment de sécurité accru et le développement d'habiletés d'interaction en groupe chez leur enfant. Certains ont fait valoir que l'expérience en milieu de garde avec une ressource d'accompagnement a facilité la transition et l'intégration de leur enfant à l'école.

Dans les milieux de garde, la présence d'une personne accompagnatrice a permis, selon les coordonnatrices, de diminuer les inquiétudes du personnel, des parents des enfants concernés ainsi que celles des autres parents.

DES RECOMMANDATIONS

Divisées en trois catégories, les recommandations portent sur le processus d'intégration, le programme et la ressource d'accompagnement. Afin de favoriser l'intégration, les chercheuses recommandent, entre autres, aux services de garde d'élaborer des procédures d'accueil de ces enfants; d'établir des liens avec le réseau de la santé et des services sociaux et de mettre en commun des objectifs d'intervention; de favoriser la communication entre les parties (service de garde, famille, réseau); d'élaborer des stratégies de sensibilisation auprès des autres clients de la garderie et du personnel et, enfin, faire un bilan semestriel de l'intégration de l'enfant avec les parents.



Des nouvelles du projet d'accompagnement

SERVICES DE GARDE

En ce qui concerne le programme d'accompagnement comme tel, les auteures de la recherche recommandent de le maintenir dans la région de Québec en attribuant cependant un nombre d'heures d'accompagnement correspondant aux besoins de l'enfant. De plus, un budget devrait permettre de libérer le personnel de la garderie pour l'exécution de tâches connexes comme la participation à des réunions ou des entretiens téléphoniques; des mesures de soutien devraient être prévues pour les cas complexes et les démarches administratives liées à l'obtention du financement devraient être allégées.

Il est important également, selon elles, de définir le rôle et les tâches de la personne accompagnatrice, de s'assurer qu'elle possède une formation pertinente ou une expérience de travail auprès des enfants et de lui transmettre l'information dont elle a besoin pour répondre aux besoins de l'enfant.

Selon les résultats de l'étude, l'accompagnement des enfants facilite leur intégration. Les auteures concluent qu'il serait souhaitable qu'un tel programme soit offert à l'ensemble des jeunes Québécois ayant des incapacités sévères.

Le rapport de recherche a été présenté aux représentants des ministères concernés soit celui de la Santé et des Services sociaux et celui de la Famille et de l'Enfance.

L'Office s'associe aux deux ministères pour poursuivre la réflexion afin de trouver une solution à long terme.



DES SUITES À LA RECHERCHE

Une subvention du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada permettra de poursuivre les travaux et ce, dans les régions de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches. Le programme de préparation à l'inclusion et de soutien à la transition (PIST) vise à établir des liens entre les milieux de garde et scolaire, c'est-à-dire que les informations et l'expertise acquises en milieu de garde concernant l'enfant, son fonctionnement ou les stratégies éducatives utilisées soient transmises en milieu scolaire lors de la transition de l'enfant. Il est destiné à l'entourage des enfants d'âge préscolaire vivant des situations de handicap et qui fréquenteront le milieu scolaire régulier.

La recherche associée au programme a, entre autres, comme objectifs d'en évaluer les effets, son utilité et le niveau de satisfaction des participants et de faire ressortir les conditions favorables ou défavorables à l'inclusion de ces enfants dans leur milieu (Centre de la petite enfance (CPE), école).

Quatre volets seront particulièrement expérimentés dans le cadre du projet: information (parents, milieux de garde et scolaire), consultation médicale et référence et développement avec les partenaires d'un plan de transition (CPE/école). L'évaluation du programme PIST se terminera en 2004. D'autre part, l'équipe de recherche poursuivra cette année l'évaluation du programme d'accompagnement en service de garde des enfants présentant des besoins particuliers dans la région de la Capitale-Nationale. Il sera sans doute intéressant de prendre connaissance des conclusions de cette étude. À suivre ...

par Micheline Thibault



QU'EN PENSEZ-VOUS ?

Croyez-vous que les personnes handicapées devraient recevoir les mêmes prestations et services et ce, quelle que soit la cause de leur déficience (naissance, accident, maladie) ?

Il est indispensable que tout le monde soit traité de la même façon. Mon épouse est handicapée depuis six ans à cause d'une rupture d'anévrisme au cerveau et parce qu'elle n'a jamais été sur le marché du travail, et que ce n'est pas dû à un accident, elle n'a droit à aucune prestation. Nous avons dû passer à travers toutes nos économies.

Roland Lavallée (aidant naturel)

Nous sommes parents d'un enfant ayant une déficience intellectuelle et comme bien d'autres parents qui vivent cette situation, nous sommes à même de constater les iniquités et la charge financière supplémentaire que cette situation représente et ce, quel que soit l'âge de l'enfant.

Les premières pertes subies sont souvent au niveau des revenus d'emploi. Beaucoup d'enfants requièrent des soins ou des suivis en réadaptation qui obligent un des deux parents à réaménager son temps de travail. Pour d'autres, on parle de perte d'emploi causée par les trop nombreuses absences. Ou tout simplement parce que concilier le travail et le soutien que requiert l'enfant ou l'adulte s'avère impossible.

