cophan

ensemble pour l'inclusion

Commentaires sur les recommandations contenues dans les quatre premiers rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique *À part entière… pour un véritable exercice du droit à l'égalité*

Remis par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) à l'Office des personnes handicapées du Québec

Février 2017

RÉDACTION
Audrey-Anne Trudel
Responsable de dossiers, COPHAN

SOUS LA SUPERVISION DE
Véronique Vézina
Présidente, COPHAN

AVEC LA COLLABORATION DE
Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec

Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Société Logique

DATE DE TRANSMISSION
Le 3 mars 2017

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)
2030 boul. Pie-IX, suite 300, Montréal (Québec) H2V 1C8
Tél : 514-284-0155 Courriel : info@cophan.org
www.cophan.org

Ce document reproduit les considérants et recommandations contenues dans les quatre résumés de rapports d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière… pour un véritable exercice du droit à l'égalité *transmis par l'Office des personnes handicapées du Québec à la COPHAN à l'automne 2016. Les commentaires de la COPHAN sont indiqués en jaune au travers du document.*

RAPPORT SUR L'HABITATION[1]

Disponibilité, diversité et adéquation des modèles résidentiels avec les besoins des personnes handicapées

Étant donné que :
- Sur le plan de la disponibilité ou de l'accès aux ressources, programmes et services résidentiels, des progrès ont été réalisés pour réduire les délais d'attente, notamment pour le PAD de la SHQ;
- La SHQ s'est engagée au PEG à maintenir le délai moyen de traitement d'un dossier PAD inférieur à 24 mois, et ce, jusqu'en 2016;
- Le délai moyen ne reflète pas la disparité des réalités territoriales, ni la complexité des dossiers (voir article 1.2 d) de la Loi);
- La SHQ s'est engagée au PEG à poursuivre, au-delà de cette cible prévue à son plan stratégique 2011-2016, la mise en œuvre de solutions visant à réduire davantage les délais de traitement des dossiers présentés au PAD;
- Malgré les efforts déployés, les délais d'attente pour le programme PAD sont encore importants;
- Le programme LAAA est suspendu.

<u>Proposition de recommandation 1 :</u>
Il est recommandé à la SHQ, en cohérence avec son engagement au PEG, d'établir une cible de réduction des délais de traitement des dossiers du PAD inférieur à 24 mois et de rendre *cette cible publique ainsi que son suivi*.

La COPHAN recommande :
- Que la cible de réduction des délais de traitement des dossiers du PAD soit établie à 18 mois pour la province et que la SHQ rende public annuellement les délais d'attente moyens par mandataire.
- Que la SHQ prenne des mesures pour réduire le taux d'abandon des dossiers PAD, notamment en évaluant la possibilité de sanctionner les mandataires.
- Que la SHQ, en collaboration avec le MACAPALFS, statue sur les possibilités de la mise en place d'un programme similaire au LAAA ou d'une solution équivalente (ex : crédit d'impôt remboursable), s'adressant à toutes personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- Que la SHQ, en collaboration avec les MO, le MACAPALF et les instituts de recherche, supporte la création de solutions d'adaptations de domicile abordables et adaptées aux territoires du Québec.
- Que la SHQ poursuive les avancées réalisées en matière de support à l'adaptation de domicile pour les personnes ayant des limitations autres que motrices (ex : DI-TSA, cognitif).
- Que la SHQ cesse de laisser flotter l'incertitude quant au financement du PAD et assure un financement adéquat pour répondre aux besoins.

---

[1] OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale* À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : *l'habitation*, Drummondville, Équipe des communications, L'Office, 116 p.

- Que la SHQ poursuive ses efforts auprès de l'ordre des ergothérapeutes, en collaboration avec le MSSS et le MACAPALF, pour diminuer et réduire les délais d'installation d'une rampe d'accès.
- Que la SHQ, en collaboration avec la CDPDJ, examine les solutions disponibles pour contraindre les propriétaires qui refusent le PAD à leurs locataires ou copropriétaires ayant des limitations fonctionnelles.
- Que la SHQ adapte le PAD en s'inspirant de la SAAQ pour permettre l'utilisation du montant financier pour un achat d'une propriété déjà adaptée.

Étant donné que :

- Au total, les places disponibles dans les ressources non institutionnelles du réseau de la santé et des services sociaux ont connu une croissance de 8 % au cours de la période étudiée;
- Même si le nombre de personnes handicapées en attente d'une ressource résidentielle a diminué de près de 10 % entre 2009-2010 et 2012-2013, les données dont nous disposons indiquent qu'en 2012-2013, certaines personnes handicapées attendent plusieurs années avant d'avoir une place dans une ressource résidentielle du réseau de la santé et des services sociaux;
- Le MSSS s'est engagé au PEG à soutenir l'implantation de nouvelles orientations ministérielles visant à favoriser l'accessibilité à une ressource intermédiaire et de type familial (RI-RTF) en fonction des besoins de l'usager ainsi qu'à assurer la stabilité de l'usager dans son milieu de vie et la continuité des services qui lui sont offerts.

<u>Proposition de recommandation 2</u>

Il est recommandé au MSSS de déterminer une cible et de mettre en place les moyens nécessaires afin de réduire d'ici 2019*, et ce, dans toutes les régions,* les délais d'attente pour accéder à une place dans la ressource résidentielle non institutionnelle la plus adéquate en fonction des besoins et du projet de vie de la personne handicapée.

La COPHAN recommande :

- Que le MSSS, en collaboration avec le MACAPALF et les représentants des RNI et des MO concernés, détermine le poids relatif à accorder à la présence des transports collectifs réguliers et adaptés dans les critères de financement des RI-RTF en cohérence avec la Stratégie de développement durable.
- Que le MSSS, en collaboration avec le MACAPALF et les représentants des RNI et des MO concernés, apporte les modifications aux conventions liant le RSSS et les RNI afin de permettre une qualité de vie se rapprochant de la vie à domicile, notamment pour les visites, la vie de couple, la préparation des repas, la détermination des horaires, etc.
- Que le MSSS, les CISSS et CIUSSS s'assurent, d'ici 2019, que chaque personne ayant des limitations fonctionnelles hébergée, notamment en RI-RTF ait une évaluation de sa volonté et de ses capacités et besoins pour vivre à domicile.

Étant donné que :

- Sur le plan de la diversité, les modèles résidentiels hybrides, c'est-à-dire les logements autonomes avec services de soutien qui offrent une alternative aux ressources du réseau

de la santé et des services sociaux, sont ceux dont le développement est le plus important depuis 2009-2010;

- Malgré les efforts déployés pour développer des modèles résidentiels hybrides, leur nombre est faible par rapport à l'ensemble des ressources résidentielles disponibles;
- La SHQ et le MSSS se sont engagés, dans le cadre du PEG, à établir de nouveaux partenariats dans le but d'intensifier la réalisation et d'assurer le maintien des projets de logements autonomes, avec ou sans soutien, destinés à des personnes handicapées.

Proposition de recommandation 3 :
Il est recommandé à la SHQ et au MSSS d'intensifier le développement de modèles résidentiels hybrides *(logements autonomes avec services de soutien)* afin d'augmenter le nombre de places disponibles dans ce type de ressources d'ici 2019.

La COPHAN recommande :

- Que le MSSS, les CISSS et CIUSSS et la SHQ rendent publics leurs rôles dans le développement de modèles résidentiels hybrides et déterminent, en collaboration avec le MACAPALF, le mécanisme de recours permettant aux promoteurs de débloquer les imbroglios intra et inter-réseaux.
- Que les ressources résidentielles hybrides reçoivent une bonification de leur financement pour la vie associative, et que ce montant soit conditionnel à la création d'un comité de résidents et qu'il y soit dédié.
- Que le MSSS, les CISSS et CIUSSS et la SHQ rendent publics leurs rôles dans le développement de PSL et déterminent, avec le MACAPALF, le mécanisme de recours permettant aux promoteurs de débloquer les imbroglios intra et inter-réseaux.
- Que le MSSS, les CISSS et CIUSSS s'assurent, d'ici 2019, de l'évaluation de l'initiative « Mon choix, mon toit », en collaboration avec le MACAPALF, mettent à jour et développent d'autres outils de promotion des milieux résidentiels hybrides.

Étant donné que :

- Sur le plan de l'adéquation des modèles résidentiels avec les besoins des personnes handicapées, il y a encore un nombre important de personnes handicapées de moins de 65 ans hébergées en CHSLD, malgré les efforts déployés au cours de la période à l'étude.

Proposition de recommandation 4 :
Il est recommandé au MSSS de déterminer une cible afin de poursuivre la réduction du nombre de places en CHSLD occupées par des personnes handicapées de moins de 65 ans et de leur offrir les ressources et services résidentiels correspondant à leurs besoins, leurs choix et leurs projets de vie.

La COPHAN recommande :

- Que le MSSS, les CISSS et CIUSSS s'assurent, d'ici 2018, que chaque personne ayant des limitations fonctionnelles hébergée en institution, notamment CHSLD et RAC, ait une évaluation de sa volonté, de ses capacités et de ses besoins pour vivre à domicile.
- Que le MSSS, les CISSS et CIUSSS s'assurent, d'ici 2019, de l'évaluation des alternatives en institution pour mieux répondre aux besoins des personnes de moins de 65 ans (ex :

micromilieux), notamment en impliquant le MACAPALF dans des visites d'appréciation spécifiques, et soutiennent le développement des modèles prometteurs.

Accès à l'information en matière d'habitation

Étant donné que :

- L'information sur les principaux programmes en habitation n'est pas toujours complètement disponible et accessible;
- L'Office, en collaboration avec le MTESS, s'est engagé au PEG à déployer un guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille.
- Depuis 1978, différents engagements à l'effet de créer une banque de logements accessibles n'ont pas été tenus.

<u>Proposition de recommandation 5 :</u>
Il est recommandé au MSSS et à la SHQ de collaborer avec l'Office et le MTESS *(Services Québec)* au déploiement d'un guichet unique d'accès à l'information pour les personnes handicapées et leur famille en matière de programmes et services en habitation.

La COPHAN recommande :

- De retirer cette recommandation, car selon nous, elle ne va pas dans le sens de l'inclusion. Le fait de regrouper tous les programmes destinés aux personnes ayant des limitations et leur famille au sein d'un guichet unique peut avoir un effet de ségrégation et envoie le message erroné aux MO qu'ils n'ont pas à intégrer les personnes ayant des limitations au sein de leurs programmes destinés à la population. Il fut un temps où l'OPHQ avait ce rôle et nous semble à même de juger de son inefficacité autant que de son inefficience.
- Que la SHQ, en collaboration avec le MACAPALF et les acteurs du secteur immobilier s'assure qu'un canevas minimaliste des critères d'accessibilité d'un logement soit communiqué aux acteurs du secteur privé, public et communautaire afin d'assurer une information claire dans la recherche d'un logement accessible.

Conception et aménagement du domicile

Étant donné que :

- De nombreuses actions de la part de la SHQ et des municipalités visant à sensibiliser les acteurs du domaine de l'habitation sur les avantages d'une application des normes d'accessibilité dès la phase de conception des logements ont été réalisées;
- La SHQ a intégré des exigences supplémentaires d'accessibilité et d'adaptabilité ainsi que des taux planchers de logements adaptés/adaptables à être construits dans le cadre des projets d'habitation subventionnés par l'entremise de ses programmes;
- La SHQ s'est engagée au PEG à favoriser l'accès au programme AccèsLogis aux clientèles de personnes handicapées, notamment par le maintien des exigences d'adaptabilité des logements construits dans le cadre de ce programme;
- La SHQ s'est aussi engagée au PEG à favoriser l'adaptation de logements et l'accessibilité des immeubles en milieu d'habitation à loyer modique;

- La RBQ et l'Office se sont engagés au PEG à proposer, d'ici 2016, des modifications au Code de construction pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements.

