

# Le régime d'examen des plaintes en santé et services sociaux

**ROPPHIL  
FORMATION**

# Office des personnes handicapées du Québec

OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Québec 

# Un peu d'histoire

- Dans les années 70, la plupart des personnes handicapées vivaient en institution. Pour faire suite aux pressions exercées par les milieux associatif et médical, un mouvement de désinstitutionnalisation s'est amorcé. De plus, une demande fut adressée au gouvernement pour qu'il procède à la création d'un organisme attitré à la défense des droits des personnes handicapées.



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec 

# Un peu d'histoire (suite)

- 1978 : Le gouvernement adopte la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et crée l'Office des personnes handicapées du Québec.
- 1980 : Premier programme d'aide matérielle mis en place à l'Office (aide financière).
- 1985 : Le gouvernement adopte les orientations de la politique d'ensemble *À part... égale*.
- 1985 : L'Office se déploie en région et structure ses programmes.



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec 

# Un peu d'histoire (suite)

1987 : Décision du Conseil des ministres de transférer les programmes aux ministères et organismes concernés.

1988 à 2006 : Transfert graduel des programmes vers les ministères et organismes responsables.



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec

# Un peu d'histoire (suite)

2004 : Adoption de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

2004 : Réorganisation du Service de soutien à la personne.

2009 : Le gouvernement adopte la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité.*



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec





# Mission de l'Office (art. 25 de la Loi)

- Veiller au respect des règles et des principes énoncés dans la Loi.
- S'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts dans le but d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer pleinement à la vie en société.
- Veiller à la coordination des actions relatives à l'élaboration et à la prestation des services qui concernent les personnes handicapées et leur famille.
- Favoriser et évaluer l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.
- Promouvoir les intérêts des personnes handicapées et ceux de leur famille.
- Informer les personnes handicapées, les conseiller, les assister et faire des représentations en leur faveur, tant sur une base individuelle que collective.



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec



## L'Office doit : (art. 25 de la Loi)

- **Favoriser** la coordination et la promotion de services répondant aux besoins des personnes handicapées, auprès des ministères et de leurs réseaux, des municipalités et des autres organismes publics et privés.
- **Promouvoir** la planification individuelle de services, notamment par des plans de services et des plans d'intervention.
- **Préparer, réunir et diffuser** la documentation ou l'information relative à l'amélioration de la situation des personnes handicapées ainsi qu'aux services et avantages qui leur sont disponibles afin de faciliter leur participation à la vie socio-économique.



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec





# L'Office peut :

- À la demande d'une personne handicapée, **faire** des représentations et l'assister dans ses démarches, notamment auprès des ministères, des organismes publics, des municipalités, des commissions scolaires, des établissements d'enseignement, des établissements et des compagnies d'assurances pour lui assurer l'exercice de ses droits (art. 26.a de la Loi).



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec

# L'Office peut :

- **Faire** des représentations en faveur d'une personne handicapée et l'assister, en concertation, s'il y a lieu, avec les organismes de promotion et ceux qui dispensent des services, lorsque sa sécurité est menacée, qu'elle subit une exploitation quelconque ou que ses besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits, et demander aux autorités concernées une enquête, le cas échéant (art. 26.a.1 de la Loi).



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec



# Définition d'une *personne handicapée*

- Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité **significative** et **persistante** et qui est sujette à rencontrer des **obstacles** dans l'accomplissement d'**activités courantes** (art. 1.g de la Loi).