Des iniquités existent également au niveau des services de garde. Les enfants handicapés se retrouvent souvent loin sur les listes d'attente et quand arrive leur tour, ils ne bénéficient que de quelques heures/semaine puisque les centres de la petite enfance ne reçoivent pas le financement nécessaire pour intégrer ces enfants.

Les parents doivent alors payer de leur poche le soutien dont l'enfant a besoin ou se tourner vers les services de garde privés qui n'offrent par le service à 5\$.

L'iniquité existe également pour les adultes ayant une déficience intellectuelle qui voudraient avoir une vie active mais qui, pour ce faire, ont besoin d'accompagnement. Les programmes qui existent actuellement sont nettement insuffisants pour répondre à l'ensemble des besoins.

Et que dire des coûts qu'entraînent les besoins au niveau du répit-gardiennage et des camps spécialisés. Plus la personne avance en âge, plus il est difficile d'obtenir de l'aide et plus cette aide coûte cher. Les ressources actuelles, physiques et financières, sont insuffisantes. Les personnes handicapées autant que la famille ont besoin de ces moments de repos pour le maintien de l'équilibre familial.

Ce sont ici que quelques exemples de situation où des coûts supplémentaires sont associés aux incapacités.

Oui, l'Office doit poursuivre son travail dans ce sens, et c'est avec satisfaction que l'on retrouve cette préoccupation dans les orientations de l'Office pour les trois prochaines années.

Diane Lavigne, au nom des parents de l'Association pour l'intégration sociale

Capsule historique

Inauguration du CTA Chaîne de travail adapté

Le CTA Chaîne de travail adapté d'Alma au Saguenay – Lac-Saint-Jean a été accrédité par l'Office le 1er octobre 1980. Ses dirigeants et employés ont inauguré un nouvel édifice le 16 septembre 1983, sous la présidence d'honneur de Mme Laurette Champigny-Robillard, première présidente de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Cette inauguration a eu lieu dans le cadre d'une soirée à la salle Rondin de Saint-Nazaire. Lors de la bénédiction solennelle, le célébrant soulignait :
« Nous offrons à Dieu votre projet, les talents et les énergies que vous allez y consacrer et lui demande sa protection et son assistance, afin que vous fassiez du CTA un lieu de travail favorable à vos ambitions et à votre dignité humaine, un lieu où vous serez heureux de travailler et de vivre. »

Le Seigneur a dû prêter une oreille attentive à cette demande, car 19 ans plus tard, après avoir traversé des questionnements sur la gestion des ressources humaines et financières, ce CTA va bien et a su développer son chiffre d'affaires. Il se spécialise dans l'entretien ménager (ISO 9003), la location de main-d'œuvre et la location et le nettoyage de carpettes commerciales.

par Michel-André Roy



Mme Champigny-Robillard s'adressant à l'assemblée lors de la cérémonie d'ouverture

QUESTION

Éprouvez-vous des difficultés à trouver de l'information sur les programmes et services offerts aux personnes handicapées ?

Qu'en pensez-vous?

Faites-nous parvenir vos réponses au
309, rue Brock, Drummondville (Québec) J2B1C5 ou par courriel à :
integration@ophq.gouv.qc.ca



De grands noms à la quatrième édition de la Classique internationale OPHQ en fauteuil roulant

L'événement se déroulait du 29 novembre au 2 décembre au pavillon Bell du Centre de tennis du parc Jarry de Montréal. Richard Legendre, ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du Loisir et du Sport, était de passage. Il participait à la remise des trophées de la Classique. D'autres très grands noms du tennis québécois s'étaient également déplacés pour venir rendre hommage aux athlètes en fauteuil roulant de haut calibre qui ont compétitionné durant cette fin de semaine. Le médaillé d'or canadien aux derniers Jeux Olympiques de Sydney, Sébastien Lareau, ainsi que l'honorable juge François Goubout, ex-président de Tennis Canada et aujourd'hui juge à la Cour du Québec, étaient présents pour remettre les trophées aux vainqueurs.

M. Norbert Rodrigue, président de l'Office, était évidemment très reconnaissant et heureux de voir d'aussi grandes personnalités québécoises s'impliquer auprès des athlètes en fauteuil roulant. Il a profité de l'occasion pour rappeler à quel point il était important de se servir du sport comme d'un moyen facilitant l'intégration dans la société. « Tout comme dans les autres secteurs d'activités plus traditionnels tels que le travail, l'éducation et le transport, nos partenaires nous permettent, avec la réalisation de ce tournoi, d'utiliser le sport comme forum d'expression de nos différences », ajoutait M. Rodrigue.

Cette année, une trentaine d'athlètes, dont quinze de calibre international, se sont disputé la première place dans trois catégories: classe ouverte, A et quadriplégique. Malheureusement, des équipes de l'Europe de l'Est, du Mexique et du Nigéria n'ont pu se présenter au tournoi, les événements du 11 septembre ayant rendu impossible leur visite.

