cophan

ensemble pour l'inclusion

Avis sur la consultation du MTQ concernant son plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Remis à la responsable du plan d'action par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

29 septembre 2020

RÉDACTION

Olivier Collomb d'Eyrames- contractuel

SOUS LA SUPERVISION
Véronique Vézina- Directrice générale par intérim

AVEC LA COLLABORATION DE

Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ)

Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)

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

Regroupement des utilisateurs du transport adapté du Montréal Métropolitain (RUTA- Montréal)

Regroupement des utilisateurs de transport adapté de Sherbrooke (RUTA-Sherbrooke)

Préambule

Prenez note que pour saisir les commentaires de cet avis, il faut préalablement avoir lu le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2019-2020 du MTQ.

Questionnaire soumis par le MTQ

Consultation pour l'élaboration du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées **(PAPH) – formulaire destiné à la COPHAN**

Connaissance de votre organisation

1. **Comment pouvez-vous nous décrire votre organisme en quelques mots?**

a. **Qui est votre clientèle cible?**
b. **Quels types de handicaps retrouve-t-on parmi votre clientèle?**
c. **En général, qui sont vos membres?**

Réponse :

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) est un organisme à but non lucratif incorporé en 1985 qui a pour mission de rendre le Québec inclusif afin d'assurer la participation sociale pleine et entière des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Nous regroupons plus de 40 organismes et regroupements nationaux et régionaux de personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles.

Connaissance et promotion du PAPH

2. **Connaissez-vous le PAPH 2019-2020 du MTQ?**

a. **Si oui, à quel moment en avez-vous pris connaissance?**

Réponse :

Oui. Nous avons pris connaissance du plan d'action après la rencontre avec la chargée du PAPH l'an passé. Nous ne consultons pas régulièrement les diverses éditions du PAPH. Nous le faisons généralement sur sollicitation d'un ministère ou organisme.

b. **Par quel moyen?**

Réponse :

Par le Web.

3. **Selon vous, est-ce que vos membres connaissent l'existence du PAPH 2019-2020?**

Réponse :

Pas vraiment, les plans d'actions des ministères et organismes ont longtemps été peu utiles et plusieurs le sont encore. De plus, plusieurs de nos membres n'ont pas l'habitude d'agir en dehors des sollicitations officielles des autorités, la plupart du temps cela ne leur semble pas efficace.

a. **Si oui, par quel moyen?**

Réponse :
Quelques-uns de nos membres, notamment ceux du comité transport consultent le plan d'action de temps à autre sur le site web du MTQ.

4. **Qui dans votre organisme fait la lecture, l'analyse ou consulte le PAPH 2019-2020?**

Réponse :
Cela se fait à l'occasion par les employés et les membres du comité de transport.

5. **Quelle est l'utilité du PAPH pour votre organisme?**

Réponse :
Celui du Ministère des transports est intéressant, il permet au novice de se familiariser avec les différentes missions du Ministère et aux autres de suivre l'avancement de certains dossiers voire d'en découvrir.

6. **Par quel moyen, le MTQ pourrait-il faire davantage la promotion du PAPH?**

a. **Auprès des organismes de personnes handicapées;**
b. **Auprès des personnes handicapées.**

Réponse :
Le MTQ gagnerait à se concentrer sur les organismes et partenaires qui peuvent contribuer au PAPH. Les transporteurs, les partenaires de la mobilité durable, les firmes de génie-conseil, les constructeurs de routes, etc. Le MTQ a la possibilité de les influencer positivement et de créer des synergies intéressantes.

Mesures du PAPH

7. **Avez-vous des commentaires relativement à la section présentation et engagements du MTQ soit les pages 1 à 12 du plan d'action?**

   Réponse :

   - Débuter le plan par un engagement de la ou du sous ministre pour rappeler que ce dossier est transversal et engage l'ensemble du Ministère ;
   - Vérifier l'accessibilité du site web, selon l'analyse du RAAMM datant déjà de quelques temps https://labo.raamm.org/rapport-devaluation-par-projet/?p_id=587 comme selon l'outil d'analyse Wave https://wave.webaim.org/report#/https://www.transports.gouv.qc.ca/, celle-ci est améliorable.
   - Vérifier l'accès au 511 par des personnes ayant des limitations auditives ou de langage.
   - Vérifier l'accessibilité de la version web du plan d'action. Des tests d'utilisabilité démontrent qu'il y a des problèmes.