Proposition de recommandation 6 :
Il est recommandé à la SHQ de maintenir et de bonifier les exigences relatives à l'adaptabilité et à l'adaptation des logements à être construits ou rénovés, et ce, pour l'ensemble du parc de logements privés, sociaux et communautaires du Québec.

La COPHAN recommande :
- Que l'ensemble des programmes de la SHQ (Réno-Village, Pyrite, etc.) inclut le financement des travaux d'accessibilité et que les modalités soient réellement incitatives.
- Que l'OPHQ fasse un bilan réel de l'influence des actions de sensibilisation au Québec et ailleurs dans l'atteinte des objectifs d'accessibilité.

Proposition de recommandation 7 :
À la suite de la proposition de modification au Code de construction par la RBQ et l'Office, il est recommandé à la ministre du Travail de modifier, dans l'année qui suit, le Code de construction afin d'introduire les dispositions recommandées par la RBQ et l'Office pour améliorer l'accessibilité de l'intérieur des logements à être construits.

Proposition de recommandation 8 :
À la suite de la modification du Code de construction, il est recommandé à la RBQ d'adopter un plan visant à informer et à outiller les acteurs du domaine de l'habitation afin de leur permettre d'appliquer les exigences d'adaptabilité du Code de construction pour l'intérieur des logements et de développer de bonnes pratiques allant au-delà de ces exigences.

L'Office s'engage à collaborer avec la RBQ à la formation des acteurs du domaine de l'habitation quant à l'application des nouvelles exigences du Code de construction.

La COPHAN recommande :
- Que des mécanismes d'inspection de l'application des exigences soient mis en œuvre afin d'en assurer leur respect notamment en sanctionnant lourdement les contrevenants.

Étant donné que :
- La croissance de la demande annuelle pour l'adaptation de domicile dans le cadre du PAD est plus forte que la croissance du nombre de domiciles adaptés annuellement en vertu de ce programme;
- La couverture des besoins en adaptation de domicile pour le PAD est plus étendue qu'elle ne l'était en 2009, notamment pour les locataires;
- Les montants d'aide financière accordés en vertu du PAD n'ont pas été indexés depuis 2009;
- Les données populationnelles les plus récentes montrent qu'environ 70 000 personnes ont des besoins non comblés pour des aménagements spéciaux de leur domicile.

Proposition de recommandation 9 :

Il est recommandé à la SHQ d'étendre la couverture des besoins dans le cadre du PAD pour l'ensemble des personnes admissibles, *indexant les montants de l'aide financière accordée lors des renouvellements du cadre normatif du programme*.

La COPHAN recommande :
- Que cette recommandation soit déplacée en début de document avec les autres considérants sur le PAD (recommandation 1)
- Que les prix indiqués au cahier des prix admissibles soient indexés en fonction du marché, et ce, de manière rétroactive à la date d'entrée en vigueur d'APE.

Qualité des services d'hébergement

Étant donné que :
- Les visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en RI-RTF, effectuées en collaboration avec les représentants des personnes handicapées, ont été arrêtées en 2009 puis reprises en 2014, mais sans la participation des représentants des personnes handicapées;
- Le MSSS a réalisé peu d'actions visant la participation des représentants des personnes handicapées aux mécanismes de contrôle de la qualité des ressources d'hébergement au cours des cinq premières années de mise en œuvre de la politique;
- Le MSSS s'est engagé au PEG à favoriser l'application du processus de contrôle de la qualité des services rendus aux usagers hébergés dans une RI-RTF.

<u>Proposition de recommandation 10 :</u>
Il est recommandé au MSSS de solliciter la participation *des personnes handicapées* ou de leurs représentants aux mécanismes *visant à favoriser l'application du processus de contrôle de la qualité des services rendus en RI-RTF*.
- En attente d'un retour du MSSS concernant cette proposition de recommandation.

La COPHAN recommande :
- Que la délégation des personnes représentant les usagers lors des visites d'évaluation de la qualité, quel que soit les milieux de vie, soit faite sur une base régionale en accord avec l'article 1.2 b) et d) et que les personnes soient rémunérées pour le faire.
- Qu'un mécanisme de suivi des recommandations après inspection soit développé et appliqué pour assurer le respect de ces dernières et que celui-ci soit conforme à la recommandation 11 de l'OPHQ.

Étant donné que :
- Malgré des changements dans les outils et le processus d'évaluation, l'analyse des recommandations formulées dans les rapports d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD semble indiquer que certaines recommandations formulées en 2009 étaient toujours pertinentes en 2013.

<u>Proposition de recommandation 11</u>
Il est recommandé au MSSS d'identifier les causes de la persistance de certaines recommandations rapportées à la suite des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie

en CHSLD et de prendre les moyens pour que les services et soins faisant l'objet de ces recommandations soient améliorés.

- En attente d'un retour du MSSS concernant cette proposition de recommandation.

Sécurité en milieu résidentiel

Étant donné que :
- Dès 1986, l'OPHQ, en collaboration avec divers acteurs, a travaillé à un rapport sur la sécurité des personnes handicapées en milieu résidentiel qui identifiait déjà de nombreuses lacunes qui sont toujours présentes.
- Les RPA sont les seuls milieux de vie à avoir fait l'objet d'un resserrement réglementaire sur le plan de la sécurité;
- Pour les autres modèles résidentiels, notamment les logements autonomes avec ou sans services de soutien, les actions ont été réalisées sur le plan local. Les municipalités ont réalisé plusieurs mesures en lien avec la sécurité en milieu résidentiel, notamment des registres de résidents handicapés;
- Malgré les efforts déployés, les principaux obstacles identifiés lors de l'élaboration de la politique en lien avec la sécurité en milieu résidentiel demeurent;
- La RBQ participe à l'évolution des normes de sécurité au Canada par le biais des comités de la Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies;
- La RBQ et l'Office ont mis en place en 2015 un comité consultatif permanent sur l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées pour le Québec, dont le mandat consiste à analyser les modifications proposées au Code de construction et à identifier les impacts potentiels pour améliorer l'accessibilité et la sécurité des bâtiments.

<u>Proposition de recommandation 12 :</u>
Il est recommandé à la RBQ, conjointement avec l'Office, d'examiner des solutions visant à assurer aux personnes handicapées un niveau de sécurité équivalant au reste de la population, et ce, peu importe le modèle résidentiel dans lequel elles résident, et de les inclure aux travaux du comité consultatif permanent sur l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées.

La COPHAN recommande :
- Que la SHQ finance via le PAD l'adaptation d'une deuxième sortie d'évacuation en cas d'urgence et modifie ses programmes de soutien financier en conséquence.
- Que les acteurs impliqués dans la sécurité civile (municipalités, MSP, RSSS, etc.) s'assurent de la prise en compte des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans leur planification et en rendent compte à l'OPHQ.
- Que l'OPHQ s'engage à soutenir les acteurs susmentionnés dans la réalisation de cette piste d'action notamment via le réseau des municipalités accessibles et mette en place un réseau efficient de veille stratégique sur cet enjeu.

Commentaires de la COPHAN
- Cette discussion doit être élargie en dehors de la RBQ, qui n'est pas le seul acteur concerné dans ce dossier. Comment laisser le libre-choix des gens s'exprimer? Quel est le

rôle des assureurs? Comment assurer un équilibre entre la sécurité des personnes et la dignité du risque? Ces réflexions vont au-delà de la perspective d'une simple modification du *Code de construction du Québec.*

Sujets non abordés dans le rapport sur l'habitation

PSL-HAN :

Recommandations de la COPHAN :

- Que la SHQ, en collaboration avec les organismes mandataires et le MACAPALF, évalue la gestion actuelle du PSL-HAN et les effets de la fusion des OMH à venir sur les modalités de PSL.

Autres recommandations :

- Que les autorités responsables des affaires intergouvernementales évaluent les effets des mesures fédérales d'accès à la propriété et de promotion des modèles d'habitation universellement accessibles au Québec.
- Que la RBQ, en partenariat avec l'Agence du Revenu du Québec, les acteurs de l'immobilier et le MACAPALF, identifie les causes de la persistance du non-recours à la déduction fiscale pour transformation d'immeubles à revenus pour les biens immobiliers en lien avec l'habitation.
- Que le ministère des Finances du Québec documente les effets des mesures de prêt à taux 0 permettant l'accès à la propriété pour les personnes handicapées en incluant à sa réflexion la possibilité de l'ajout d'une mesure de type PSL destiné aux propriétaires.

RAPPORT SUR LES ACTIVITÉS PERMETTANT DE VIVRE À DOMICILE[2]

Étant donné que :

- Le VGQ a constaté que le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) n'a pas évalué si le financement des services de SAD est suffisant pour répondre aux besoins des personnes;
- Le manque de financement des services de SAD limite le taux de réponse aux besoins des personnes;
- Le MSSS s'est engagé au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux (PEG) à évaluer 95 % des personnes handicapées requérant des services de SAD avec l'outil d'évaluation multiclientèle (OEMC) et mettre à jour l'évaluation au moins une fois par année ou lorsque la situation de la personne ou celle de ses proches change.
- Que l'OEMC ne permet pas de bien évaluer les besoins des personnes handicapées.

<u>Proposition de recommandation 1</u>
Il est recommandé au MSSS, à la suite de l'évaluation prévue de l'ensemble des besoins des personnes handicapées dans le cadre de son engagement au PEG, *de mesurer et de rendre public l'écart entre les besoins et les services rendus en SAD afin d'établir d'ici 2019 des cibles et de planifier le financement nécessaire à la réduction de cet écart au plan national et régional.*

La COPHAN recommande :

- Que le MSSS se dote, d'ici 2019, d'un outil d'évaluation globale des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs familles conforme à la Politique chez soi, le premier choix. La COPHAN s'engage à collaborer à ces travaux.
- Que les CISSS et les CIUSSS déterminent l'écart entre les besoins évalués des personnes et la réponse à ces derniers, le rendent public et le comblent.
- Que le MSSS finance les personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs familles ainsi que les organismes communautaires qui dispensent ces services pour que les besoins reconnus dans la Politique chez soi le premier choix et non répondus le soient (ex : répit, soutien aux rôles parentaux, accompagnement, soutien civique, etc.)
- Qu'il ne soit pas tenu compte du support des proches aidants lors de l'évaluation des besoins. Cette aide peut toutefois être considérée dans l'établissement du plan de services, à condition que la personne ayant des limitations et son proche aidant soient en accord.

Étant donné que :

- Malgré une augmentation du nombre d'heures de services de SAD rendus par les CSSS, par le CES et par les EESAD entre 2009-2010 et 2013-2014, cette croissance est très variable selon les différentes clientèles et les différentes régions;
- Pour les services rendus par les CSSS et par le biais du CES, cette croissance du nombre d'heures s'observe uniquement pour le programme SAPA, alors que les heures de services des programmes DP et DI-TSA ont diminué durant la période du rapport;

---

[2] OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale* À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité *: les activités permettant de vivre à domicile*, Drummondville, Équipe des communications, L'Office, 130 p.