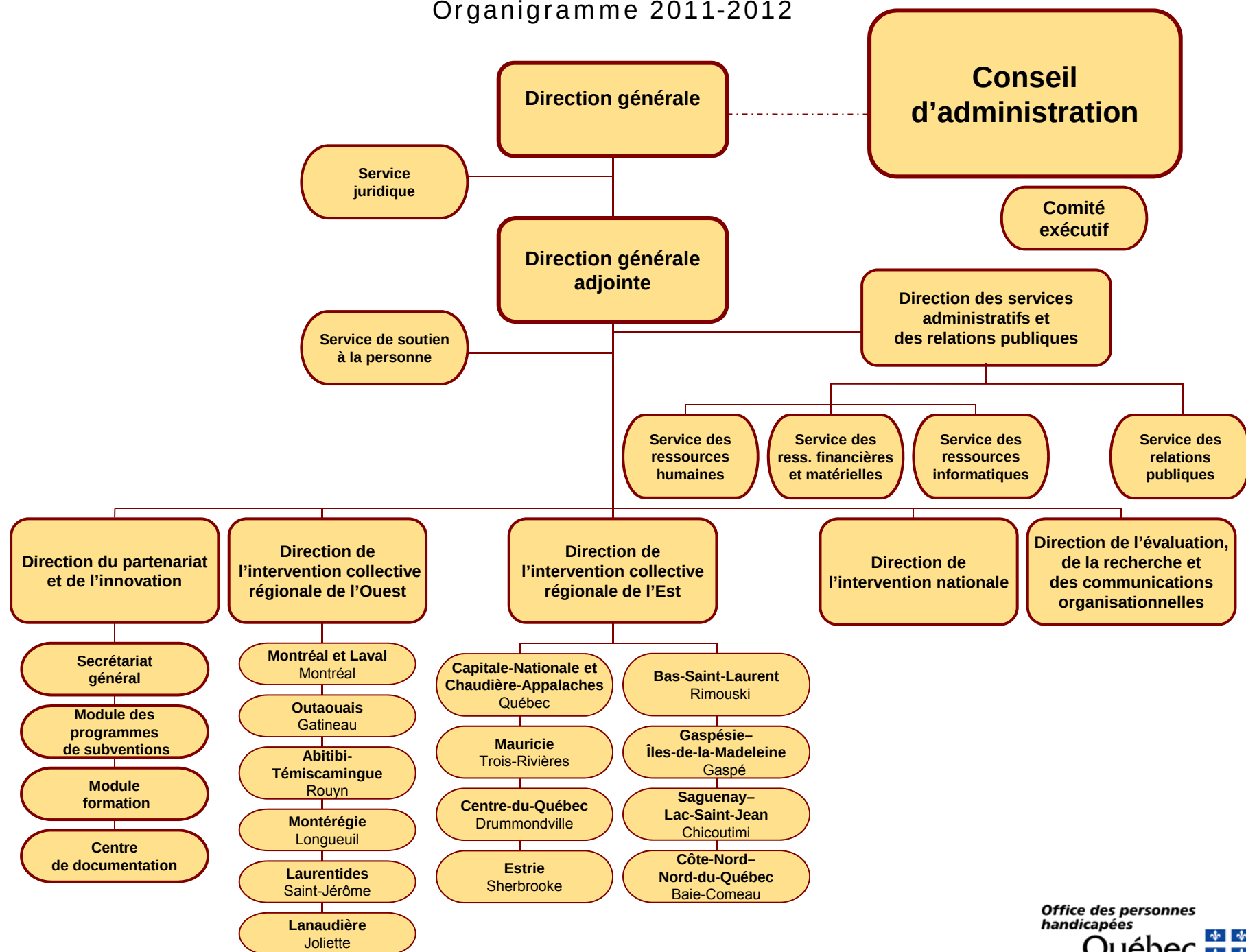


OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

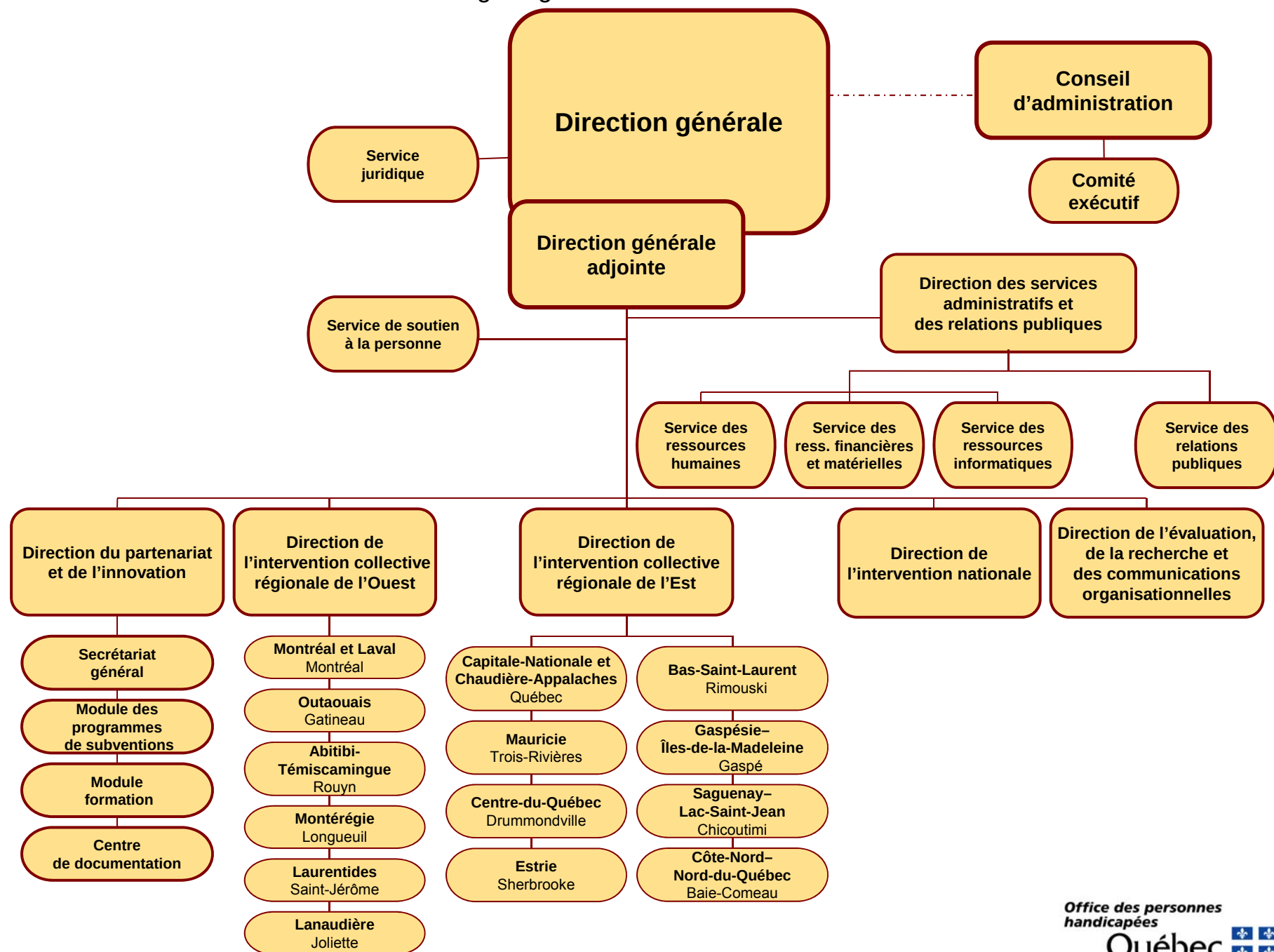
*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec 