8. **Avez-vous des commentaires relativement au bilan du PAPH 2018-2019 soit les pages 13 à 21 du plan d'action du MTQ?**

   Réponse :
   Le bilan est intéressant, certaines actions comme l'action *8.2 Collaborer avec les autorités municipales*, sont bien présentées (NdR : l'expression « descentes pour handicapés » a un caractère vexatoire, nous suggérons de la changer dans le document du Sous ministériat aux grands projets). Cependant, pour être pertinent et vulgarisé, des modifications nous apparaissent nécessaires. Attendu nos ressources et le fait que le bilan est passé, nous donnerons quelques exemples sans rentrer dans le détail de chaque action :

   - il est difficile de bien voir la cohérence du Ministère sans bien connaître les dossiers. Par exemple, pour le transport interurbain, le MTQ soutient-il toujours la carte de l'APAQ ? Si oui, le mentionner permettrait de voir que le Ministère investit toujours des ressources pour que l'obstacle du droit à l'accompagnement reste levé. Pour l'accessibilité des gares, le dossier a été, selon le MTQ, réglé. La situation est-elle toujours acceptable plusieurs années après la fin du soutien financier ? Si oui, le mentionner montre, avec la carte de l'APAQ, que le Ministère agit sur plusieurs maillons de cette chaine de déplacements.
   - Certaines évaluations nous apparaissent plus d'efficience que d'efficacité, il serait important d'indiquer à plusieurs endroits l'écart à combler. Ainsi,

dans la section, TRANSPORT INTERURBAIN PAR AUTOBUS, point 3.1, l'obstacle est *« Nécessité de réserver pour s'assurer de la disponibilité d'un autobus accessible »*. Les actions posées devraient donc chercher à lever cet obstacle, le MTQ vise donc un service équivalent. Or, le résultat mentionné est que 14 véhicules autocars ont été adaptés. Comparativement à l'action précédente sur les taxis, aucune idée du nombre total de véhicules qui pourrait être en fait inférieur car plus de 14 autocars ont été remisés. Cela permet-il de ne pas avoir à réserver dans une ou plusieurs compagnies ou trajets visés? Si la réservation reste obligatoire, comment se compare-t-elle avec celle de la population ne nécessitant pas de véhicules adaptés ?

- La place que prenne les personnes handicapées et leurs associations dans les actions du MTQ est à mettre de l'avant. Ainsi, en 2018-2019, la COPHAN a intégré le CSPMD, en 2020-2021 la table de concertation sur l'industrie du transport rémunéré des personnes. Bien que cela ne fasse pas avancer les droits de manière certaine, ces participations sont la mise en œuvre de l'article 1.2b) de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Habituellement, la COPHAN siège sur des instances dédiées aux personnes ayant des limitations, seul le MTQ nous a intégré sur de telles instances de portée plus générale. Cela devrait être selon nous cité. À ce titre, certaines évaluations méritent d'être creusées, par exemple pour la mesure 7.2, combien de plans d'intervention de sécurité routière en milieu municipal intègrent formellement des associations tel que recommandé par le Ministère?

9. Avez-vous des commentaires relativement au plan des engagements gouvernementaux soit les pages 22 à 26 du plan d'action?