- Pour les services rendus par le EESAD, le nombre d'heures de services a surtout augmenté pour les personnes âgées de 65 ans et plus;
- Ces grandes variations dans l'augmentation du nombre d'heures font en sorte qu'il y a des disparités dans la réponse aux besoins des personnes handicapées selon leur âge, leur incapacité et leur lieu de résidence.

Proposition de recommandation 2
Il est recommandé au MSSS de s'assurer que la poursuite de l'augmentation du financement en services de SAD permette de réduire *d'ici 2019* l'écart entre les besoins et les services pour l'ensemble des personnes handicapées admissibles, peu importe leur âge, leur incapacité et leur lieu de résidence, et ce, pour tous les services prévus à la politique Chez soi : le premier choix.

La COPHAN recommande que:
- L'OPHQ cesse de regrouper les services donnés via les programmes destinés aux personnes handicapées et ceux donnés par le programme SAPA, car cela déforme la réalité en faisant croire à l'augmentation des services de soutien à domicile pour les personnes handicapées, alors que cette augmentation est principalement due à la hausse des services SAPA. Bien que l'ensemble des programmes s'adressent à des personnes ayant des limitations fonctionnelles, il y a une différence nécessaire à conserver pour l'analyse de la situation.

Étant donné que :
- Les délais d'attente aux services de SAD existent toujours malgré que la majorité des CSSS mettent en place des mesures et tentent d'innover pour les réduire.
- Le Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience établit des cibles pour l'accès à un premier service et que l'évaluation des besoins est considérée comme un premier service
- *Aucune donnée précise sur les délais d'attente pour l'obtention de services de SAD n'a pu être présentée.*

Proposition de recommandation 3
Il est recommandé au MSSS de déterminer des cibles et de prendre des mesures pour réduire les délais d'attente pour l'obtention de services de SAD conformes à l'évaluation des besoins.

La COPHAN recommande :
- Que le Plan d'accès aux services pour les personnes ayant une déficience détermine des cibles pour l'accès à un deuxième service, soit un service autre que l'évaluation des besoins.
- Que les CISSS et CIUSSS rendent publics les données sur les délais d'attente pour l'accès à chacun des services en SAD.

Évaluation et réponse aux besoins de la personne

Étant donné que :

- Selon la politique Chez soi : le premier choix, de façon générale, les services de SAD doivent être offerts jusqu'à la hauteur de ce qu'il en coûterait pour héberger une personne présentant un même profil de besoins dans un établissement public;
- Selon le Protecteur, les plafonds d'heures en services de SAD fixés par les établissements sont plus bas que l'équivalent du coût d'un hébergement en CHSLD et bien souvent en deçà des besoins évalués;
- Les résultats de notre analyse des cadres de gestion des services de SAD ont également montré que les plafonds d'heures de services sont inférieurs au coût moyen d'un hébergement dans une ressource institutionnelle;
- De nombreux critères d'exclusion qui vont à l'encontre de la politique Chez soi : les premiers choix sont toujours appliqués;
- Le MSSS s'est engagé au PEG à soutenir l'autonomie des personnes handicapées en offrant des services de SAD coordonnés, intégrés et de qualité, conformes à l'évaluation de leurs besoins, à leur profil d'autonomie et à leur plan de services individualisés et d'allocation de services (PSIAS).

<u>Proposition de recommandation 4</u>
Il est recommandé au MSSS de s'assurer que les mesures limitant l'offre de services de SAD en deçà de ce qu'il en coûterait pour héberger une personne présentant un même profil de besoins dans un établissement public soient éliminées.

La COPHAN recommande :
- Que d'ici 2018, la limite de 45 heures soit rehaussée à 70 heures par semaine et qu'un échéancier négocié avec les acteurs concernés et le MACAPALF permette d'atteindre la recommandation 4.

Étant donné que :
- Les CSSS tiennent compte de l'apport des proches aidants dans l'évaluation de la personne avec l'OEMC, alors que le soutien financier pour les appuyer ne semble pas réellement augmenter;
- *La politique Chez soi : le premier choix mentionne que les proches aidants ont besoin d'appui et d'accompagnement pour remplir leur rôle et qu'une gamme de services et de mesures visant à les appuyer doivent être mises en place pour répondre à leurs besoins propres.*
- Les montants d'argent accordés pour les services de répit datent de 1997 et que depuis le 1er juin 2004 les gardiens et gardiennes sont assujettis à la Loi sur les Normes du Travail et doivent être payés au salaire minimum.

<u>Proposition de recommandation 5</u>
Il est recommandé au MSSS d'augmenter les services de soutien aux proches aidants *d'ici 2019*.

La COPHAN recommande :

- Que le MSSS compile des données sur les proches aidants et les services rendus par ces derniers.
- Que le MSSS indexe rétroactivement à 1997 les taux horaires et les montants accordés pour les services de répit et informe les proches de leurs obligations en tant qu'employeurs.
- Que le MSSS finance les organismes communautaires offrant des services en répit-dépannage-gardiennage pour les personnes handicapées incluant des banques de référence pour le gardiennage (idem CES).
- Que le MSSS revoit les balises administratives des programmes pour faciliter la gestion faite par les familles.
- Que le MSSS s'assure que les mesures limitant le montant maximal, ordinairement appelé le plafond, soient ajustées à ce qu'il en coûterait annuellement si la personne était hébergée en RI-RTF.

Organisation et prestation des services d'aide à domicile

Étant donné que :
- Plus de 9 CSSS sur 10 affirment que leur établissement offre un soutien à la gestion du CES. Malgré ce soutien, la grande majorité des CSSS constatent des difficultés de recrutement et de rétention des employés dans le cadre du CES;
- Les CSSS ont majoritairement affirmé qu'ils s'assurent que les employés chargés d'offrir les services de SAD par le CES sont adéquatement formés;
- Presque tous les CSSS ont affirmé que leur établissement offre un soutien lors de conflits entre la personne handicapée et les employés du CES;
- Les CSSS affirment réaliser de nombreuses actions en lien avec les problèmes identifiés, mais il y a une différence de perception entre les CSSS et le MAACPH à ce sujet.

<u>Proposition de recommandation 6</u>
Il est recommandé au MSSS de consulter les représentants *nationaux et régionaux* du MACAPH afin de s'assurer que les actions réalisées dans l'offre de services par le biais du CES répondent aux besoins des personnes.

La COPHAN recommande :
- Que l'OPHQ profite du lien qu'il est en train d'établir avec les CISSS et les CIUSSS pour la compilation des plaintes pour s'assurer que les chiffres susmentionnés sont toujours une réalité provinciale.
- Que les CISSS et les CIUSSS fassent la promotion de leurs offres de service en lien avec le CES auprès des personnes.
- Que le MSSS, en collaboration avec le MACAPALF, simplifie et informatise le volet social du CES.
- Que le MSSS documente et publicise le coût réel du CES, des EÉSAD et des agences privées, incluant les programmes de soutien financier, afin de faciliter la désinstitutionnalisation.

Étant donné que :

- Le taux horaire pour l'embauche d'un travailleur de gré à gré dans le cadre du CES demeure variable d'une région à l'autre;
- La majorité des CSSS ont indiqué qu'ils n'étaient pas au courant si des travaux visant l'harmonisation des taux horaires entre les régions avaient été entrepris au cours des dernières années;
- Le MSSS a réalisé certaines actions afin de réduire les obstacles liés au taux horaire du CES depuis 2009.

Proposition de recommandation 7
Il est recommandé au MSSS de renforcer les actions visant à réduire la variabilité d'une région à l'autre du taux horaire du CES.

La COPHAN recommande :
- Que le MSSS, en collaboration avec le MACAPALF, bonifie les conditions de travail des travailleurs du CES, sans se limiter à la variabilité du taux horaire.
- Que le MSSS rémunère les travailleurs de gré à gré pour le temps de formation liée aux besoins de l'autogestionnaire.
- Que le MSSS publicise les accidents/ incidents des travailleurs de gré à gré, en s'appuyant sur le registre prévu à l'entente avec la CNT et soutienne les autogestionnaires dans leur rôle de prévention des accidents en milieu de travail qui incombe à tous les employeurs.
- Que le MSSS reconnaisse l'apport des autogestionnaires, et prévoit un budget pour la gestion autonome (ex : 10 % du coût annuel des services comparable aux frais de gestion des organismes communautaires dans les programmes de subvention).
- Que la CNESST centralise les obligations spécifiques au CES en lien avec les normes du Travail et la santé et sécurité au travail pour informer les autogestionnaires et les travailleurs de gré à gré de leurs obligations et des procédures à suivre.

Choix libre et éclairé

Étant donné que :
- Peu d'actions ont été réalisées depuis 2009 au plan national pour mieux informer les personnes handicapées quant aux modalités de prestation des services de SAD;
- Le libre choix entre les différentes modalités de prestation des services de SAD, soit le CES, les EESAD, le personnel des CSSS et les organismes communautaires n'est pas offert par tous les CSSS;
- Malgré les augmentations de dépenses dans les services de SAD des dernières années, les CSSS doivent composer avec des ressources limitées et doivent effectuer un choix entre le respect du libre choix des personnes et favoriser la modalité de prestation la plus économique afin de couvrir le plus de besoins possibles.

Proposition de recommandation 8
Il est recommandé au MSSS, en cohérence avec la politique Chez soi : le premier choix, de donner des directives aux CISSS et aux CIUSSS afin de s'assurer que les différentes modalités de prestation des services de SAD soient offertes dans toutes les régions du Québec, que les personnes handicapées soient mieux informées de ces modalités, que les personnes aient le libre choix entre ces modalités et que leur choix soit respecté.

La COPHAN recommande :

- Que les effets de l'autonomisation des services de soutien pour les aînés s'appuyant sur le rapport de l'INESSS correspondant soient documentés notamment pour ce qui est des effets sur la réponse aux besoins des personnes handicapées.

Gratuité et universalité des services

Étant donné que :

- Selon la politique Chez soi : le premier choix, l'accès aux services de SAD doit être le même pour tous, sans distinction. De plus, les services professionnels en SAD doivent être offerts gratuitement à tous, quel que soit le lieu. Pour les services d'aide domestique et d'assistance personnelle, ceux dont le besoin a été déterminé dans le plan d'intervention ou le plan de services individualisé doivent être offerts sans frais aux personnes qui ont une incapacité significative et persistante;
- Les données d'enquêtes rendues disponibles depuis 2009 montrent que de nombreuses personnes handicapées effectuent toujours des dépenses qui ne leur sont pas remboursées afin d'obtenir de l'aide pour réaliser leurs AVQ et leurs AVD;
- Certains critères d'exclusion, notamment ceux basés sur le lieu de résidence de la personne, ont pour effet d'aller à l'encontre du principe de gratuité et d'universalité des services de SAD, comme prévu dans la politique Chez soi : le premier choix.

<u>Proposition de recommandation 9</u>
À partir de maintenant, il est recommandé au MSSS *de donner des directives aux CISSS et aux CIUSSS afin de* s'assurer que tout critère d'exclusion allant à l'encontre du principe de gratuité et d'universalité des services de SAD, comme prévu dans la politique Chez soi : le premier choix, soit éliminé.

La COPHAN recommande :

- Qu'une reddition de compte annuelle et publique soit faite sur la recommandation 9.