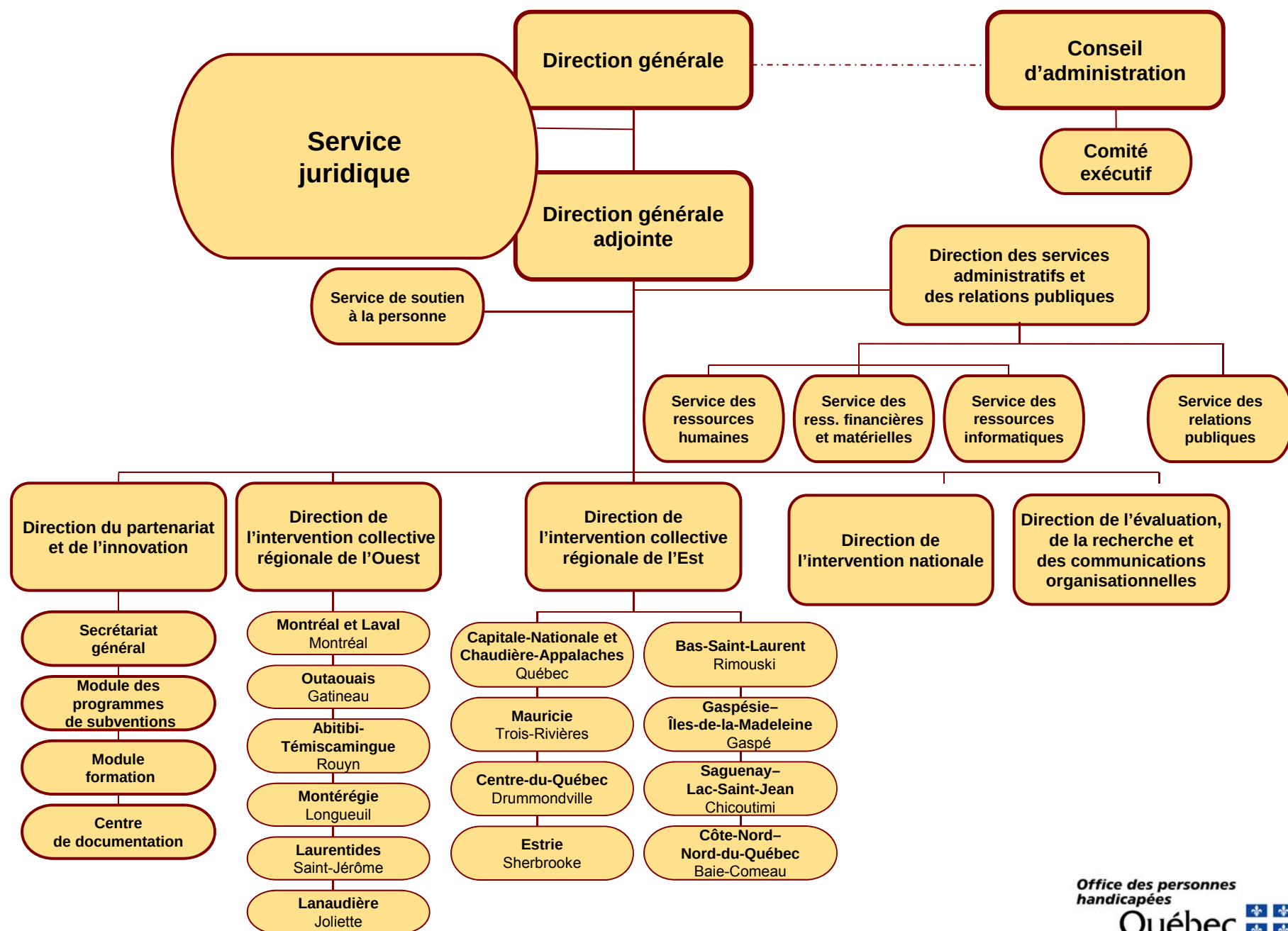
# Organigramme 2011-2012



# Organigramme 2011-2012

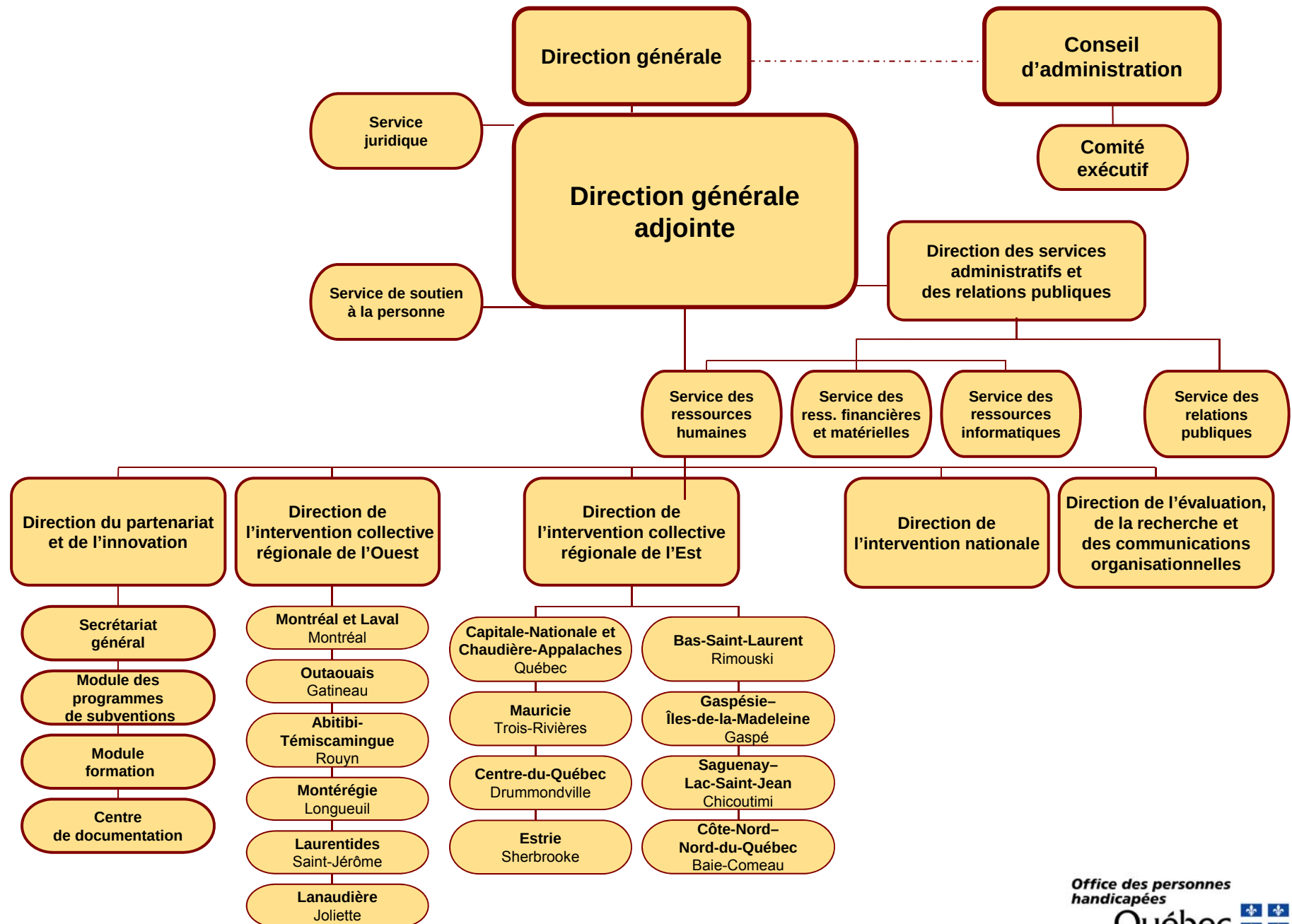


# Organigramme 2011-2012

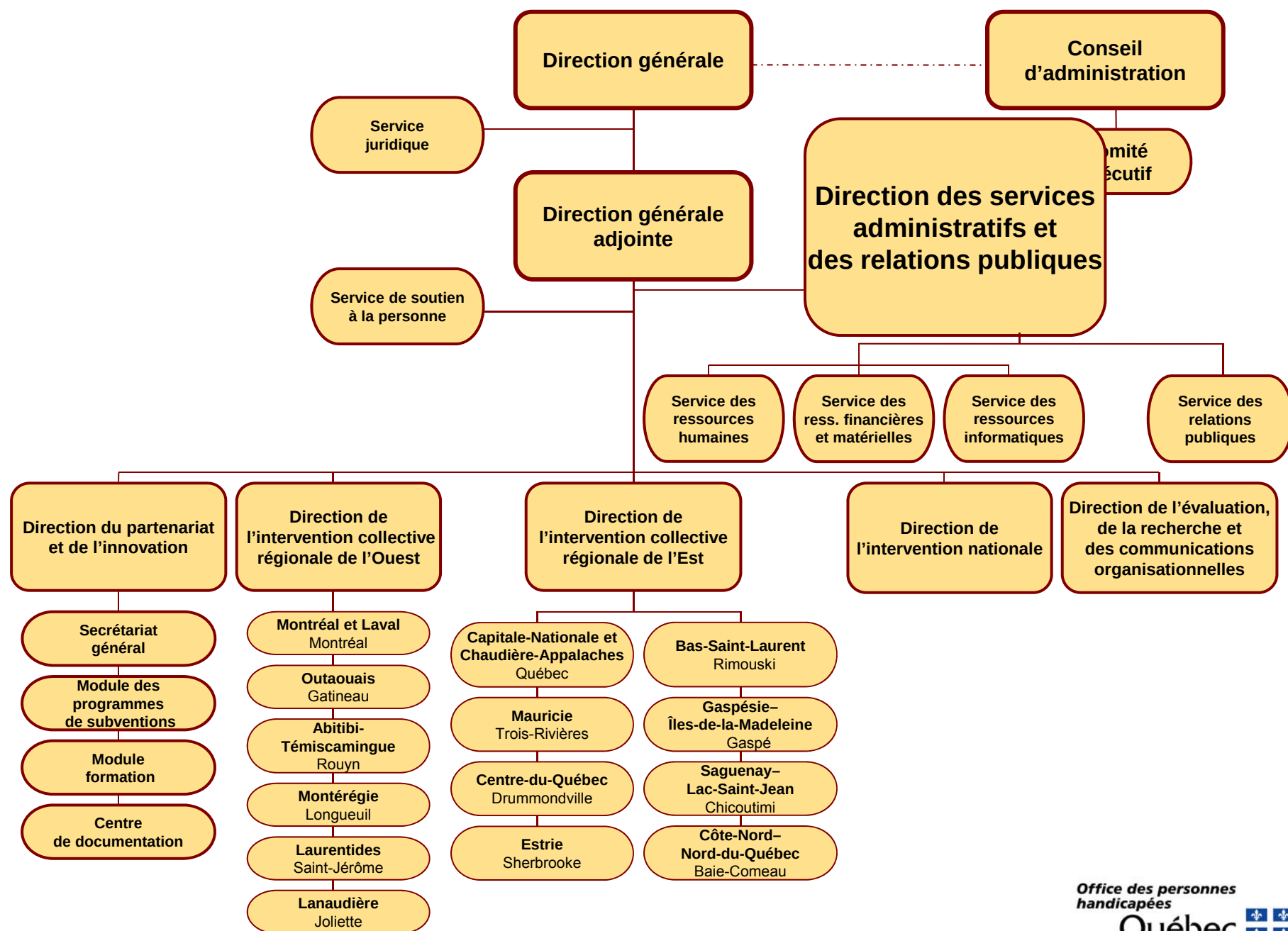




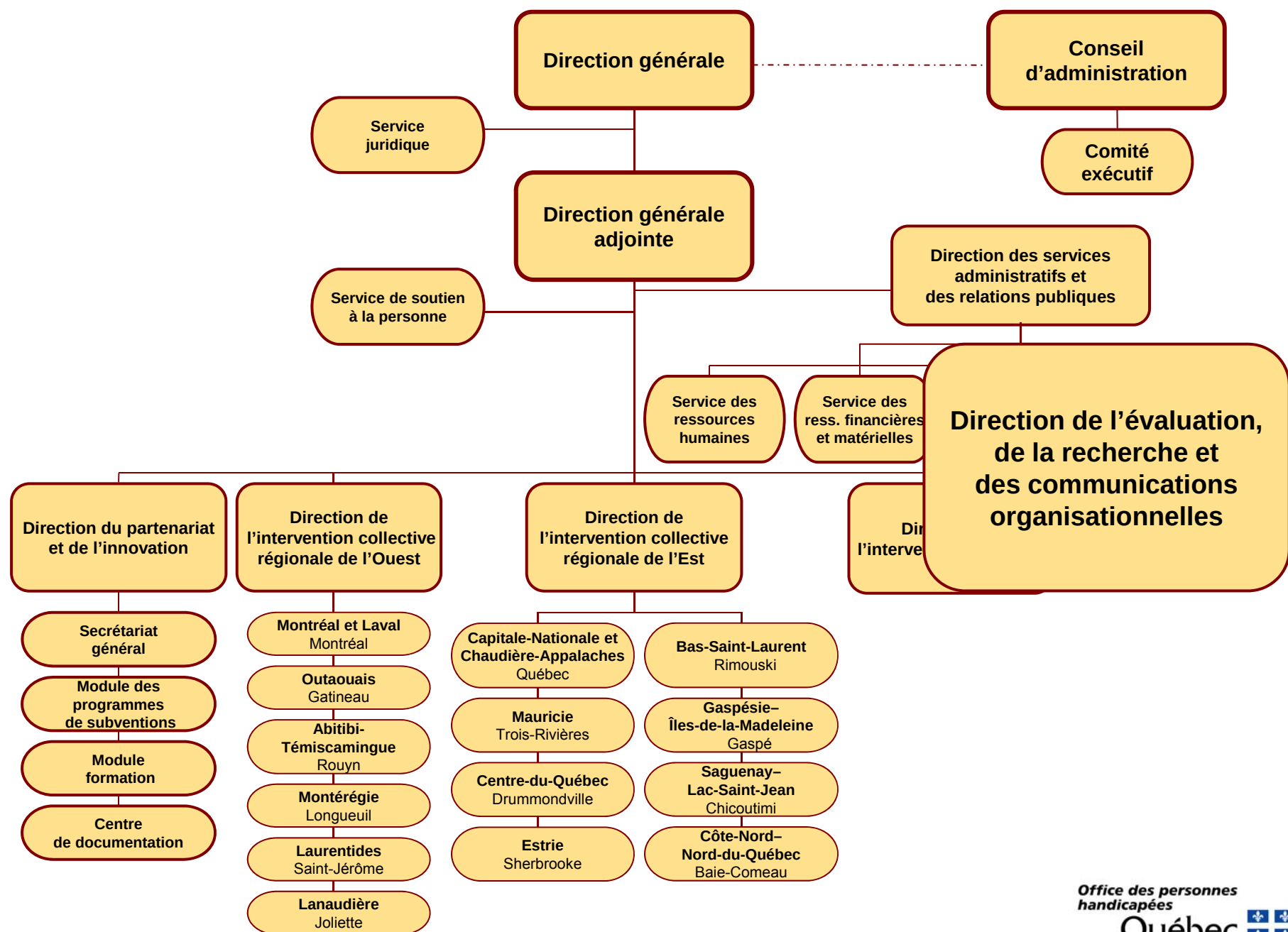
# Organigramme 2011-2012



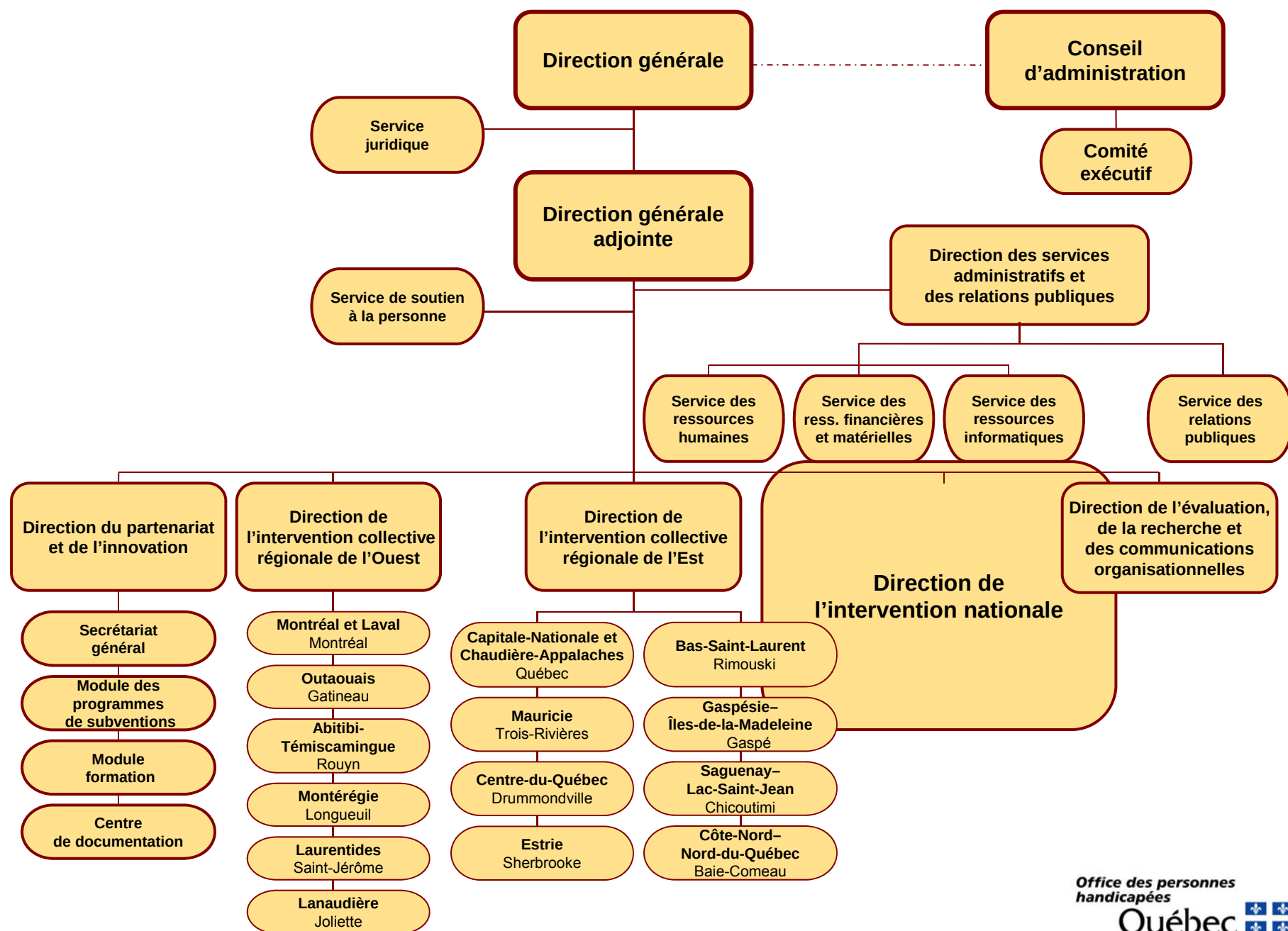
# Organigramme 2011-2012



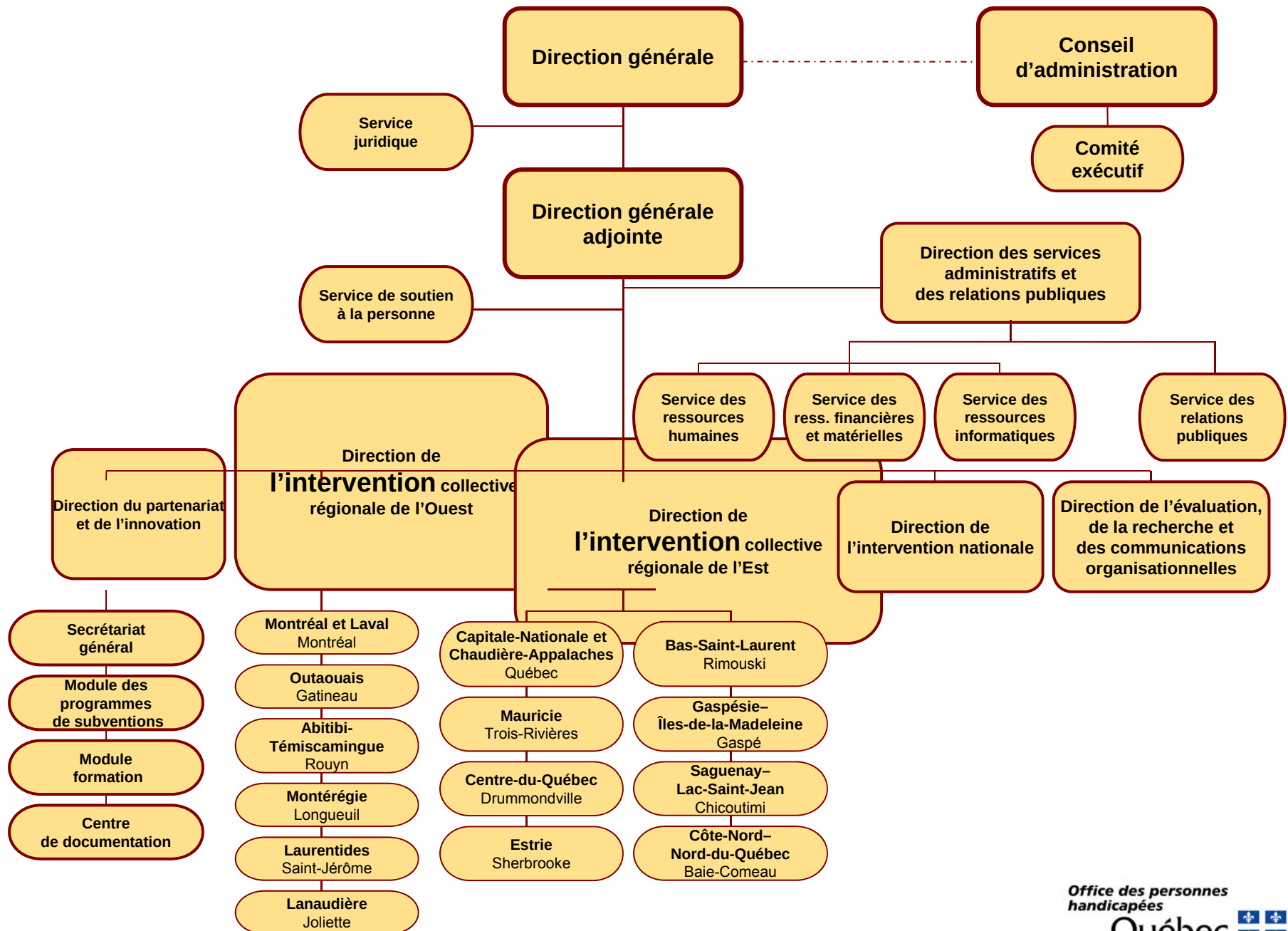
