

>>> NOS SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Accueil, information et référence

- Nous accueillons les demandes d'information relatives aux personnes handicapées. Nous cernons les besoins et fournissons les renseignements appropriés sur les programmes, les services et les mesures favorisant la participation sociale des personnes handicapées.
- Lorsque nécessaire, nous dirigeons la personne vers 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 et 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 comme les services de garde, l'école, le travail, les loisirs ou le transport.
- Nous accompagnons ou représentons une personne handicapée ou sa famille auprès des instances responsables dans le cadre d'un ou de plusieurs plans d'intervention, et ce, quelle que soit la région où elle habite.
- À la demande, nous mettons en place une démarche de plan de services.

Information statistique

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

>>> 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 de l'information, du soutien-conseil ou de l'accompagnement :

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

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

Par télécopieur : 819 475-8467

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

Par la poste : Office des personnes handicapées du Québec
Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille
309, rue Brock
Drummondville (Québec)
J2B 1C5

Visitez notre site Web :
www.ophq.gouv.qc.ca

Ce document est disponible en médias adaptés.

Office des personnes
handicapées

Québec 

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

Québec 

>>> MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

L'Office des personnes handicapées du Québec s'inscrit volontairement dans la démarche gouvernementale qui vise à adapter la gestion publique à l'évolution de la société et aux attentes des citoyennes et des citoyens.

J'affirme, en tant que directrice générale de l'Office, que la présente déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens est issue de mon engagement, ainsi que de celui de notre conseil d'administration et de tout notre personnel, à vous offrir des services de qualité en consacrant tous nos efforts à répondre à vos besoins.

Anne Hébert,
directrice générale

>>> MISSION DE L'OFFICE

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui contribue à accroître la participation sociale des personnes handicapées. Il joue un rôle déterminant en matière de conseil, de coordination et de concertation en vue de réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées. Son expertise unique, qui lui permet de remplir activement et efficacement ce rôle, provient notamment des services directs qu'il offre à la population, de ses travaux d'évaluation et de recherche ainsi que de ses multiples collaborations avec des partenaires de tous horizons.

>>> ENGAGEMENTS DE L'OFFICE ENVERS LES CITOYENNES ET LES CITOYENS

Accès aux services

- Pour obtenir des 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.
- Nous utilisons un langage simple et adaptons nos communications selon les incapacités des personnes handicapées en utilisant, par exemple, le téléscripneur ou les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous).
- Nous rendons disponibles des documents en médias adaptés.
- Nos sites Web répondent aux standards d'accessibilité.

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 de l'information fiable 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 appel. 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 sur votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. À cette fin, nous vous invitons à nous soumettre vos commentaires à l'adresse courriel suivante : aide@ophq.gouv.qc.ca.

Vous pouvez également faire parvenir vos commentaires par la poste à l'adresse suivante :

Direction des services aux personnes handicapées et à leur famille
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

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.

>>> 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, à votre portée !

Vous devez adresser votre plainte à la personne responsable du traitement des plaintes de l'Office, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Celle-ci 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 la personne responsable des plaintes

Par la poste :
Responsable des plaintes
Office des personnes handicapées du Québec
309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5
Par téléphone : 1 800 567-1465
Par téléscripneur : 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.