Le grand vainqueur de la Classique est le Canadien Colin McKeage de l'Alberta. Il a remporté le trophée « François Goubout » dans la classe ouverte. Celui-ci a vaincu le Montréalais Mario Perron, 62^e à l'échelle mondiale. En double, McKeage a complété son tournoi avec une fiche parfaite, alors qu'il a été sacré champion en compagnie de son partenaire, l'Ontarien Frank Peter. Disposant en finale de Perron et Mathieu, ils ont aussi remporté le trophée « Sébastien Lareau ». Nissim Louis de Montréal a triomphé dans la catégorie A tandis que dans la classe quadriplégique, c'est à Kirk Tremblay de Montréal, 32^e meilleure raquette mondiale, qu'est revenue la victoire pour une troisième année consécutive.

Au cours des dernières années, le tournoi n'a cessé de prendre de l'ampleur. L'organisation a su s'entourer de collaborateurs précieux, tels l'Association québécoise des sports en fauteuil roulant, la Fédération canadienne de tennis, Tennis Canada, Tennis Montréal et Tourisme Montréal. À tous ces organismes prestigieux, s'ajoutait cette année Hydro-Québec.

Le tennis en fauteuil roulant est la discipline qui connaît la plus forte croissance en termes de popularité auprès des personnes ayant une incapacité physique. Actuellement, plus de 1000 joueurs provenant de quelque 70 pays apparaissent au classement international. L'Office et ses partenaires sont fiers de s'associer à l'essor de cette discipline sportive et de permettre aux athlètes québécois de se mesurer à des joueurs d'envergure

internationale. « Nous avons assisté à une très bonne compétition de calibre élevé. Nous souhaitons attirer plus de spectateurs dans les prochaines éditions. Nous préparons déjà la cinquième Classique et nous aimerions, dès l'an prochain, recevoir un plus grand nombre de joueurs étrangers » de dire M. René Gauthier, directeur du tournoi.

Par Isabelle Gagnon



L'honorable François Goubout, Sébastien Lareau médaillé d'or Olympique aux Jeux de Sydney, M. Richard Legendre, ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du Loisir et du Sport,

M. Norbert Rodrigue, président de l'Office

En avant : Colin McKeage, Kirk Tremblay et Nissim Louis

(suite de la p. 1)

L'Office des personnes handicapées peut vous aider...

Les personnes handicapées, leurs familles ainsi que de nombreux partenaires ont souvent porté à notre attention la difficulté de se retrouver dans cet ensemble de programmes et de mesures qui se sont développés au fil des années. C'est en réponse à ce besoin que l'Office a décidé d'améliorer ses services d'accueil, d'information et de référence pour favoriser l'accès aux services.

Le personnel de l'Office qui assume cette fonction dans chaque bureau régional poursuit les objectifs suivants : soutenir les personnes handicapées et leur famille en les accueillant, les écoutant et les aidant à préciser leurs besoins; les informer adéquatement sur les programmes, services et ressources qui leur sont destinés; guider les personnes handicapées et leur famille en vue de favoriser leur accès aux services et permettre leur intégration sociale. Comme les services s'adressent aussi à l'ensemble des partenaires et à la population, notre rôle est également d'informer et de guider les personnes qui nous contactent dans leurs actions pour favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées.

La gamme des demandes reçues est extrêmement variée. Il est souvent question d'accès à des programmes gouvernementaux de soutien financier, comme les prestations de sécurité du revenu et la couverture des besoins spéciaux, les crédits d'impôt pour personnes handicapées ainsi que le programme des prêts et bourses aux étudiants ayant des incapacités. Des interrogations et des plaintes sont adressées en regard de l'accessibilité des édifices publics, de l'adaptation de domicile, de l'accès à des logements adaptés. L'obtention d'aides techniques et de services de maintien à domicile et de soutien à la famille préoccupent également de nombreuses personnes qui contactent l'Office. Des interrogations sur le soutien à l'intégration en emploi ainsi



que la discrimination au travail font aussi l'objet de demandes. Des partenaires s'informent de l'existence de programmes d'aide ou de ressources techniques concernant par exemple l'adaptation des postes de travail, l'adaptation des taxis, l'accessibilité des édifices publics. Ces demandes concernent plusieurs thématiques reliées à l'intégration sociale des personnes handicapées.

Pour André Bovet, agent d'aide à la clientèle au bureau de Montréal, un des objectifs poursuivis quotidiennement est de faire en sorte que la personne obtienne l'information la plus précise possible et qu'elle soit référée à l'organisme ou l'intervenant qui peut véritablement répondre à son besoin. «Lorsque les gens téléphonent à nos bureaux, je souhaite que ce soit leur dernier appel et que si je donne une référence, ce soit la bonne.» Chaque fois que le téléphone sonne, c'est toujours un défi. Il y a tellement de demandes différentes, parfois répétitives, mais souvent uniques. «L'influence de l'Office peut être très positive dans la résolution de problèmes. Parfois, juste un coup de téléphone suffit à ouvrir des portes», de dire M. Bovet.