# Organigramme 2011-2012



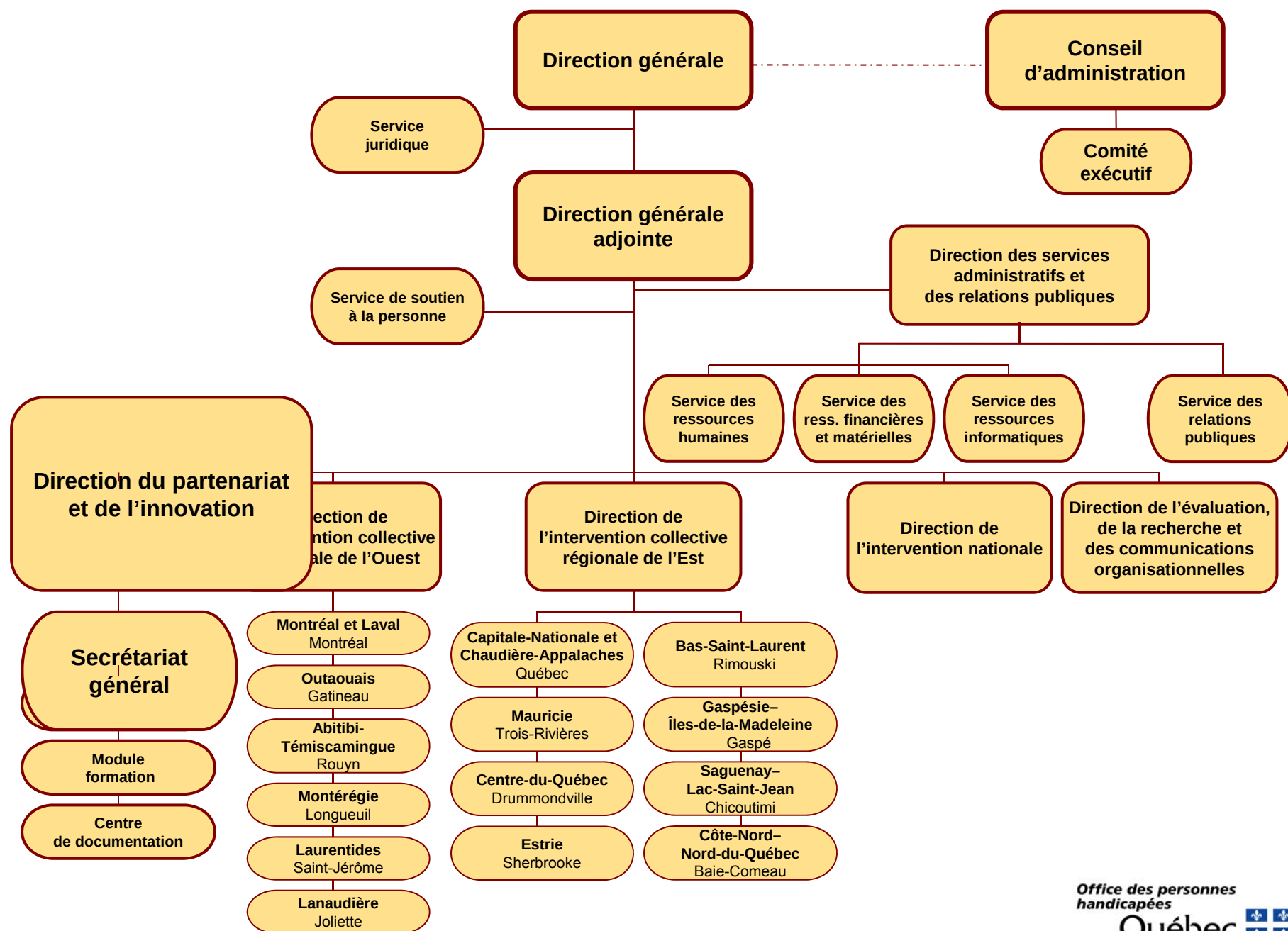
# Organigramme 2011-2012



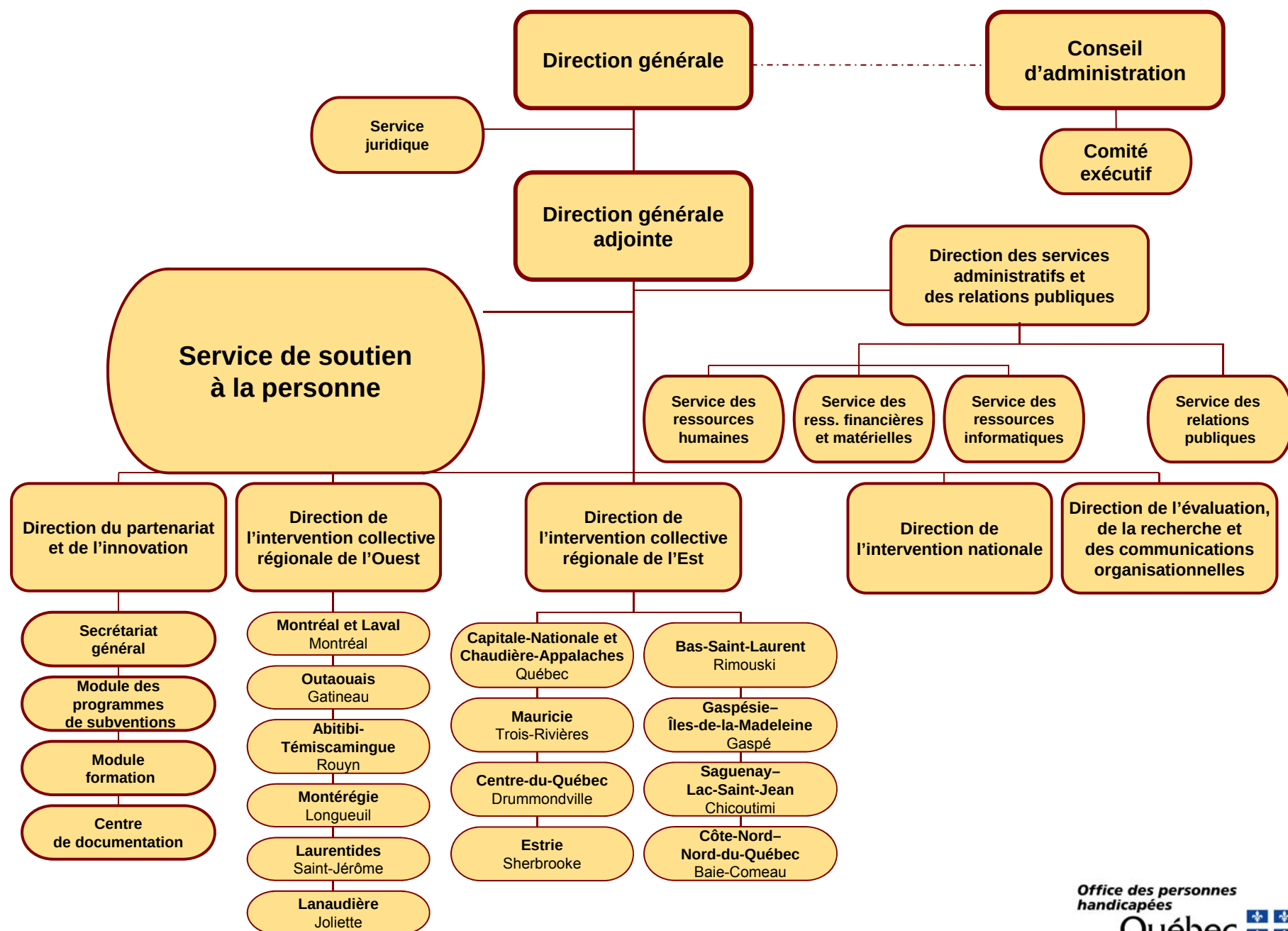
# Organigramme 2011-2012



# Organigramme 2011-2012



# Organigramme 2011-2012





# Le Service de soutien à la personne

## ■ Accueil, information et référence

Une équipe d'agents d'aide ayant pour fonction de :

- ✓ **Accueillir** et répondre aux demandes d'information relatives aux personnes handicapées et à leur famille;
- ✓ **Cerner** leurs besoins;
- ✓ **Fournir** les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées;
- ✓ **Référer** la personne, lorsque nécessaire, en soutien, conseil et accompagnement ou à l'organisme qui pourra le mieux répondre à ses besoins.



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec



# Le Service de soutien à la personne

## ■ Soutien, conseil et accompagnement :

Une **équipe de conseillers** à l'intégration ayant pour fonction de :

- ✓ **Soutenir** et guider la personne handicapée et sa famille pour l'accès aux services et programmes et dans la recherche de solutions aux problèmes pouvant toucher toutes les sphères d'activité de la vie quotidienne;
- ✓ **Conseiller** la personne handicapée et sa famille afin de déterminer la stratégie à suivre pour l'accès aux services et programmes;
- ✓ **Accompagner** la personne handicapée et sa famille dans leurs démarches auprès des organismes dispensateurs de services.