Évaluation de la qualité des services

Étant donné que :

- Le VGQ, dans son rapport de 2013, a jugé comme étant insuffisants les mécanismes en place pour effectuer un contrôle de la qualité des services de SAD;
- Les trois quarts des CSSS ont affirmé avoir des mécanismes de contrôle de la qualité des services de SAD, mais seulement cinq d'entre eux ont précisé avoir de tels mécanismes pour les services offerts par le biais du CES et des EESAD;
- Nos travaux n'ont pas permis d'obtenir des données sur de nouveaux mécanismes de contrôle de la qualité qui auraient été mis en place depuis 2009 dans l'ensemble du réseau;
- Le MSSS affirme mener des travaux pour répondre aux constats du VGQ en vue d'élaborer des orientations ministérielles sur la qualité de l'expérience de soins et de services de l'usager et de ses proches;

- Dans le cadre l'engagement au PEG visant à soutenir l'autonomie des personnes handicapées en offrant des services de SAD coordonnés, intégrés et de qualité, conformes à l'évaluation de leurs besoins, à leur profil d'autonomie et à leur PSIAS, le MSSS a prévu d'évaluer, lors de la mise à jour de son évaluation, la satisfaction de la personne et de ses proches à l'égard des services reçus.

<u>Proposition de recommandation 10</u>
Il est recommandé au MSSS, dans le cadre de ses travaux pour répondre aux constats du VGQ et de leur engagement au PEG, *de renforcer les mécanismes de* contrôle de la qualité pour toutes les modalités de prestation des services de SAD, incluant un suivi auprès des personnes handicapées pour s'assurer de la qualité des services qui leur sont offerts.

- Ces mécanismes de contrôle de la qualité doivent être sous la responsabilité du MSSS ou au minimum des CISSS et CIUSSS pour tous les prestataires de service.

Éléments absents du rapport sur les activités permettant de vivre à domicile
- Les services d'aide à domicile accordés via d'autres programmes que ceux du RSSS (SAAQ, IVAC, CSST)
- Analyse de l'offre de services SAPA et de l'offre de service DI-TSA-DP (les paniers de service sont différents.
- Le manque d'accès aux services de SAD pour les personnes ayant une DI-TSA ou un problème de santé mentale.
- État de situation du Programme AVD/AVQ et fonctions d'élimination
- Analyse des services dispensés par les EESAD

RAPPORT SUR LES DÉPLACEMENTS[3]

Commentaires généraux

- Mettre l'accessibilité des bâtiments uniquement dans le document sur les déplacements est réducteur. En effet, l'accessibilité n'est pas seulement le fait de pouvoir se déplacer à l'intérieur des lieux, mais d'avoir accès au plein usage des lieux. L'accessibilité du bâti devrait éventuellement faire l'objet d'un rapport séparé.
- L'AMM est une aide technique, pas un véhicule. Ce sujet devrait être traité avec les autres aides techniques.

Transport collectif régulier

Étant donné que :

- Au Québec, en 2010, une proportion de 18 % des personnes avec incapacité utilisent régulièrement le transport collectif régulier, soit tous les jours ou quelques fois par semaine. Il s'agit d'une proportion similaire à celle observée chez les personnes sans incapacité (18 %). Les jeunes avec incapacité de 15 à 34 ans (42 %) sont de grands utilisateurs du transport en commun, ils l'utilisent plus que les jeunes du même âge sans incapacité (26 %);
- L'achat de nombreux véhicules et infrastructures de transport collectif régulier par les neuf STC et l'AMT a été rendu possible grâce aux subventions accordées par le MTMDET. Selon le MTMDET, la presque totalité des autobus que détiennent les STC et l'AMT sont maintenant accessibles. Malgré ces améliorations, il reste encore plusieurs types de véhicules (autres que les autobus) et d'infrastructures de transport collectif régulier détenus par les STC et l'AMT qui ne sont pas complètement accessibles au Québec tels que les stations de métro et les voitures et gares de train de banlieue.
- Les autres AOT, soit les organismes municipaux et intermunicipaux de transport, contrairement aux STC, ne peuvent exploiter elles-mêmes un service de transport et doivent fonctionner, par contrat, avec un transporteur privé pour l'exploitation d'un tel service. Elles ne sont donc admissibles qu'à la subvention à l'exploitation du PAGTCP et à certaines immobilisations de ce programme. Aucune donnée quant à l'accessibilité des véhicules de transport collectif qui circulent sur leur territoire et qui appartiennent à une entreprise privée n'est toutefois disponible. Il est donc possible que ces véhicules ne soient pas tous accessibles.

---

[3] OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale* À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : *les déplacements des personnes handicapées : l'accès aux transports et l'accessibilité des bâtiments et des lieux publics*, Drummondville, L'Office, 228 p.

Proposition de recommandation 1

Il est recommandé que le MTMDET détermine les cibles, *qu'il les rende publiques* et qu'il prévoit les investissements nécessaires par le biais des programmes de subventions en transport collectif, soit par le PAGTCP et par le PAITC de la SOFIL, pour augmenter la proportion de stations de métro et de voitures ainsi que de gares de train de banlieue accessibles dans les neuf STC du Québec et l'AMT d'ici 2019.

La COPHAN recommande :

- D'ajouter à cette recommandation les autobus réguliers, les taxibus, le SRB ainsi que tous les autres modes de transport en commun régulier.
- Que la recommandation soit également à l'effet d'assurer l'accessibilité des services. En effet, il ne suffit pas d'acheter des véhicules accessibles. Ces derniers doivent être mis en service, le personnel formé et les trajets doivent répondre aux besoins des personnes.
- Que la détermination des cibles et la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun soient faites en concertation avec le MACAPALF.

Proposition de recommandation 2

Il est recommandé aux AOT, autres que les neuf STC du Québec et l'AMT, d'inclure des clauses d'accessibilité lors du renouvellement de leurs contrats d'opération afin d'augmenter la proportion de véhicules et d'infrastructures de transport collectif régulier accessibles d'ici 2019.

La COPHAN recommande :

- Que la recommandation soit également à l'effet d'assurer l'accessibilité des services. En effet, il ne suffit pas d'acheter des véhicules accessibles. Ces derniers doivent être mis en service, le personnel formé et les trajets doivent répondre aux besoins des personnes.
- Que la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun soit faite en concertation avec le MACAPALF.

Étant donné que :

- Une proportion de 75 % des municipalités de 15 000 habitants et plus ont amélioré l'accessibilité de leurs infrastructures de transport collectif régulier et que 45 % ont procédé à l'achat de véhicules adaptés ou à l'adaptation de véhicules de transport collectif régulier entre 2009 et 2013;
- Les municipalités ont réalisé ou partiellement réalisé 61 mesures visant les autobus (achat d'autobus ou augmentation de la plage horaire de service), les trains de banlieue, le métro, les abribus et les bancs aux arrêts;
- Tous les membres de l'ATUQ ont acheté des véhicules accessibles ou ont adapté leurs véhicules de transport collectif régulier et que la plupart des membres de l'ATUQ, puis quelques-uns des membres de l'AQTIM et de l'UTACQ, ont amélioré l'accessibilité de leurs infrastructures de transport collectif régulier.

Proposition de recommandation 3

Il est recommandé aux municipalités d'au moins 15 000 habitants de poursuivre la planification et la mise en œuvre dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées de mesures permettant d'accroître l'accès aux véhicules (métro, trains, autobus) et l'accessibilité des infrastructures (terminus, gares, abribus, quais d'embarquement, stationnements) de transport collectif régulier.

La COPHAN recommande :

- Que cette recommandation soit reformulée afin de clarifier les rôles des AOT, des STC et des municipalités en lien avec l'accessibilité des transports collectifs.
- Que les municipalités prévoient des aménagements accessibles, y compris la signalisation.
- Que les municipalités se concertent à l'échelle régionale, en collaboration avec les AOT et les STC pour s'assurer que tous les éléments de la chaîne de déplacement (aménagement du domaine public, liens entre les moyens de transport, moyens de transport, accès aux moyens de transport) soient accessibles et sécuritaires (ex : SRB Laval/Montréal).

Étant donné que :

- À notre connaissance, il n'y a pas eu d'activités de sensibilisation menées par l'Office ni par le MTMDET auprès des MRC ayant déclaré compétence en transport en commun pour les informer de leur obligation légale de produire un plan de développement et donc qu'aucune MRC n'a produit de plan de développement pour la période couverte par le rapport.

Proposition de recommandation 4

Il est recommandé que le MTMDET sensibilise et soutienne les MRC qui ont déclaré compétence en transport en commun dans la production d'un premier plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun régulier des personnes handicapées dans le territoire qu'elles desservent.

La COPHAN recommande :

- Que le financement du transport en commun soit conditionnel à la reddition de comptes en matière d'accessibilité.

Étant donné que :

- Au 31 décembre 2015, 27 AOT sur les 37 assujetties avaient un plan de développement approuvé par le ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, et cela, malgré le fait qu'il s'agit d'une obligation légale;
- Le rapport portant sur les dispositions à portée inclusive de la Loi pour la période de septembre 2010 à mars 2013 démontre que des correspondances ont été échangées entre l'Office et le MTMDET concernant la production, l'approbation, la mise en œuvre et le suivi des plans de développement;
- Une recommandation du deuxième rapport sur les dispositions à portée inclusive de la Loi a été formulée au ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports pour qu'il s'assure du respect et de l'exécution de tous les plans de développement approuvés et qu'à cette fin, un mécanisme de suivi officiel et une reddition de comptes annuelle soit mise en œuvre;

- L’article 67 de la Loi n’oblige pas les AOT à rendre publics leurs plans de développement en transport en commun;
- L’article 67 de la Loi n’assujettit pas les AOT à la production d’un bilan annuel des mesures prévues dans leur plan de développement en transport, mais que certaines en produisent un et le transmettent au ministre. Ces bilans fournissent de l’information sur l’état de réalisation des mesures prévues, mais qu’ils ne doivent pas obligatoirement être rendus publics;
- Près de 1 125 mesures pour rendre le transport en commun plus accessible aux personnes handicapées ont été prévues par les AOT dans les plans de développement en transport approuvés par le ministre en 2009 et 2015, mais que nous ne connaissons pas l’état de réalisation de ces mesures;
- À notre connaissance, il n’y a toujours pas de mécanisme de suivi des plans de développement en transport et des bilans annuels qui a été mis en œuvre par le MTMDET et que nous ne connaissons donc pas les impacts des plans de développement sur l’accessibilité du transport en commun.

<u>Proposition de recommandation 5</u>
Il est recommandé que le MTMDET maintienne l’octroi des subventions gouvernementales à l’exploitation des services en transport en commun aux AOT conditionnel à l’élaboration et à la mise en œuvre d’un plan de développement *visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées* qui inclut des cibles.

La COPHAN recommande :
- Que les cibles soient élaborées en concertation avec les municipalités et le MACAPALF.
- Que l’OPHQ modifie la Loi et oblige les MO, ainsi que les AOT et les municipalités à rendre public, via le site web de l’OPHQ notamment, leurs plans d’action, leurs bilans annuels ou autres redditions de compte ainsi que les noms et coordonnées des coordonnateurs, responsables de plans.
- À l’OPHQ, que le bilan sur les plans d’action ne soit pas fait par mesures, ce qui ne signifie rien, mais sur le potentiel de réduction d’obstacles.