Un des défis à relever pour s'ajuster à la nouvelle réalité de l'organisation des services consiste à rassembler et structurer l'ensemble de l'information sur les programmes et mesures et d'en assurer la mise à jour régulière. C'est ainsi qu'est né à l'Office le projet de créer une banque d'information sur les programmes et mesures qui sera bientôt rendue disponible dans les bureaux régionaux. L'inventaire documente plus de 260 programmes et mesures du gouvernement du Québec visant les personnes handicapées. Toutes les mesures (indemnités, prestations, mesures fiscales, subventions, normes et services) sont décrites en détail et classées par thématique ou incapacité. Le cadre juridique du programme, les organismes et ministères impliqués dans sa gestion, la description de la mesure, les critères d'admission, la façon de présenter une demande, le traitement et l'évaluation de la demande, les éléments couverts et les normes de couverture, les données administratives et budgétaires sont des informations traitées. Il s'agit là d'un travail colossal pour concrétiser l'expertise unique de l'Office en regard de la connaissance des programmes et mesures destinés à favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées. Nous poursuivons la réflexion sur l'utilisation de cette banque d'information et sur les meilleures façons de la rendre accessible à nos partenaires.

Prenons l'exemple de Gustave Imbert qui a récemment fait appel au bureau régional du Centre-du-Québec. M. Imbert occupe un poste de réceptionniste par intérim au Mouvement Personne d'abord de Drummondville. Il a beaucoup de difficulté à comprendre les gens au téléphone, car il est malentendant: «Ça me gêne de faire répéter la personne», dit-il à l'agent d'aide à la clientèle de l'Office, Pierre Marcotte, à qui il s'est adressé pour trouver une solution à son problème.

L'accueil effectué et l'écoute accordée ont permis à M. Imbert de préciser sa demande. «Il s'est informé de mes besoins et m'a assuré qu'il allait m'aider dans mes démarches.» En procédant à une évaluation sommaire des besoins, l'agent d'aide à la clientèle a identifié l'importance de faire adapter le poste de travail de la personne pour compenser ses incapacités auditives. Des démarches ont été entreprises avec M. Imbert auprès du centre de réadaptation. D'autres besoins comme celui de voir à l'adaptation de son appartement par l'acquisition d'aides techniques ainsi que de développer des habiletés de communication ont été exprimés; un lien a été établi avec les intervenants concernés.

Dans d'autres types de situation, c'est une référence vers un autre collègue de l'Office qui est la plus pertinente. Par exemple, un étudiant s'adresse au bureau régional de l'Office pour se documenter sur l'intégration au travail des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Il sera référé à notre centre de documentation qui lui transmettra une bibliographie sur ce thème et qui l'informerait des modalités d'emprunt des documents qu'il souhaite consulter.



Certaines situations soumises à notre attention sont plus corsées et indiquent qu'il y a un obstacle majeur ou un litige. Par exemple, un parent s'adresse à l'Office parce que le maintien de son enfant handicapé en milieu de garde est compromis. À ce moment, le dossier est pris en charge par une personne qui assurera le soutien et qui accompagnera la personne dans ses démarches. Une stratégie en vue d'obtenir la meilleure réponse possible à ses besoins peut être élaborée. Cette intervention se réalise généralement par l'élaboration d'un plan d'intervention ou d'un plan de services qui sera négocié avec les partenaires responsables.

UNE RESPONSABILITÉ QUI S'EXERCE EN COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES PARTENAIRES

Ce qui distingue la nature des services d'accueil-référence de l'Office, c'est d'abord la perspective intersectorielle et horizontale dans laquelle ils s'inscrivent. Un citoyen ayant des incapacités ou un partenaire s'adresse à nous généralement parce qu'il ne sait pas où se diriger. Il compte sur l'écoute de l'Office pour analyser sa demande et sur son expertise et sa connaissance des programmes et mesures pour lui transmettre des informations et lui prodiguer des conseils afin d'obtenir une réponse satisfaisante à ses besoins.

Chacun des organismes qui dispensent des services publics est responsable d'accueillir et d'informer la population sur les services offerts. Ils transmettent l'information disponible dans leur propre secteur d'activités. Cela est tout aussi vrai lorsqu'il est question des services destinés aux personnes handicapées et à leurs familles. Par exemple, les CLSC exercent un rôle d'accueil, d'évaluation et d'orientation dans le réseau de la santé et des services sociaux tout comme les centres locaux d'emploi (CLE) le font dans le réseau de la main-d'œuvre. L'Office a le souci de poursuivre ses efforts de partenariat et de développer la complémentarité des interventions avec ces organisations.

Par ailleurs, l'Office peut aussi compter sur les partenaires du milieu associatif dans l'exercice du rôle d'accueil, d'information et de référence. Dans les différentes régions du Québec, des organismes de base regroupant des personnes handicapées ou des parents existent et, selon leur mission respective, ils informent, donnent du soutien et défendent

les droits des personnes handicapées. Le milieu associatif a recours à l'expertise de l'Office pour maintenir une bonne connaissance des programmes et mesures et nous réfère des personnes handicapées et des familles dans certaines situations. D'autre part, le personnel de l'Office réfère aussi des personnes handicapées, des parents ou des partenaires au milieu associatif lorsque les besoins exprimés peuvent trouver réponse chez ces organismes.

