

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC



Mission et clientèle

L'Office des personnes handicapées du Québec exerce une combinaison unique de fonctions. Elles ont toutes pour but d'accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Pour ce faire, nous :

- conduisons des travaux d'évaluation et de recherche donnant lieu à des recommandations basées sur l'analyse de données fiables;
- conseillons le gouvernement, les ministères, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités sur toute initiative publique liée à cette question;
- travaillons à la recherche de solutions efficaces, applicables en concertation et en collaboration avec les partenaires, de même qu'avec les organisations concernées;
- offrons des services aux personnes handicapées, à leur famille et leurs proches.

Nous exerçons ces fonctions en cohérence avec l'approche de responsabilisation prévue par la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Celle-ci prévoit une implication accrue des ministères et de leurs réseaux, des municipalités ainsi que des organismes publics et privés dans l'intégration des personnes handicapées à la société au même titre que tous les citoyennes et citoyens.

Engagements sur la qualité des services

La présente déclaration de services témoigne de nos engagements en matière de qualité pour les services que nous offrons à la population. Ces derniers sont donnés partout au Québec par l'entremise de moyens variés, selon les besoins (par téléphone, par courriel, en personne ou par la poste).

Nous nous engageons à vous offrir :

- un service respectueux;
- un service fiable;
- un service diligent;
- la confidentialité des renseignements personnels;
- des démarches simples pour l'obtention d'un service;
- un traitement équitable lors de la prestation de services.

Pour favoriser l'accès à nos documents et à nos services, nous nous engageons également à assurer :

- l'accessibilité des documents produits en plus de les rendre disponibles dans différents médias adaptés;
- la prise en compte du Standard sur l'accessibilité des sites Web pour nos contenus diffusés sur notre site et sur celui de Quebec.ca;
- l'utilisation de moyens de communication adaptés aux incapacités de la personne;
- l'accessibilité des bureaux où nous offrons des services d'information et d'accompagnement.

Engagements sur les normes de services de l'organisation

Services d'information et d'accompagnement

Services d'accueil, d'information et de référence (AIR)

Une équipe d'agentes et d'agents d'aide répond à vos questions sur les programmes, les mesures et les services destinés aux personnes handicapées, à leur famille et leurs proches. Notre personnel vous aide à cibler vos besoins et vous dirige vers les organismes susceptibles d'y répondre. Votre demande pourrait être transmise aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement, selon vos besoins.

Engagement sur les normes de services de l'organisation	Cible
Offrir une réponse téléphonique immédiate durant les heures d'ouverture	Pour 98 % des appels

Services de soutien, de conseil et d'accompagnement (SCA)

Une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées vous soutient et vous accompagne dans vos démarches d'accès à un programme, une mesure ou un service. À votre demande, notre personnel peut initier une démarche de plan de services.

Engagement sur les normes de services de l'organisation	Cible
Établir un premier contact avec vous dans un délai maximal de 5 jours ouvrables une fois votre demande dirigée vers les services SCA par le personnel des services AIR	Pour 90 % des demandes

Qu'il s'agisse des services AIR ou SCA, le personnel de l'Office vous guide par son expertise dans vos démarches, mais il revient à chacun des organismes prestataires de services d'évaluer votre admissibilité et de permettre l'accès aux programmes, aux mesures et aux services demandés.

Service d'information statistique

L'Office répond aux demandes d'information statistique sur la situation des personnes handicapées au Québec. Les statistiques proviennent d'enquêtes réalisées par Statistique Canada, en particulier l'Enquête canadienne sur l'incapacité. Les demandes en provenance d'autres ministères et organismes publics doivent être formulées directement auprès de l'entité concernée, à moins que les informations recherchées n'aient déjà été publiées par l'Office.

Engagement sur les normes de services de l'organisation	Cible
Répondre à votre demande d'information statistique dans un délai maximal de 10 jours ouvrables	Pour 100 % des demandes

Responsabilités, plaintes et recours

Responsabilités

Pour nous permettre de respecter nos engagements, nous comptons sur votre collaboration pour :

- nous fournir une adresse courriel ou un numéro de téléphone permettant à notre personnel de communiquer avec vous si des précisions en lien avec votre demande sont nécessaires;
- nous transmettre, dans les délais requis, les renseignements complets et les documents demandés;
- utiliser l'adresse courriel correspondant au service demandé pour éviter des retards de traitement;
- maintenir des relations courtoises et respectueuses avec notre personnel;
- nous transmettre vos commentaires ou vos suggestions pour nous aider à améliorer la qualité de nos services.

Plaintes à propos des services offerts par l'Office

L'Office s'engage à offrir des services complets et de qualité. Malgré notre engagement, si vous pensez ne pas avoir obtenu les services adéquats, vous pouvez déposer une plainte.

Faites parvenir votre plainte à la personne responsable du traitement des plaintes de l'Office. Elle en prendra connaissance puis procédera à son examen et à son traitement.

Soyez assuré que votre plainte sera traitée avec toute l'attention qu'elle mérite et en toute impartialité.

Pour joindre la personne responsable des plaintes :

Responsable des plaintes
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Téléphone : 1 800 567-1465 (sans frais)
Courriel : plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Engagements sur les normes de services de l'organisation	Cibles
Prendre en charge le traitement de votre plainte dans un délai maximal de 5 jours ouvrables	Pour 100 % des plaintes
Assurer le traitement de votre plainte dans un délai maximal de 20 jours ouvrables	Pour 100 % des plaintes traitées

Autres recours

Si vous n'êtes pas satisfait de vos démarches auprès de l'Office, vous pouvez également vous adresser au [Protecteur du citoyen](#).

Votre plainte ne porte pas sur les services offerts par l'Office? Communiquez plutôt avec notre équipe dédiée aux [services d'information et d'accompagnement pour les personnes handicapées](#).

Coordonnées et heures d'ouverture

Pour des raisons de sécurité, nous ne répondons pas par courriel aux questions qui impliquent de transmettre des renseignements personnels et confidentiels.

Vous pouvez communiquer avec l'Office de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés).

Office des personnes handicapées du Québec

309, rue Brock

Drummondville (Québec) J2B 1C5

Téléphone : 1 800 567-1465 (sans frais)

Téléscripneur : 1 800 567-1477 (sans frais)

Télécopieur : 819 475-8467

Courriels : **Les services d'information et d'accompagnement** : aide@ophq.gouv.qc.ca

Le service d'information statistique : evaluation@ophq.gouv.qc.ca

Plaintes : plaintes@ophq.gouv.qc.ca

Média adapté : communications@ophq.gouv.qc.ca

Commentaires ou suggestions : info@ophq.gouv.qc.ca

Visitez aussi le site Web de l'Office : www.ophq.gouv.qc.ca

Date

La présente déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens a été mise à jour le 23 mars 2022. Chaque année, nous publions nos résultats à l'égard de nos engagements dans notre [Rapport annuel de gestion](#).