<u>Proposition de recommandation 6</u>
Il est recommandé que le MTMDET se dote d’un mécanisme de suivi des plans de développement *visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées* et des bilans annuels de ces plans et qu’il partage l’information avec l’Office.
Il est recommandé aux AOT de rendre publics leurs plans de développement visant à assurer le transport en commun des personnes handicapées et les bilans annuels de ces plans.

La COPHAN recommande :
- D’enlever « et qu’il partage l’information avec l’Office » puisque la nouvelle formulation paraît permettre d’obtenir le même résultat, mais cette fois conformément à l’engagement 1.2) b de la Loi.

Étant donné que :

- Peu d’actions étaient prévues durant les cinq premières années de mise en œuvre de la politique afin d’assurer le déplacement sécuritaire des personnes handicapées dans les services de transport collectif régulier;
- Peu d’actions étaient prévues pour assurer la formation des employés responsables du transport dans le but de répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées.

Proposition de recommandation 7
Il est recommandé au ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l’Électrification des transports de maintenir la formation des employés responsables du transport dans les critères d’approbation des plans de développement visant l’accessibilité en transport et de faire connaître cette obligation aux AOT.

Question : Est-ce qu’un bilan de la formation a été fait ? Il nous semble que cela serait important avant de recommander de la maintenir. Il est probable qu’une bonification soit nécessaire.

Transport adapté

Étant donné que :
- Au Québec, en 2012, 8 % des personnes avec incapacité de 15 ans et plus utilisent régulièrement un service de transport adapté, ce qui représente environ 50 430 personnes. Les femmes avec incapacité (9 %), les jeunes de 15 à 34 ans (12 %) et les personnes âgées de 65 ans et plus (10 %) sont celles qui utilisent le plus régulièrement le transport adapté. Enfin, les personnes ayant une incapacité grave (15 %) et celles ayant une incapacité liée au développement (42 %) utilisent davantage ces services de transport;
- Le financement du PAGTAPH (nouvellement appelé le PSTA) a augmenté de 13 % entre 2009 et 2014;
- Le nombre moyen de déplacements en transport adapté pour les personnes utilisatrices a diminué de 2,2 %, passant de 125 déplacements par personne à 122 durant la même période. En outre, on constate une hausse de 7 % du nombre de kilomètres parcourus par les véhicules de transport adapté durant cette période;
- Le MTMDET, en collaboration avec l’Office, a pris l’engagement 47 au PEG d’identifier des pistes d’harmonisation et d’optimisation des services de transport adapté et collectif au Québec afin de favoriser les déplacements sans obstacle des personnes handicapées.

Proposition de recommandation 8
Il est recommandé au MTMDET *d’améliorer et* d’optimiser la gestion du PSTA et d’accroître son financement dans le but de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.
Il est recommandé aux municipalités de collaborer avec les acteurs concernés ainsi que les personnes handicapées ou leurs représentants afin d’améliorer l’offre de services en transport adapté.

Étant donné que :

- En 2005, 271 municipalités québécoises sur 1 135 n'étaient desservies par aucun service de transport adapté;
- En 2014, seulement 87 municipalités sur 1 111 n'ont pas de services de transport adapté, mais que parmi celles-ci, 5 sont en processus d'offrir ces services et que 38 ont déclaré s'engager à répondre aux demandes s'il y a lieu ou ont déclaré ne pas avoir de personnes handicapées ayant ce type de besoins sur leur territoire;
- Le MTMDET, par le biais du volet Souple du PSTA, peut appuyer financièrement les municipalités de moins de 10 000 habitants qui ne sont pas desservies par un organisme de transport adapté pour qu'elles offrent des services de transport adapté aux personnes handicapées qui en font la demande.
-

<u>Proposition de recommandation 9</u>
Il est recommandé au MTMDET de poursuivre son soutien auprès des municipalités non desservies par des services de transport adapté afin que celles-ci puissent offrir ce type de services sur leur territoire.

La COPHAN recommande :
- Que le MTMDET intervienne quand les personnes demandent qu'un service soit développé et que la municipalité refuse.
- Que le MTMDET et les MO utilisent les leviers offerts par les autres programmes de support financier tant que la municipalité ne s'est pas acquittée de son obligation attendu que l'obligation date depuis longtemps.

Étant donné que :
- Le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées visant à ce que les autobus et les minibus répondent mieux aux besoins des personnes handicapées, notamment sur le plan des systèmes d'attaches, le type d'aides à la mobilité accepté dans le cadre du transport terrestre, la largeur de la plateforme hydraulique et la charge maximale que celle-ci peut supporter, n'a pas été adopté avant l'échéance du PGMO.

<u>Proposition de recommandation 10</u>
Il est recommandé au MTMDET d'adopter le projet de règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées pour rendre les déplacements des personnes handicapées en autobus et en minibus sécuritaires et accessibles.

Étant donné que :
- Les travaux pour élaborer un programme de formation visant à assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées pour les chauffeurs de minibus de transport adapté ont été complétés en 2014 par le MTMDET, mais qu'il reste au MTMDET à s'arrimer avec les centres de formation et à mettre en place les modalités d'octroi de la formation pour être en mesure de l'offrir.
- Les organismes de transport adapté ont la responsabilité d'offrir la formation visant à assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées à leurs chauffeurs de minibus de transport adapté.

Proposition de recommandation 11
Il est recommandé au MTMDET de rendre disponible la formation en transport adapté pour les chauffeurs de minibus et de taxi afin d'assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées. (Question : n'est-elle pas déjà disponible?)

Il est recommandé aux organismes de transport adapté du Québec *de donner* la formation en transport adapté rendue disponible par le MTMDET à leurs chauffeurs de minibus et de taxi afin d'assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées.

La COPHAN recommande :
- Que la formation en transport adapté soit obligatoire pour tout chauffeur de transport adapté.
- Que la formation générale des chauffeurs de taxi soit bonifiée en ce qui concerne les personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- Que Contrôle routier (SAAQ) assure le respect des normes par les différents transporteurs notamment via des clients mystères et dépose les dossiers à la Commission des transports du Québec en cas de comportements non conformes

Piétons handicapés et usagers d'une AMM

Étant donné que :
- Le MTMDET n'a pas intégré de mesures liées à la sécurité des piétons handicapés dans le Plan d'action ministériel sur la sécurité routière 2009-2012.

Proposition de recommandation 12
Il est recommandé au MTMDET d'adopter et de mettre en œuvre de nouvelles mesures annuellement sur la sécurité des piétons handicapés dans le cadre de ses prochains plans d'action à l'égard des personnes handicapées.

La COPHAN recommande :
- Que les piétons handicapés soient inclus dans le prochain Plan d'action ministériel sur la sécurité routière.
- Que les municipalités fassent des représentations auprès de leurs associations paritaires et autres associations (ex : AQTR) dispensant de la formation aux professionnels de l'urbanisme et des travaux publics afin que ces dernières intègrent dans leurs formations générales les questions touchant les personnes ayant des limitations fonctionnelles et que cela se fasse en collaboration avec le MACAPALF et en application de l'article 25 e) de la Loi.
- Que l'OPHQ interpelle ces associations paritaires pour que les formations intègrent du contenu relatif à l'accessibilité.

Étant donné que :

- Au Québec, en 2012, on estime que 6 940 personnes ayant une incapacité liée à la motricité utilisent un fauteuil roulant électrique pour faciliter leurs déplacements et qu'environ 14 300 personnes utilisent un scooter de mobilité ou un triporteur;
- Près du tiers des municipalités qui comptent au moins 15 000 habitants disent avoir pris des mesures, développé un code volontaire ou mis en place des règles de sécurité pour les personnes qui utilisent une AMM;
- L'INSPQ a produit un avis de santé publique, publié en 2011, dressant l'état de situation des AMM au Québec. À la suite de la publication de cet avis, le MTMDET, en collaboration avec la SAAQ, l'INSPQ et d'autres partenaires, a commencé l'élaboration d'un projet pilote visant à mieux encadrer les déplacements sécuritaires en AMM sur la voie publique;
- Ce projet pilote est entré en vigueur au 1er juin 2015 pour une période de trois ans. Il définit des règles relatives à l'utilisation des AMM sur les trottoirs, les voies cyclables et la chaussée, à leur équipement obligatoire ainsi qu'aux obligations des autres usagers de la route et des commerçants d'AMM, et ce, pour l'ensemble du territoire québécois;
- Le MTMDET, la SAAQ et le MSSS financent une étude de terrain dans les villes de Magog, Montréal, Sherbrooke et Victoriaville, afin d'évaluer l'efficacité et l'acceptabilité des règles du projet pilote;

<u>Proposition de recommandation 13</u>

Il est recommandé au MTMDET, à la suite des *résultats* du projet pilote, d'adopter un règlement concernant la circulation des AMM et de faire connaître ces nouvelles dispositions aux municipalités, aux corps policiers *ainsi qu'à l'ensemble des usagers du réseau routier*, en collaboration avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées.

La COPHAN recommande :

- Que les personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel et en aide à la mobilité semi-motorisée (roues à assistance électrique) soient incluses dans le règlement à venir.

Étant donné que :

- Très peu d'actions étaient prévues et ont été menées durant les cinq premières années de mise en œuvre de la politique À part entière pour appliquer les normes de sécurité pour les transports motorisés lors de la conception et la fabrication des AMM utilisées par les personnes handicapées;
- L'INSPQ a produit un rapport dressant l'état de situation des AMM au Québec qui proposait la création par Transports Canada d'une classe de véhicule AMM, permettant ainsi de définir légalement des normes de sécurité lors de la conception et de la fabrication de ces appareils, et qui proposait également de développer un système d'homologation canadien des AMM.
- Les AMM ont des caractéristiques qui font en sorte qu'ils deviennent handicapants pour les personnes qui les utilisent au regard du transport en commun et de l'accessibilité des bâtiments.

Proposition de recommandation 14
Il est recommandé à la RAMQ, à la SAAQ et au MSSS*, en fonction des résultats du projet pilote,* d'évaluer la pertinence de donner suite aux propositions inscrites dans le rapport de l'INSPQ.

La COPHAN recommande :
- Que les AMM ne soient jamais considérées comme des véhicules, puisqu'il s'agit d'aides techniques.
- Que la conception et la fabrication des AMM soient encadrées par une norme CSA.

Automobile

Étant donné que :
- Les dépenses relatives du Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées du MTMDET ont diminué de 15 % durant les cinq premières années de mise en œuvre de la politique À part entière ;
- Le nombre de demandes traitées dans le cadre du Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées du MTMDET a diminué de 8 % entre 2009 et 2013;
- Le MTMDET a réduit les délais d'analyse des demandes d'aide financière à trois mois pour le Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées;

Proposition de recommandation 15
Il est recommandé au MTMDET de procéder à l'évaluation du Programme d'adaptation de véhicule pour les personnes handicapées afin de documenter les causes de la baisse des dépenses et du nombre de demandes traitées depuis 2009 ou de rendre publique l'évaluation si celle-ci a été réalisée.

Étant donné que :
- Le *Guide en matière de stationnement pour personnes handicapées à l'intention des municipalités* de l'Office a été rédigé afin de les aider dans l'application des normes pour les stationnements;
- La signalisation des stationnements réservés aux personnes handicapées a été précisée, mais que l'obstacle concernant la promotion des normes et des règles en matière de stationnement persiste.