Travailler ensemble à mieux informer les personnes handicapées, leur famille ainsi que l'ensemble des partenaires, voilà le défi que l'Office veut relever en réaffirmant sa volonté d'être au service des citoyens ayant des incapacités pour favoriser le développement de leur prise de pouvoir sur leur propre devenir.

*par Jean Dupont
Isabelle Gagnon*



Centre-du-Québec

L'Office des personnes handicapées du Québec accrédite le CTA COGESDI de Nicolet

Le président de l'Office des personnes handicapées du Québec, M. Norbert Rodrigue, a annoncé le 28 novembre dernier l'accréditation d'un nouveau centre de travail adapté (CTA), COGESDI, à Nicolet.

«L'Office financera 15 postes de travailleurs handicapés. Cet octroi de près de 220 000 \$ par année vient s'ajouter à la somme de 54 500 \$ déjà allouée par l'Office en acquisition d'équipements pour la mise en service du CTA. Ces sommes confirment une fois de plus la volonté gouvernementale de lutter contre l'exclusion et elles viennent valoriser le travail des personnes handicapées comme moyen de favoriser leur intégration sociale», a souligné M. Rodrigue.

Les secteurs d'activité économique de COGESDI sont la récupération industrielle de carton et de papier, le déchetage de documents confidentiels ainsi que la récupération et la transformation de certaines variétés de textiles.

Les activités de COGESDI furent amorcées en 1977 par l'Association des personnes déficientes intellectuelles secteur Provencher inc. Les membres de cette ressource communautaire proviennent des MRC de Nicolet-Yamaska, de Bécancour et de Daveluyville.

COGESDI devient le deuxième CTA de la région administrative Centre-du-Québec, après RécupérAction Centre-du-Québec, situé à Drummondville.



PROGRAMME CTA

L'Office des personnes handicapées du Québec administre le programme CTA. À ce titre, il gère un budget annuel de 36 M \$ pour 43 CTA et contribue ainsi à maintenir en emploi près de 2400 personnes handicapées.

L'objectif premier de ce programme est la création d'emplois de qualité adaptés aux besoins des personnes handicapées qui, bien qu'elles puissent être productives, ont des incapacités importantes qui les empêchent d'être compétitives en entreprise régulière. Le CTA doit employer en tout temps une majorité de personnes handicapées représentant au moins 60 % du nombre total d'employés du CTA.

TOURNÉE RÉGIONALE

L'accréditation de COGESDI faisait partie d'une tournée régionale du président dans le Centre-du-Québec. Après cette annonce, il a eu l'occasion de s'entretenir avec les représentants de la Chambre de commerce et d'industrie de Drummond, où il a été question de l'intégration au travail des personnes handicapées. En soirée, il a rencontré les associations de personnes handicapées à Notre-Dame-du-Bon-Conseil. Le président en a profité pour faire le bilan de ses trois premières années à la tête de l'Office.

par Michel-André Roy

Entrevue avec le lieutenant-gouverneur

Lise Thibault fait la promotion du ski pour les personnes handicapées

Madame le Lieutenant-gouverneur a beaucoup fait parler d'elle cet hiver en s'impliquant dans une campagne pour la promotion du ski alpin pour les personnes handicapées québécoises. *L'intégration* l'a rencontrée à ses bureaux sur la Colline parlementaire, où Michel-André Roy a recueilli ses propos.

L'intégration : Comment en êtes-vous arrivée à faire du ski ?

Son Excellence : Je venais d'être désignée comme lieutenant-gouverneur et je n'avais pas encore prêté serment. En me rendant à Québec pour ce faire, mon garde du corps me demande si je fais du ski. Il m'apprend que des personnes paraplégiques pratiquent ce sport au Mont-Sainte-Anne et il éveille ainsi ma curiosité.

À l'hiver 1997-98, à 58 ans, j'ai vécu ma première expérience de ski et j'ai retrouvé une âme d'enfant. J'étais tellement émue que si je m'étais laissée aller, j'aurais pleuré comme une enfant. Après avoir descendu la pente-école, j'ai tenté ma chance dans la pente familiale, d'une longueur de trois kilomètres. Pendant la descente, je criais comme une petite fille : « Je fais du ski ! ». Au cours de cet hiver-là, j'ai découvert la relation extraordinaire que l'on peut avoir avec la montagne. Et cela m'a fait comprendre que j'avais le devoir, comme chef d'État, d'ouvrir des portes. Dans tous les centres où j'ai skié, les gens m'encouragent à continuer. Le président de Ski Canada m'a même dit que je donnais une nouvelle dimension à ce sport.

L'an dernier, j'ai été invitée à aller faire du ski dans les Alpes. Là-bas, ils travaillent un peu plus l'autonomie de la personne, en adaptant les salles de bains et le stationnement par exemple. J'y ai fait la découverte d'un équipement extraordinaire qui peut accueillir quelqu'un qui n'a aucun tonus musculaire aussi bien que la personne âgée ou malade. C'est un fauteuil très confortable monté sur des skis, avec une protection contre le froid. L'instructeur s'installe à l'arrière et il dirige l'appareil de la même façon qu'un traîneau à chien.