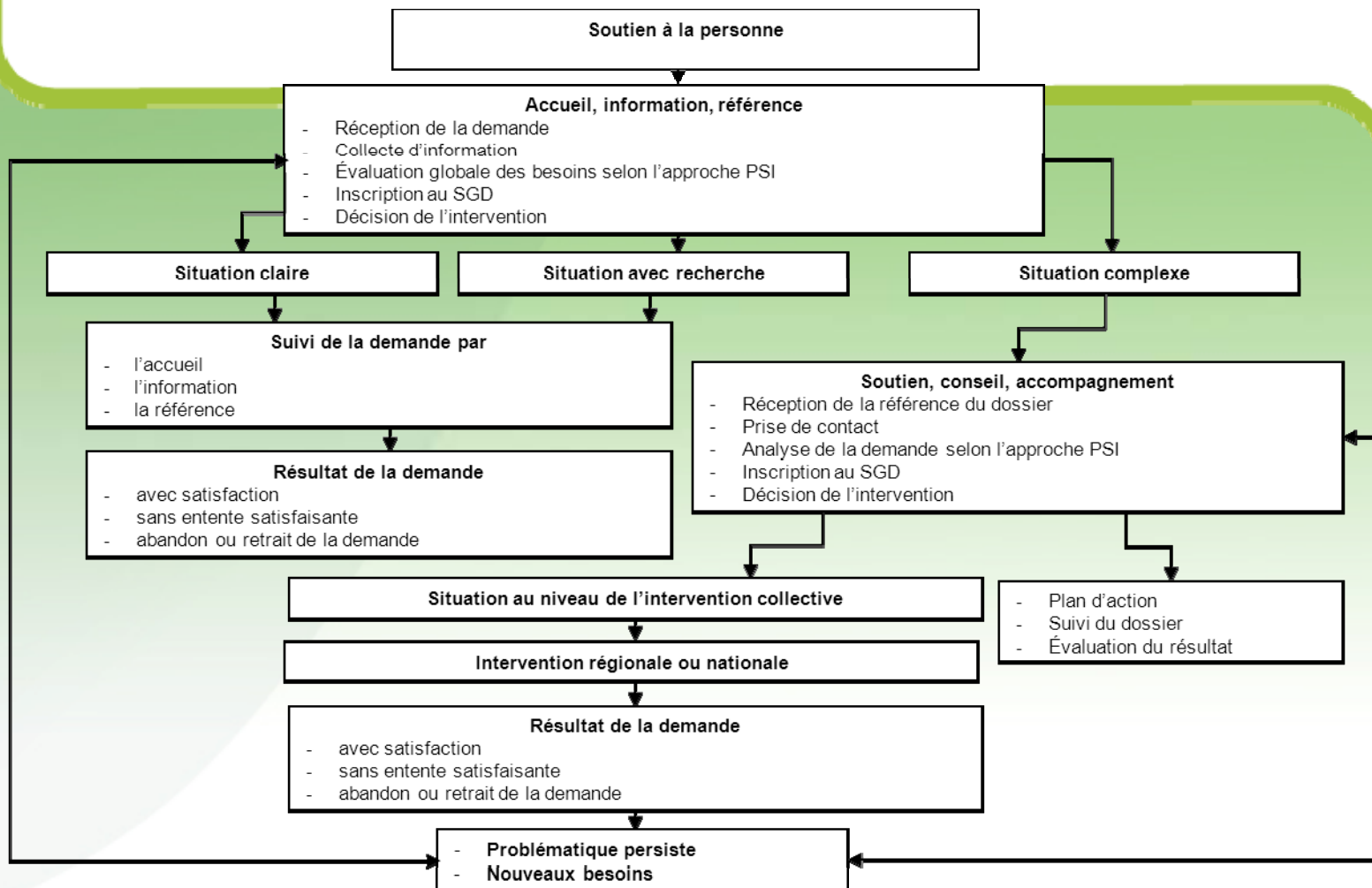
OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec



# Processus d'intervention



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec

# Philosophie d'intervention

- Approche globale de la situation de la personne;
- Reconnaissance du potentiel et des compétences de la personne;
- Autonomisation (Empowerment) : habiliter la personne à faire elle-même les démarches requises;
- Accompagnement de la personne lorsque nécessaire.



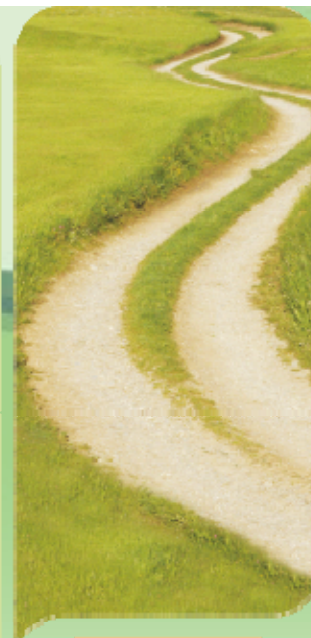
OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec

# Domaines d'intervention autour desquels sont articulés les services de soutien à la personne

- Diagnostic et traitement;
- Adaptation et réadaptation;
- Soutien à domicile;
- Soutien à la famille;
- Soutien au revenu et compensation des dépenses;
- Ressources résidentielles;
- Transport;
- Communication;
- Services éducatifs et formation continue;
- Travail et activités productives;
- Activités civiques, loisir, sport, tourisme et culture;
- Soutien psychosocial.



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec



# Quelques données statistiques sur l'intégration sociale des personnes handicapées pour votre région



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec

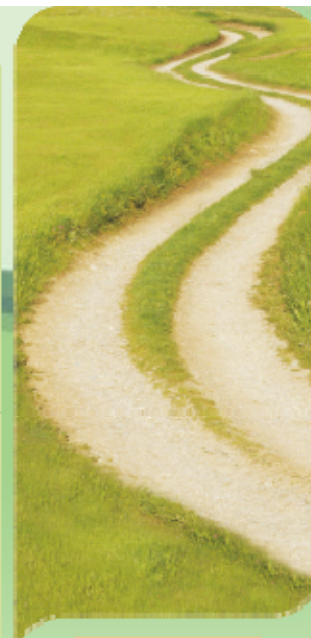




# Déclaration de services aux citoyens et citoyennes

## Engagements :

- Accessibilité;
- Courtoisie et respect;
- Fiabilité;
- Rapidité.



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec



# Pour joindre le Service de soutien à la personne :

**Sans frais : 1 800 567-1465**

**Téléscripteur : 1 800 567-1477**

**Courriel :  
soutienalapersonne@ophq.gouv.qc.ca**



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec



**Période de questions**

**Merci de votre attention!**



OFFICE DES PERSONNES  
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

*conjuguer*  
nos forces

Office des personnes  
handicapées  
Québec 