Proposition de recommandation 16
Il est recommandé à la SAAQ de réaliser une campagne de sensibilisation pour promouvoir le respect des normes en matière de stationnement réservé aux personnes handicapées et ainsi assurer les déplacements sécuritaires des personnes handicapées d'ici 2019.

La COPHAN recommande :
- Que le DPI/SCT s'assure d'une convergence permettant qu'il y ait, au sein des banques de données un minimum commun entre les organisations dans leur définition de l'accessibilité (format et signification des données) pour que les données ouvertes des municipalités soient harmonisées en vue de développer des applications permettant de mieux faire

circuler l'information par rapport à l'accessibilité de lieux, des cheminements, des accès aux réseaux de transport, des stationnements réservés aux personnes handicapées, etc. applications dont la conformité aux normes d'accessibilité doit être encouragé par les politiques d'achat des MO et municipalités et via un support aux initiatives privées.

Transport scolaire régulier et adapté

Étant donné que :

- Les services de transport scolaire régulier sont peu adaptés pour les élèves handicapés et qu'ils ne leur permettent pas d'utiliser ces services au même titre que les autres élèves;
- Des allocations supplémentaires ont été accordées aux commissions scolaires pour adapter les services de transport scolaire régulier;
- Les services de transport scolaire adapté ne permettent pas toujours de couvrir l'ensemble des besoins en déplacement des élèves (ex. : lors des activités parascolaires, de sorties éducatives ou lorsque l'élève est inscrit à un service de surveillance et d'accompagnement au niveau secondaire);
- La durée des déplacements en transport scolaire adapté est souvent beaucoup plus longue que les normes fixées pour les déplacements en transport scolaire régulier, ce qui ne répond pas aux besoins en déplacement des élèves;
- Le financement accordé pour le transport scolaire adapté a été croissant pour la période couverte par le rapport;
- L'engagement prévu au PGMO de mettre sur pied un groupe de travail pour réaliser des travaux sur l'amélioration de l'offre de services en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec n'a pas été réalisé;
- À notre connaissance, il n'y a pas eu d'autres travaux menés durant les cinq premières années de mise en œuvre de la politique À part entière pour réduire les obstacles identifiés en lien avec les services de transport scolaire régulier et adapté.

<u>Proposition de recommandation 17</u>
Il est recommandé que le MEES identifie les obstacles, propose et mette en place des solutions pour adapter les services de transport scolaire régulier pour en faciliter l'utilisation par les élèves handicapés et pour améliorer l'offre de services en transport scolaire adapté pour couvrir l'ensemble des besoins de déplacement des élèves handicapés (ex. : lors des activités parascolaires, de sorties éducatives ou lorsque l'élève est inscrit à un service de surveillance et d'accompagnement au niveau secondaire ou encore pour réduire la durée des déplacements en transport adapté).

La COPHAN recommande :

- Que le MEES s'assure que les commissions scolaires le fassent.
- Que l'engagement qui était au PGMO à l'effet que soit créé un groupe de travail sur l'amélioration de l'offre de service en transport public adapté, scolaire et spécialisé au Québec soit réalisé.

Aides techniques aux déplacements

Étant donné que :

- Des améliorations ont été apportées sur le plan de l'accès à l'information sur les programmes d'aides techniques aux déplacements;
- Le Programme de remboursement des frais relatifs à l'utilisation d'un chien d'assistance à la motricité a été ajouté à l'offre de programmes en septembre 2010 et que la RAMQ a révisé le Programme d'aide pour les appareils suppléant à une déficience physique en 2012, mais que les cinq autres programmes d'aides techniques aux déplacements n'ont pas fait l'objet d'une révision depuis 2009;
- Les représentants des usagers sont rarement mis à contribution lors des processus d'évaluation et de mise à jour des programmes en lien avec les aides techniques aux déplacements.

Proposition de recommandation 18
Il est recommandé au MSSS et à la CNESST de procéder à une évaluation des programmes qui n'ont pas fait l'objet d'une révision depuis 2009, de consulter et d'inviter le MACAPALF à se prononcer sur les améliorations qui pourraient être proposées aux programmes.

La COPHAN recommande :
- Que le MSSS et la CNESST procèdent à des révisions régulières des programmes d'aides techniques afin de s'assurer que ces derniers répondent le mieux possible aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Conception de bâtiments universellement accessibles

Étant donné que :
- L'insuffisance et l'imprécision des exigences provinciales d'accessibilité en matière de construction;
- Malgré l'élaboration par le Comité directeur OPHQ-RBQ de dispositions sur les logements adaptables entre 2007 et 2014, celles-ci n'ont pas été adoptées par le Gouvernement du Québec;
- L'engagement 62 inscrit au PEG sous la responsabilité de la RBQ et de l'Office, en collaboration avec le MSSS et la SHQ, vise à proposer des modifications au CCQ pour y ajouter des exigences sur l'adaptabilité des logements d'ici 2016;
    - Commentaire : Ce considérant devrait aussi se retrouver dans le rapport sur l'habitation
- Malgré les actions réalisées par la SQI pour les immeubles gouvernementaux et par la SHQ pour les logements communautaires et sociaux, aucune amélioration n'a été apportée au CCQ;
- L'engagement 13 inscrit au PEG sous la responsabilité de l'Office et de la RBQ consiste à examiner d'ici 2019 des solutions visant à favoriser l'accès en toute sécurité des personnes handicapées utilisant des AMM dans les établissements fréquentés par le public et les immeubles d'habitation.

Proposition de recommandation 19
Il est recommandé à la RBQ de bonifier d'ici 2019 les exigences de conception sans obstacle du CCQ afin d'améliorer l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées ayant différents types d'incapacité (motrice, visuelle, auditive ou intellectuelle, etc.) ou utilisant des AMM, en s'inspirant des bonnes pratiques des municipalités et des autres provinces canadiennes.

L'Office s'engage à collaborer à ces travaux.

Étant donné que :
- Entre 2009 et 2013, un tiers des municipalités (33 %) ont affirmé avoir adopté une nouvelle réglementation ou avoir modifié la réglementation concernant la construction ou à la rénovation de bâtiments en vue d'y insérer des exigences relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées;
- Plus de la moitié des municipalités (61 %) ont affirmé tenir compte de l'accessibilité universelle lors de la conception de nouveaux bâtiments entre 2009 et 2013.

Proposition de recommandation 20
Il est recommandé aux municipalités *d'utiliser leur pouvoir réglementaire* afin d'adopter des exigences de construction allant au-delà du CCQ pour améliorer sur leur territoire l'accessibilité et la sécurité des bâtiments aux personnes handicapées ayant différents types d'incapacité.

Commentaire : La RBQ est en travaux pour s'assurer d'avoir une norme unique et on dit aux municipalités de s'arranger pour être disparates. Cela nous semble contre-productif et n'aidera pas à ce que les entrepreneurs s'alignent du point de vue de la formation. De l'avis de la COPHAN, cette recommandation nuit à la recommandation 21. Nous ne fermons pas la porte à ce que les municipalités innovent, mais cela doit se faire d'une façon qui ne crée pas la confusion.

Étant donné que :
- Lors de l'élaboration de la politique À part entière, des lacunes dans l'application des exigences provinciales en matière d'accessibilité par les concepteurs et les entrepreneurs ont été relevées;
- Ces exigences n'étaient pas toujours bien comprises ou appliquées et que les mécanismes d'inspection et de surveillance en place pour les chantiers de construction ne permettaient pas de s'assurer de la conformité des travaux;
- La RBQ a procédé à la mise à jour du guide sur les normes de conception sans obstacle (RBQ 2010) pour informer et sensibiliser les professionnels de la construction et les promoteurs immobiliers afin de réduire l'obstacle lié à l'application des exigences provinciales d'accessibilité lors de la conception et la construction de nouveaux bâtiments;
- Des actions pour informer et sensibiliser les professionnels de la construction et les promoteurs immobiliers à l'importance d'appliquer les exigences provinciales d'accessibilité lors de la conception et la construction de nouveaux bâtiments ont été menées par l'Office et par les municipalités;

- Malgré ces efforts, l'obstacle sur la compréhension et l'application des exigences provinciales en matière d'accessibilité persiste;
- Aucune action n'a été réalisée pour améliorer la vérification du respect des exigences d'accessibilité lors de la construction;
- En novembre 2015, la RBQ a amorcé la révision de la Loi sur le bâtiment en vue d'améliorer la qualité de la construction et la sécurité du public dans les bâtiments (RBQ 2015b) et que cette révision propose de nouveaux mécanismes de surveillance, notamment d'exiger une double attestation de conformité des travaux.

Proposition de recommandation 21
Afin de mieux informer et outiller les intervenants à l'égard des exigences d'accessibilité prévues au CCQ et des bonnes pratiques relatives à leur application, il est recommandé à la RBQ :
- de mettre à jour d'ici 2019 le guide *Normes de conception sans obstacle* en fonction des améliorations apportées au CCQ;
- d'inclure les normes de conception sans obstacle mises à jour dans les processus de validation et de maintien de la capacité professionnelle des entrepreneurs.

Proposition de recommandation 22
Il est recommandé à la RBQ de mettre en place des mécanismes de surveillance permettant de vérifier systématiquement la conformité des travaux de construction aux normes de conception sans obstacle, et ce, pour l'ensemble des bâtiments assujettis.

La COPHAN recommande :
- Que soit renforcé le côté incitatif du guide *Normes de conception sans obstacle* afin d'inspirer ceux qui désirent en faire plus tout en valorisant ceux qui le font déjà.
- Que soit développé le côté Participation des personnes, conformément à l'art 1.2 b) de la Loi, dans le guide *Normes de conception sans obstacle* afin d'inspirer ceux qui désirent en faire plus tout en valorisant ceux qui le font déjà.

Accessibilité des bâtiments existants ouverts au public

Étant donné que :
- Lors de l'élaboration de la politique À part entière, le manque d'accessibilité dans les bâtiments existants ouverts au public a été soulevé;
- La CDPDJ a constaté dans son rapport divers obstacles potentiellement discriminatoires à l'égard des personnes en situation de handicap présents dans des établissements commerciaux offrant des services courants aux personnes handicapées tels que les pharmacies et les établissements d'alimentation (CDPDJ 2013). Elle estime que les normes et les lois ayant trait à l'accessibilité au Québec ne sont pas suffisantes pour assurer le respect des droits des personnes handicapées;
- Un des leviers de la politique À part entière vise l'amélioration de l'accès et de l'adaptation des services courants pour les personnes handicapées;
- Malgré les mesures et les sommes investies pour améliorer l'accessibilité des bâtiments existants dans les réseaux publics, aucun engagement n'a été pris dans le cadre de la

politique concernant l'accessibilité des bâtiments du secteur privé offrant des services courants aux personnes handicapées;

- Peu d'actions étaient prévues et ont été réalisées durant les cinq premières années de mise en œuvre de la politique À part entière pour concilier les considérations historiques ou patrimoniales des bâtiments à celles sur l'accessibilité;
- Le MCC et la RBQ, dans le cadre d'un comité conjoint, ont amorcé des travaux afin de concilier les considérations historiques ou patrimoniales des bâtiments à celles sur la sécurité;
- La mission du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI) vise à soutenir la croissance des entreprises et de l'entrepreneuriat ainsi que conseiller le gouvernement en vue de favoriser le développement économique dans toutes les régions du Québec.