Lorsque je suis revenue de ce séjour, je me disais que les gens de chez nous devraient bénéficier de ces appareils « nouvelle génération ». J'ai alors rencontré Guy Papillon, président du groupe des pharmacies Essaim, à qui j'ai parlé de mon projet. Il a généreusement offert 50 000 \$ pour équiper quatre stations de ski. En plus de fournir huit appareils, il a défrayé les coûts pour compléter la formation des moniteurs.

L'intégration : Au-delà du faible nombre d'appareils disponibles, est-ce que le nombre d'accompagnateurs est suffisant ?

Son Excellence : J'ai remarqué que, la plupart du temps, les instructeurs sont assez âgés. Mon instructeur au Mont-Sainte-Anne a presque mon âge. Il faut avoir la passion de s'impliquer. Les aînés et les adultes ont de la difficulté à inviter des jeunes à faire du bénévolat. Au cours de mes cinq années de mandat, j'ai parcouru 700 000 kilomètres et rencontré deux millions de citoyens. Il y a beaucoup de générosité au Québec, mais j'ai constaté que la jeunesse ne s'implique pas assez là où il y a des adultes.



Madame Thibault en compagnie d'un moniteur de ski ainsi que de Monsieur Guy Papillon, des pharmacies Essaim



L'intégration: Selon vous, c'est un manque d'intérêt ou des considérations familiales?

Son Excellence: Je crois que nous, les adultes, aimons bien imposer un certain savoir-faire. Il faut changer notre mentalité et créer un partenariat avec les plus jeunes, concilier le travail des générations. Comme société, nous n'avons pas les moyens de nous priver de l'engagement bénévole de cette importante partie de la population. Les jeunes, comme les plus âgés, sont remplis de cette même volonté du don. Par contre, elle ne se manifeste pas de la même façon. Si on s'ouvrait davantage aux jeunes, on pourrait avoir une société plus équilibrée.

Vous savez que je joue également au golf et je préside 35 tournois par année, où je rencontre les gens d'affaires. Je leur rappelle constamment qu'un jour, une personne a eu confiance en eux et que c'est maintenant à leur tour de rendre la pareille en devenant un mentor.

L'intégration: Vous avez été présidente de l'Office. Au fil des ans, quelle est votre évaluation de l'intégration sociale des personnes handicapées?

Son Excellence: Il y a 38 ans que je suis en fauteuil roulant et j'ai vécu l'évolution de la société à ce niveau. Toutefois, la lacune réside dans le fait que les gens veulent l'intégration, mais ne savent pas comment la faire. Des entreprises ont eu la volonté d'adapter les salles de bain de leur place d'affaires, mais il m'a déjà été donné de constater que certaines ne permettaient pas à la personne en fauteuil de refermer la porte derrière elle! Encore aujourd'hui, il arrive qu'on ne sache pas à qui s'adresser pour obtenir les bons renseignements sur la façon d'adapter un édifice, par exemple.

Encore aujourd'hui, des gens ont de la difficulté à trouver le mot juste pour désigner une incapacité ou à entrer en communication avec une personne différente. À la fin de mon mandat à l'Office, je travaillais à un projet de capsules télévisées pour démystifier les différentes situations incapacitantes, pour faciliter la communication et faire tomber des préjugés.

On a beaucoup entendu parler du nombre

de personnes décédées en motoneige cet hiver. On parle plus rarement des gens qui ne meurent pas des suites de ces accidents, mais qui ont à vivre avec des séquelles permanentes.

L'intégration: Vous servez-vous de votre incapacité pour sensibiliser ou au contraire, tenez-vous à ce que les gens ne voient plus votre fauteuil?

Son Excellence: Ça me fait plaisir quand les gens me disent qu'ils ne voient plus mon fauteuil. Ça veut alors dire que je suis capable d'entrer en relation avec les gens au-delà de mon handicap. Un citoyen s'est déjà plaint à mon bureau de ne pas avoir d'ascenseur à son hôtel de ville. Malgré de multiples demandes de la part des citoyens, le dossier était demeuré dans l'oubli. La municipalité a profité de ma visite là-bas pour en construire un. Tant mieux si ma présence a provoqué ce changement. Je n'ai aucune gêne à voir un édifice devenir «adapté» en raison de la visite prochaine du lieutenant-gouverneur.

Quand j'ai été nommée à cette fonction, l'édifice abritant mes bureaux à Québec n'était pas accessible. On avait bien ajouté une rampe à l'arrière, avec accès par le sous-sol mais un jour, j'ai décidé que le lieutenant-gouverneur entrerait par la porte d'en avant! Les gens de la Société immobilière du Québec craignait un scandale en raison des coûts élevés d'adaptation. Je considère que le lieutenant-gouverneur avait le devoir de poser un geste significatif et je l'ai fait.

Le président de l'Office sur la route

Le président de l'Office des personnes handicapées du Québec, M. Norbert Rodrigue, a débuté l'année sur la route, question d'aller prendre le pouls des territoires.