Réponse :

Mesure 13 *: Identifier, mettre en œuvre et promouvoir des solutions concertées afin de favoriser les déplacements sécuritaires des personnes qui utilisent des aides à la mobilité motorisées.*

Une action manquante nous apparait celle sur les appels d'offres des AMM sous le contrôle de la RAMQ. Celles-ci sont, en effet, trop grandes pour embarquer dans les véhicules NovaBus dont le MTQ soutient l'achat. Bien que les sociétés de transport n'aient pas toutes les mêmes exigences, NovaBus est au mieux conforme aux normes des États-Unis (48 pouces sur 30 pouces) et la RAMQ propose aux personnes susceptibles d'utiliser l'autobus exclusivement des quadriporteurs dépassant ces dimensions. Selon nos informations, cela pose

également problème dans le transport interurbain ou d'autres modes de transport collectif. S'ajoutant au fait que le MSSS ne soutient pratiquement pas l'apprentissage au transport collectif pour les personnes en AMM, nous affirmons que le réseau de la santé et des services sociaux nuit aux efforts du MTQ et de son réseau de transporteurs.

Mesure 17 ***:*** *Intégrer ou maintenir des critères d'accessibilité aux personnes handicapées dans tous les programmes pertinents d'aide financière (…).*
Cet engagement est questionnable, concrètement le Ministère s'engage à ne pas financer de projets violant les obligations minimales. De plus, la portée de l'engagement mériterait d'être élargie en incluant le soutien à l'expérimentation et la recherche (voir ci-après).

Mesure 47 : *Identifier des pistes d'harmonisation et d'optimisation des services de transport adapté et collectif au Québec afin de favoriser les déplacements sans obstacles des personnes handicapées.*
De la série d'actions proposées, il en manque une sur la publication d'un compendium de bonnes pratiques des transporteurs. Depuis le guide publié il y a 10 ans, le Ministère n'a rien produit à notre connaissance pour soutenir techniquement les AOT, guide produit avec des informations dont plusieurs dataient déjà de plusieurs années et dont la plupart venaient de l'extérieur du Québec. En 10 ans, la situation du transport collectif accessible a fortement évoluée, la preuve l'ATUQ a fini par se doter d'un comité Accessibilité universelle il y a peu de temps. Le Ministère échange déjà avec les transporteurs sur l'accessibilité des services aux personnes handicapées et pourrait valider notre suggestion. Information voyageur en ligne comme à bord, concertation avec le milieu, création de normes d'accessibilité d'arrêts, soutien à la formation, … plusieurs exemples méritent d'être documentés et partagés, le soutien du Ministère nous apparaît déterminant pour que cette mesure ait l'ampleur requise pour avoir un effet d'entraînement.

10. Avez-vous des commentaires sur les mesures du plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour 2019-2020 soit les pages 27 à 35?

Réponse :
La plupart des mesures mériteraient des remarques, ce que nous ne ferons pas attendu nos ressources et le risque de froisser le lecteur en nous fondant sur les quelques lignes présentant chacune d'elle. Nous préférerions des échanges spécifiques avec la direction concernée qui permettraient de se comprendre. Ainsi, à titre d'exemple :

- ***Mesure 1.1****:* la problématique du financement du transport adapté dépasse la question de l'augmentation de l'achalandage. Les sorties médiatiques de plusieurs régions du Québec, notamment l'AOT du Saguenay Lac Saint-Jean, sont fréquentes sur les effets du coût de référence servant à calculer le soutien financier. Les effets de la réorganisation des réseaux locaux de santé et des services sociaux sur les opérations des transporteurs sont patents. Également, les difficultés de mise en place du soutien à l'apprentissage au transport collectif sont connues du Ministère. La mise à jour du portrait statistique des services de transport adapté suspendu depuis l'année 2013, tout comme le sondage de satisfaction sur les services de transport adapté (éditions 2004 et 2011) méritent eux aussi une attention dans le plan d'action car il manque à l'appel dans l'évaluation du programme.