Proposition de recommandation 23

Il est recommandé au MTESS, à la RBQ, au MCC, au MESI et à la CDPDJ, en collaboration le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées et des partenaires du secteur privé, de s'associer à l'Office afin de produire, d'ici 2019, une étude visant à documenter les obstacles relatifs à l'accessibilité des bâtiments existants du secteur privé où sont offerts des services courants aux personnes handicapées, dont les bâtiments historiques et patrimoniaux, et à identifier des pistes de solution pour les réduire.

Étant donné que :

- Moins de dix sociétés (entreprises, propriétaires de bâtiments, contribuables, etc.) ont bénéficié, en 2011, de la mesure fiscale pour la rénovation ou la transformation d'un bâtiment permettant d'en améliorer l'accessibilité.

Proposition de recommandation 24

Il est recommandé à Revenu Québec de collaborer avec l'Office et le MACAPALF afin d'analyser pourquoi la mesure fiscale a si peu d'intérêt pour les personnes visées. En fonction des conclusions, modifier ou bonifier le programme de déduction fiscale pour des rénovations ou des transformations favorisant l'accessibilité à un édifice.

La COPHAN recommande :

- Que le MCC s'assure de documenter l'accessibilité du parc immobilier patrimoniale et de rendre public via le Répertoire du patrimoine culturel du Québec http://www.patrimoine-culturel.gouv.qc.ca) ainsi que d'assurer un suivi sur les effets sur l'accessibilité des subventions à l'entretien du patrimoine versé par les MO et les municipalités.

Étant donné que :

- On constate que les MO et les municipalités réalisent année après année une quantité importante d'actions pour améliorer l'accessibilité de leurs bâtiments, mais que cette quantité d'actions témoigne également des nombreux obstacles présents dans les bâtiments.

Proposition de recommandation 25
Il est recommandé à tous les MO et municipalités de prévoir chaque année des mesures pour rendre accessibles leurs bâtiments existants ouverts au public.

Étant donné que :

- L'absence d'un règlement provincial identifiant des exigences d'accessibilité à respecter dans les bâtiments ouverts au public construits avant 1976 était identifiée comme obstacle lors de l'élaboration de la politique;
- La rédaction d'un projet de règlement sur les bâtiments déjà existants ouverts au public a été amorcée, mais qu'il n'a pas été adopté durant les cinq premières années de mise en œuvre de la politique À part entière;
- Le MTESS a été mandaté dans le cadre de l'engagement 45 du PEG pour élaborer d'ici 2016 un règlement sur l'accessibilité des bâtiments publics construits avant 1976 permettant d'atteindre de manière optimale les objectifs de l'article 69 de la Loi et tenant compte des travaux qui ont déjà été effectués par les MO depuis 2007;
- Le MTESS a pris l'engagement 46 au PEG d'évaluer d'ici 2018 la pertinence d'élaborer un second rapport sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976.
- Que le problème est connu depuis 1978.

Proposition de recommandation 26
Il est recommandé au ministre du Travail, à la suite de l'élaboration en 2016 par le MTESS d'un règlement sur l'accessibilité des immeubles publics construits avant 1976, de l'adopter d'ici 2017 et de prévoir un suivi de son application.

La COPHAN recommande :

- Que l'OPHQ utilise dans ce dossier le pouvoir que lui confère l'Article 26.1 et 26.2 de la Loi.

Accessibilité des petits bâtiments et des aménagements extérieurs

Étant donné que :

- Dans le cadre de l'engagement au PGMO de la RBQ en vue de poursuivre les travaux afin d'implanter une norme unique en matière de construction au Québec pour tous les bâtiments, il est ressorti des consultations auprès du milieu municipal que des démarches complémentaires étaient nécessaires avant de poursuivre ces travaux. L'implantation d'une norme unique en matière de construction au Québec pour tous les bâtiments n'a pas eu lieu dans la période couverte par le rapport;
- La RBQ a mené des travaux complémentaires à son engagement au PGMO qui ont permis de modifier la Loi sur le bâtiment en 2010 et d'adopter en mars 2013 le Règlement sur la sécurité dans le bâtiment (CBCS) en tant que norme de référence pour l'ensemble du territoire québécois;
- L'accessibilité des petits bâtiments reste très variable sur le territoire québécois puisqu'il n'y a toujours pas de réglementation provinciale à cet effet et que les exigences d'accessibilité sont différentes d'une municipalité à l'autre;

- Peu de municipalités ont adopté des normes ou des règlements qui incluaient des éléments relatifs à l'accessibilité des petits bâtiments;
- En 2015, la RBQ a amorcé la révision de la Loi sur le bâtiment qui inclut notamment une proposition d'appliquer, à l'échelle du Québec, une norme unique pour la construction qui assujettirait tous les nouveaux bâtiments au CCQ, incluant les petits bâtiments.

Proposition de recommandation 27

Il est recommandé à la RBQ d'appliquer à tous les bâtiments au Québec une norme unique de construction incluant les normes de conception sans obstacle et d'en assurer l'application par des mécanismes permettant de vérifier systématiquement la conformité des travaux à ces exigences pour tous les types de bâtiments, même les petits bâtiments.

Étant donné que :

- De nombreuses mesures visant à améliorer l'accessibilité des aménagements extérieurs, qu'il s'agisse de parcs, de stationnements réservés aux personnes handicapées ou de trottoirs, ont été réalisées par plusieurs municipalités, mais qu'il reste de nombreux aménagements extérieurs qui ne sont toujours pas accessibles;
- Les travaux pour rédiger le *Guide pour l'aménagement d'un parcours sans obstacle des espaces publics extérieurs* ont été débutés par l'Office et le MAMOT, mais que le Guide n'a pas été complété lors de la période à l'étude;
- Le MTMDET, en collaboration avec le MAMOT, le MELS, le MSSS, la SAAQ et l'Office, a pris l'engagement 18 au PEG de réaliser, en cohérence avec les initiatives de sécurité routière et de mobilité durable, une étude sur la faisabilité de la mise en place d'une législation ou d'une réglementation relative à la conception sans obstacle des aménagements extérieurs;
- Le MTMDET, en collaboration avec le MEESR, le MSSS, l'Office, la RAMQ et la SAAQ, a pris l'engagement 13 au PEG d'identifier, de mettre en œuvre et de promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des AMM et, plus précisément, de collaborer à l'identification et à la mise en œuvre de normes, de réglementations et de dispositions concernant la circulation des AMM dans les aménagements extérieurs, les infrastructures et les moyens de transport d'ici 2019.

Proposition de recommandation 28

Il est recommandé au MAMOT et au MTMDET de faire la promotion de la notion de parcours sans obstacle auprès des municipalités de manière à ce qu'elles en tiennent compte lors de la conception ou l'entretien des aménagements extérieurs et des infrastructures de transport.

La COPHAN recommande :

- Que le MTMDET implique dès aujourd'hui le MACAPALF pour la réalisation de l'engagement 18 au PEG sur la faisabilité de la mise en place d'une législation ou d'une réglementation relative à la conception sans obstacle des aménagements extérieurs;

Étant donné que :

- Peu de municipalités ont adopté des normes ou des règlements qui incluaient des éléments relatifs à l'accessibilité des aménagements extérieurs.

Proposition de recommandation 29

Il est recommandé aux municipalités de prévoir des mesures pour rendre accessibles les aménagements extérieurs*.

Éléments absents du rapport sur les déplacements

- Apprentissage aux déplacements (apprentissage au transport collectif en DI, personnes handicapées visuelles, utilisation d'AMM)
- Plan décennal de mise en accessibilité des bâtiments du réseau de la santé et de l'éducation
- Transport interterritorial
- Chaîne de déplacements
- Politique d'admissibilité au transport adapté
- Programme d'adaptation de taxis
- Transport par taxi en dehors du transport adapté
- Normes de sécurité pour les fauteuils roulants (crash tests, norme WC19)

RAPPORT SUR LES COMMUNICATIONS

Commentaire général :
Étant donné l'écart entre la période du rapport et le dépôt des recommandations, il est important de tenir compte des nouvelles réalités gouvernementales, dont la Stratégie numérique, les données ouvertes et les logiciels libres qui auront un impact significatif sur l'accès aux communications pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Étant donné que :

- La politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées joue un rôle essentiel pour s'assurer que les personnes handicapées ont accès, en toute égalité, aux documents et aux services publics auxquels elles ont droit;
- Le premier bilan de la mise en œuvre de la politique permet de constater que les MO mettent graduellement en place des moyens afin de faciliter l'accès à leurs documents et services aux personnes handicapées, mais que cette politique n'est pas bien connue des personnes handicapées;
- De nombreux MO ne se conforment pas aux obligations de reddition de comptes de la politique;
- L'Office, le CSPQ, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et le SCT ont pris comme engagement au PEG de soutenir les MO dans la mise en œuvre d'actions pour assurer l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.
-

<u>Proposition de recommandation 1 :</u>
Il est recommandé à l'Office, au CSPQ, au MTESS et au SCT, en collaboration avec le MACAPALF, d'élaborer une nouvelle stratégie de mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées qui prévoit :

1. Des mesures structurantes avec des indicateurs afin d'assurer la mise en œuvre de tous les aspects de la politique;
2. Il est recommandé que cette nouvelle stratégie accorde une importance particulière à la promotion de la politique auprès des personnes handicapées et des organisations assujetties, et ce, en collaboration avec le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées;
3. Il est recommandé aux organisations assujetties de se conformer aux obligations de reddition de comptes de la politique et d'inscrire des mesures favorisant la mise en œuvre de tous les aspects de la politique dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

Services d'interprétation

Étant donné que :

- Selon les données de l'ECI de 2012, il y a environ 3 780 personnes qui utilisent un langage gestuel au Québec;
- Les travaux réalisés depuis l'adoption d'*À part entière* ont permis d'observer que de nombreux MO offrant des services directs à la population ne respectent pas l'obligation, en vertu de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*,* d'assurer l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis;
- Dans le *Rapport sur l'organisation et la gestion des services régionaux d'interprétation visuelle et tactile* (Office 2012b), l'Office a recommandé que chaque organisation publique identifie une personne ressource qui devra connaître les obligations de son organisation en matière de services d'interprétation;
- L'Office a produit deux outils afin d'appuyer les MO pour qu'ils respectent leur obligation d'assurer l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis*;*
- En date du 30 septembre 2015, 53 MO ont identifié une personne-ressource matière de services d'interprétation;
- L'Office s'est engagé au PEG à s'assurer que les MO connaissent leurs obligations en matière de services d'interprétation visuelle et tactile.

<u>Proposition de recommandation 2 :</u>
Il est recommandé aux MO assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées d'identifier d'ici la fin de l'année 2017 une personne-ressource pour les services d'interprétation visuelle et tactile et de s'assurer que cette personne-ressource ait un mandat clair d'offrir un soutien à l'ensemble de l'organisation quant à l'obligation d'assurer l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis.
Pour soutenir la mise en œuvre de cette recommandation, l'Office s'engage à poursuivre la promotion des outils développés pour les MO et à assurer un soutien continu auprès des personnes-ressources identifiées.

<u>Proposition de recommandation 3 :</u>
Il est recommandé à l'Office, au CSPQ, au MTESS et au SCT d'inclure à la nouvelle stratégie de mise en œuvre de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées des mesures de promotion de la politique spécifiquement auprès des personnes utilisant une langue des signes ou un mode visuel oral de communication quant à l'obligation des MO d'assurer l'assistance d'interprètes qualifiés lorsque requis.