M. Rodrigue a d'abord pris la direction de l'Abitibi-Témiscamingue. Lors de son plus récent voyage là-bas en octobre 2001, des contraintes d'horaire l'avait limité à une visite à Rouyn-Noranda. L'infatigable responsable régional de l'Office, Claude Lacasse, lui avait alors fait promettre de visiter la région plus en profondeur lors d'un prochain voyage. Chose promise, chose due, chose faite!

ENTENTE SPÉCIFIQUE

M. Rodrigue a profité de son passage pour procéder au lancement de deux études s'inscrivant dans le cadre d'une entente spécifique intervenue entre l'Office des personnes handicapées du Québec et le Conseil régional de développement de l'Abitibi-Témiscamingue sur l'amélioration de la situation des personnes handicapées en Abitibi-Témiscamingue.

Les études ont été réalisées par des chercheurs de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue auprès de 667 personnes handicapées de la région qui vivent dans la communauté et qui sont inscrites dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou dans un organisme de personnes handicapées.

La première étude décrit la nature et l'importance des besoins de transport des personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue et analyse le degré et les motifs de satisfaction des personnes qui utilisent les services des organismes publics de transport adapté.

La seconde est consacrée au répit-dépannage. Le répit est une mesure qui permet aux familles d'éviter l'épuisement. Il compense pour le stress et la fatigue supplémentaires occasionnés par les besoins spécifiques d'un enfant ou d'un adulte handicapé.

Les utilisateurs et leurs familles se sont montrés très satisfaits des services, bien que l'accès aux services de transport ou de répit puisse parfois être difficile. La plupart des familles sont satisfaites des qualités professionnelles des ressources et de la façon dont elles répondent aux besoins de base des personnes handicapées.



Ces lancements avaient lieu devant la presse et les partenaires régionaux de l'Office. La même formule a été reprise successivement à Rouyn-Noranda, Val-d'Or et Ville-Marie, au Témiscamingue. Le président a profité de son passage dans cette magnifique région pour y rencontrer le mouvement associatif et visiter le centre de travail adapté Les ateliers Kami inc.

«La qualité de la relation entre l'Office et ses différents partenaires abitibiens est un exemple pour toute la province. De tels liens permettent de légitimer davantage nos revendications auprès des décideurs», a souligné M. Rodrigue.

MONTÉRÉGIE

M. Rodrigue s'est ensuite rendu en Montérégie pour une visite de deux jours. «Cette visite avait pour but de consolider nos actifs dans la région et d'aller voir les gens chez eux, dans leur milieu de vie. C'est pourquoi M. Rodrigue a rencontré les représentants du milieu associatif dans trois villes différentes: Valleyfield, Longueuil et Saint-Hyacinthe», de dire Marie-Josée Beaudet, responsable du bureau régional de l'Office en Montérégie.

En plus de ces rencontres fort instructives («je ne travaille pas, je vais à l'école tous les jours!», dira le président), M. Rodrigue a eu l'occasion de visiter le nouveau Centre montérégien de réadaptation et de s'entretenir avec des représentants de la presse régionale ainsi qu'avec des partenaires de l'Office du secteur de la santé et des services sociaux et du milieu scolaire. L'aide que l'Office peut apporter, particulièrement au niveau de la coordination régionale de divers dossiers, a été le principal sujet de discussion.

«Je repars confiant de laisser ce territoire aux bons soins de notre équipe régionale, dont la compétence m'a été soulignée partout. Ils ont également su m'accueillir au point où je m'y sentais chez moi», a-t-il terminé.

Les prochaines régions à l'horaire du président sont Québec, Montréal, Laval, Laurentides et Lanaudière.

par Michel-André Roy

Voici, à titre d'exemple, quelques outils qui mettent à votre disposition une mine de renseignements ponctuels :

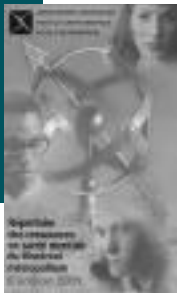


COMITÉ D'ADAPTATION DE LA MAIN-D'OEUVRE POUR PERSONNES HANDICAPÉES. *Bottin : jeunesse, formation et emploi*. Stratégie Jeunesse 2001. Montréal, QC, CAMO pour personnes handicapées, 2001, 210 p. (R620)

Conçu spécifiquement pour les personnes de 15 à 35 ans ayant des limitations fonctionnelles, le bottin du CAMO leur permet d'avoir accès aux services en matière de formation et d'emploi, peu importe où elles demeurent sur le territoire québécois. Il contient un lexique fort utile des termes, des sections sur les organismes nationaux et régionaux ainsi qu'un imposant index alphabétique. De plus, une version Internet de ce bottin bien fait et agréable à consulter est disponible sur le site du CAMO. Elle est régulièrement mise à jour.

VAILLANCOURT, Sonia; BÉDARD, Brigitte et autres. *Québec accessible*. Tourisme, culture et restaurants. Guide des établissements culturels et touristiques accessibles aux personnes à capacité physique restreinte. Montréal, QC, Kéroul, 1999, 318 p. (R453)

Ce répertoire dont la nouvelle version est prévue pour le mois de mai 2002 contient plus de 1600 établissements évalués selon des critères d'accessibilité reconnus par Tourisme Québec.