Étant donné que :
- La consultation lors de l'élaboration de la politique À part entière avait relevé comme obstacles qu'il y aurait une pénurie d'interprètes qualifiés et que la compétence des interprètes est très variable en raison de l'absence d'une formation reconnue et obligatoire;
- Divers rapports produits depuis l'adoption d'À part entière (Office 2010d, Office 2012b, Parisot et Villeneuve 2013) ont recommandé le développement d'une formation complète en interprétation visuelle;
- À la suite du *Rapport du comité sur la formation et l'évaluation des interprètes visuels* (Office 2010d), le MEES a produit en 2014 l'*Étude sur la profession d'interprète visuel au*

Québec afin de tracer le portrait du marché du travail en interprétation visuelle et à connaître les caractéristiques de sa main-d'œuvre;
- Le MEES, en collaboration avec l'Office, a pris comme engagement au PEG de : « réaliser un complément à l'*Étude sur la profession d'interprète visuel au Québec* permettant d'établir, entre autres, les besoins récurrents de main-d'œuvre en matière d'interprétation visuelle et analyser l'ensemble des études et des données à ce sujet ». Cet engagement doit être réalisé d'ici 2017;
- Le MEES et le MSSS ont la responsabilité de former leurs interprètes afin de soutenir les utilisateurs de langues signées et autres modes de communication.

Proposition de recommandation 4 :
Il est recommandé au MEES d'identifier les besoins de formation continue des interprètes du réseau de l'éducation et de leur offrir des activités de perfectionnement en interprétation visuelle afin d'assurer la qualité des services d'interprétation offerts en formation générale des jeunes et des adultes.

Proposition de recommandation 5 :
Il est recommandé au MSSS d'identifier les besoins de formation continue des professionnels en langue signée dans le réseau de la santé et des services sociaux et de leur offrir des activités de perfectionnement afin d'assurer la qualité des services de santé et de services sociaux. *Le texte suivant a été supprimé : offerts aux personnes ayant une incapacité auditive et à leur famille.*

La COPHAN recommande :
- Que les MO se dotent de technologies visuelles et audibles pour la gestion électronique de l'attente et forment leur personnel d'accueil afin d'offrir de l'assistance aux personnes dont les limitations ne leur permettent pas d'utiliser ces technologies.
- Que les MO mettent en place des protocoles pour la réservation des interprètes. Ces protocoles doivent être rendus publics.
- Que les CISSS et CIUSSS et autres établissements du RSSS non fusionnés mentent en place des protocoles pour la réservation des interprètes. Ces protocoles doivent être rendus publics.

Accès aux sites Web et aux documents électroniques

Étant donné que :
- Selon les données de l'ESG de 2010, les personnes avec incapacité utilisent moins Internet que la population générale au Québec;
- Selon l'EPLA de 2006, l'utilisation d'Internet a un impact sur la qualité de vie de nombreuses personnes avec incapacité, surtout pour les personnes ayant une incapacité grave ou très grave;
- La politique À part entière s'est donnée comme objectif d'accroître l'accès aux sites Web et aux documents électroniques pour les personnes handicapées;

- Le SCT a adopté en 2011 trois standards sur l'accessibilité du Web basés sur le standard international WCAG 2.0 du W3C;
- Malgré l'adoption des standards et la réalisation de nombreuses mesures par les MO afin de rendre leurs sites Web accessibles, aucun bilan quant à la mise en œuvre des standards par les MO assujettis n'est disponible à ce jour.

Proposition de recommandation 6 :

Il est recommandé au SCT d'effectuer un bilan de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web à partir des rapports annuels de gestion des MO et de les rendre publics.

La COPHAN recommande :

- Que le SCT commande un audit externe sur un échantillon représentatif de sites et de page et rende les résultats publics.

Proposition de recommandation 7 :

Il est recommandé au SCT, en collaboration avec l'Office et le Secrétariat à la communication gouvernementale (SCG) et le MACAPALF, de mettre à jour les standards sur l'accessibilité du Web en tenant compte *de l'expérience d'utilisateurs handicapés*, de la stratégie d'optimisation du Web élaborée par le SCG ainsi que du développement des nouvelles technologies en lien avec la production, la mise en ligne et l'utilisation des sites Web des documents électroniques.

La COPHAN recommande :

- Que le SCT élargisse l'application des standards d'accessibilité du Web à l'ensemble des réseaux de l'éducation et de la santé et des services sociaux.
- Que soit pris en compte les besoins de l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles lors de la révision des standards de l'accessibilité du Web.
- Que le MEES inscrive dans tous les programmes touchant aux technologies de l'information une formation obligatoire d'introduction à l'accessibilité du Web et inscrive dans tous les programmes de formation des professionnels du Web une formation complète et obligatoire sur l'accessibilité du Web.

Accès à l'information verbale

Étant donné que :

- La consultation lors de l'élaboration de la politique À part entière avait relevé comme obstacles le manque de disponibilité d'ATS de la part des MO et le fait que les employés de première ligne des services publics ne sont pas toujours formés pour répondre adéquatement aux besoins spécifiques des personnes handicapées ayant une incapacité auditive;

- Les données les plus récentes (Office 2011) indiquent que de nombreux MO ne peuvent compter sur la disponibilité d'un ATS ou ne peuvent utiliser un logiciel de communication pour personne sourde ou malentendante;
- Les nouvelles technologies telles que le SRV contribuent à élargir les options de moyens de communication adaptés disponibles;
- Le premier bilan de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées fait état que plus de la moitié des MO n'ont pas réalisé de formations pour leur personnel en contact avec le public entre l'adoption de cette politique en 2006 et la production du bilan en 2009-2010.

Proposition de recommandation 8 :
Il est recommandé aux MO assujettis à la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées de réaliser régulièrement des activités de sensibilisation et de formation de leur personnel en contact direct avec le public et d'inscrire ces activités dans leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Afin d'assurer la qualité de ces formations, les MO doivent consulter des représentants des personnes handicapées.

Proposition de recommandation 9 :
Il est recommandé aux MO de se doter des moyens nécessaires afin d'être en mesure de communiquer adéquatement avec *les personnes utilisant une langue des signes* et d'utiliser les nouvelles technologies et les nouveaux services qui favorisent la participation sociale, tels que la visioconférence et le SRV.

La COPHAN recommande :
- Que les CISSS, CIUSSS et les établissements non fusionnés mettent en place un mécanisme permettant la prise de rendez-vous par courriel ou SMS, notamment pour les personnes sourdes et malentendantes..

Accès aux télécommunications

Étant donné que :
- Au Canada, la responsabilité de la réglementation en matière de sous-titrage et de vidéodescription relève du CRTC;
- Malgré des modifications à la réglementation du CRTC depuis 2009, encore peu de contenus sont disponibles en vidéodescription.
- Le sous-titrage et la vidéodescription font partie des frais de production admissibles du crédit d'impôt pour services de production cinématiques et visuelles géré par la SODEC et Revenu Québec.

Proposition de recommandation 10 :
Il est recommandé à BAnQ et à Télé-Québec de progressivement augmenter leur offre de contenu disponible en vidéodescription *et de rendre publiques des cibles à cet effet*.

La COPHAN recommande :

- Que la BAnQ identifie dans son catalogue les produits disponibles en sous-titrage et qu'il rende cette information publique.
- Que la BAnQ identifie dans son catalogue les produits disponibles en vidéodescription et qu'il rende cette information publique et disponible via le SQLA
- Que les municipalités identifient dans les catalogues des bibliothèques municipales les produits disponibles en vidéodescription et en sous-titrage et qu'il rende cette information publique.

Proposition de recommandation 11 :

Il est recommandé à la SODEC et Revenu Québec d'envisager de bonifier le crédit d'impôt actuel afin d'inciter davantage la production de contenu en vidéodescription et de réaliser des mesures de promotion de cette mesure fiscale.

Accès à l'information écrite

Étant donné que :

- Les personnes handicapées ont un niveau de littératie moins élevé que le reste de la population;
- La politique À part entière a identifié comme obstacle que les documents produits par les MO sont souvent complexes et difficiles à comprendre;
- Des outils pour faciliter la production de documents compréhensibles sont disponibles pour les MO, tels que le *Guide de rédaction pour une information accessible* (Ruel et autres 2011);
- Le deuxième standard sur l'accessibilité du Web adopté par le SCT en 2011 prévoit que les documents des MO mis en ligne sur un site Web public doivent être formulés de façon compréhensible;
- Aucune donnée n'est disponible sur la mise en œuvre de cette exigence des standards sur l'accessibilité du Web;
- Le projet *L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle : validation d'une démarche rédactionnelle inclusive* financé par l'Office et le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale en 2014 a le potentiel d'aider à la conception de documents plus accessibles.

Proposition de recommandation 12 :

Il est recommandé aux MO et aux municipalités de rédiger de façon plus compréhensible leurs documents destinés à la population en utilisant les outils disponibles.

La COPHAN recommande :

- Que le CSPQ, en collaboration avec le MACAPALF, standardise l'utilisation des pictogrammes pour les outils de communication du gouvernement du Québec. Il serait

intéressant que cette norme soit appliquée par les établissements du RSSS, les municipalités et les AOT du Québec.

Aides techniques à la communication

Étant donné que :

- Selon l'ECI de 2012, 44 % des personnes ayant une incapacité liée à l'audition utilisent des aides techniques pour pallier leur incapacité, soit environ 66 560 personnes au Québec. Parmi les personnes ayant une incapacité liée à la vision, 59 % utilisent des aides techniques pour pallier leur incapacité, soit environ 78 630 personnes;
- Selon les données de l'EPLA de 2006, la principale raison évoquée par les personnes pour expliquer leurs besoins non comblés est le coût d'achat ou d'entretien de l'aide technique;
- Les engagements au PGMO visant la révision des programmes d'aides techniques aux communications ont été réalisés;
- Des représentants du mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées ont manifesté leur insatisfaction quant à l'amélioration des programmes d'aides techniques et à leur niveau de participation aux processus de mise à jour de ces programmes.

<u>Proposition de recommandation 13 :</u>

Il est recommandé aux MO responsables des programmes d'aides techniques à la communication d'évaluer et de mettre régulièrement à jour leurs programmes*, en tenant compte de l'avancement des technologies disponibles à l'ensemble de la population*.

<u>Proposition de recommandation 14 :</u>

Il leur est également recommandé * aux MO? de consulter, *selon leurs modalités*, le mouvement d'action communautaire autonome des personnes handicapées *et les personnes* lors de l'évaluation et de la mise à jour de ces programmes.

La COPHAN recommande :

- Que le MSSS et la RAMQ évaluent les nouvelles aides techniques ou les nouvelles versions d'aides techniques déjà connues et de publier le résultat de ces évaluations auprès des centres de réadaptation et de tous les utilisateurs potentiels de ces technologies.
- Que le MSSS et la RAMQ intègrent les technologies de l'information disponibles pour la population en général et pouvant remplacer plusieurs aides techniques dédiées et plus coûteuses.
- Que la RAMQ mette à jour régulièrement la liste d'aides techniques admissibles dans ces programmes d'aides techniques à la communication afin de suivre les avancées technologiques.
- Que le MSSS mette en place un ou des programmes d'aides techniques à la communication pour les personnes ayant d'autres types de limitations fonctionnelles (langage, DI, TSA, cognitif, etc.).