ASSOCIATION CANADIENNE POUR LA SANTÉ MENTALE. FILIALE DE MONTRÉAL. *Répertoire des ressources en santé mentale du Montréal métropolitain*, 2001. Montréal, QC, Association canadienne pour la santé mentale, 2001, 312 p. (R650)

Cette huitième version du Répertoire est un relevé aussi exhaustif que possible des services offerts en santé mentale selon trois principales sections: les groupes communautaires, les services psychosociaux et de santé mentale des CLSC et les hôpitaux du Montréal métropolitain avec leurs services de psychiatrie.

DES LAURIERS, Guy-Michel et autres. *TABLE DE CONCERTATION DES DIRECTEURS GÉNÉRAUX DES CENTRES DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE. L'expertise à votre service*. Les centres de réadaptation en déficience intellectuelle de Montréal. Montréal, QC, Agence Médiapresse, 2000, 57 p. (M5672)

Les cinq Centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Montréal proposent cette offre commune de services spécialisés dans le but d'améliorer la qualité de vie de la clientèle visée.



par Sophie Janik

Si vous désirez de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter l'équipe du Centre de documentation au (514) 873-3574 ou sans frais au 1 888 264-2362 ou encore par courriel à documentation@ophq.gouv.qc.ca



Mme Cécile Grenier, Les ateliers Manutex inc.
et M. Claude Belzile, Les vêtements Norfil.

Gala des 500 à Québec

Deux CTA parmi les gagnants nationaux !

Le huitième Gala des 500 a eu lieu au Centre des congrès de Québec le 17 janvier dernier en présence de près de 1 200 personnes. Cet événement est organisé annuellement par Médias Transcontinental. C'est une manifestation qui voit à la promotion des créateurs d'emplois. Le dernier Gala a reconnu l'apport de 45 entreprises québécoises qui ont créé 2 702 emplois au cours de la dernière année. Il permet également aux 17 territoires du Québec d'afficher leurs teintes et d'exprimer leur fierté régionale.

MANUTEX

En Abitibi-Témiscamingue, le prix Coup de coeur Emploi-Québec est allé à Les ateliers Manutex inc. qui emploie 60 personnes de Rouyn-Noranda. Ce CTA (centre de travail adapté) connaît une bonne croissance et confectionne des produits de qualité. L'entreprise se spécialise dans la fabrication de survêtements de travail, principalement des couvre-tout et des sarraus destinés au marché industriel de sa région.

NORFIL

Le prix Industriel de la Côte-Nord est allé à Les vêtements Norfil. Depuis sa fondation en 2000, 60 emplois y ont été créés. Soixante-quinze pourcent des employés vivent avec des incapacités. Norfil se spécialise dans la couture industrielle de vêtements de travail et de sécurité.

Dans la même région, le prix Coup de coeur Emploi-Québec est allé à Ressource de réinsertion Le phare, une entreprise qui a su tirer profit de la principale ressource de la région: le bois. En fait, elle récupère les résidus de bois d'une scierie avoisinante et en fait du bois d'allumage et des piquets d'arpentage et de dynamitage.

Norfil a été choisie en fonction de critères mathématiques de création d'emplois. Pour sa part, la catégorie Coup de coeur Emploi-Québec représente un choix collectif du jury régional et peut exprimer une tendance, un signe de prospérité, un encouragement pour un secteur de l'économie ou pour une entreprise.

Les renseignements sur le Gala des 500 sont une gracieuseté du Journal économique.

par Michel-André Roy

L'intégration a pour objet de promouvoir les intérêts des personnes handicapées et de favoriser leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il vise aussi à sensibiliser, à informer et à conseiller le public en général sur l'intégration des personnes handicapées du Québec.

L'intégration est publié par la Direction des communications de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Président
Norbert Rodrigue

Directeur des
communications
par intérim
Michel-André Roy

Rédactrice en chef
Isabelle Gagnon

Rédaction
Jean Dupont
Michel-André Roy
Micheline Thibault

Révision
Micheline Thibault

Graphisme
Kobalt
www.kobalt.qc.ca

Impression
Imprimerie Lemire

Gestion des envois, diffusion
Ateliers TAQ inc.

Pour abonnement
ou changement d'adresse
L'intégration
309, rue Brock Drummondville
(Québec) J2B 1C5
1 800 567-1465

 Téléscripteur
1 800 567-1477

Courrier électronique
integration@ophq.gouv.qc.ca

www.ophq.gouv.qc.ca

L'intégration est disponible sur cassette
à La Magnétothèque au (514) 282-1999
ou 1 800 361-0635 et sur d'autres
supports adaptés sur demande.

Dépôt légal: Bibliothèque nationale
du Québec et Bibliothèque
nationale du Canada
ISSN 0848-5771

NOTE: Le genre masculin
est utilisé sans aucune
discrimination et
uniquement pour
alléger le texte.

Office des personnes
handicapées

Québec 