- ***Mesure 8.1 :*** les normes suivantes nous apparaissent à travailler rapidement. Sans prévisibilité, il est difficile d'innover pour ensuite devoir rétroagir sur des avancées devenues illégales ou non réglementaires :
  - **Dalles podotactiles :** le MTQ collabore à leurs installations tel que mentionné dans le document du Sous-ministériat aux grands projets routiers. Plusieurs autorités vont timidement de l'avant chacune comme elles le peuvent, il est temps que le MTQ se positionne pour éviter de renouveler la désagréable expérience des feux sonores où le retard a adopté une norme provinciale a entrainé des difficultés lors de l'imposition de cette dernière ;
  - **Arrêts d'autobus accessibles :** les AOT ont en bonne partie les mêmes véhicules mais pas les mêmes normes d'arrêts accessibles. Le MTQ s'assure de l'accessibilité des véhicules de transport urbain et de celles des transports interurbains, une cohérence entre les AOT pour les normes d'arrêt nous apparaît impossible sans le MTQ et nuit aux efforts de ce dernier de favoriser la mobilité durable.

- **Pour de nombreuses mesures**, le milieu communautaire, dont la COPHAN, pourrait collaborer avec le Ministère. Pour la COPHAN, les révisions de programmes et de règlements des mesures 1.2 et 2.2, l'évaluation des avancées des mesures 4.1, 4.2, 4.3 sont des actions intéressantes comme les 5.1 et 5.2 ou 7.2. Pour l'action 8.2, cela touche le milieu communautaire au niveau local et régional.

- ***Mesures 5.1 et 5.2*** : la question est posée au MTQ depuis de nombreuses années par la COPHAN. Les AOT concernées méritent elles aussi du

soutien technique, il est décevant de constater la timidité des mesures proposées au plan d'action, tout comme l'absence apparente des regroupements de transporteurs concernés. Le recensement aurait pu, au minimum, servir à compiler des bonnes pratiques. Au-delà de savoir qui doit quoi à qui, cette accessibilité universelle là doit avancer et la reddition de compte n'est qu'un moyen, en l'occurrence pas très puissant vu les liens d'autorités entre le MTQ et les AOT.

- ***Mesures 10.1, 10.2 et 10.3*** : le Ministère nous a confirmé prévoir ajouter des salles de toilettes plus grandes avec une table pour changer un adulte (inspirées des changing place-salle d'hygiène) dans son réseau de haltes routières et de villages relais. Nous avions même débuté un échange sur la signalétique requise pour informer les personnes de ce type d'accommodement.

- ***Mesure 11.1 :*** la COPHAN a testé l'utilisabilité de plusieurs sites web publics et privés, voir le rapport en ligne, et depuis ce rapport, nous avons collaboré avec la RAMQ et l'OPC sur l'utilisabilité de leur site web. Nous pourrions le faire avec le MTQ.

- ***Emploi :*** le MTQ pourrait faciliter l'accès des entreprises adaptées à ses appels d'offre. Les règles d'attribution sont complexes et nous ne savons si le MTQ peut fractionner certains contrats ou considérer dans le pointage lors de l'attribution le caractère social de ces entreprises pour faciliter l'accès aux contrats. Nous sommes ouverts à collaborer pour voir ce qui est possible.

11. Avez-vous des commentaires concernant particulièrement les 11 nouvelles mesures pour 2019-2020?

Réponse :
Intéressantes.

Mesures 6.1, 6.2 et 6.3 : la COPHAN a développé une expertise sur le transport ferroviaire, maritime et aérien avec l'Office des transports du Canada et pourrait collaborer avec la direction pour des analyses de demandes comme la recherche de bonnes pratiques.

Mesure 9.1 : notre réseau a participé à la recherche de l'Université Laval et désire participer aux échanges.

Mesure 12.2 : la COPHAN pourrait échanger avec les directions le souhaitant pour appliquer à des dossiers concrets la clause d'impact. Un des incontournables de cette clause est une action claire d'handiresponsabilité sur le pouvoir de dépenser du MTQ en termes de soutien à l'innovation et à la recherche. Toute recherche ou innovation soutenue par le MTQ doit inclure une section non négociable de considération des personnes handicapées, les exemples du projet de recherche sur les carrefours giratoires, de la recherche sur la comparaison Québec-Montréal des intersections pour les piétons et cyclistes, de l'absence apparente de cette prise en compte à la chaire de mobilité durable, du projet de navette fluviale Pointe aux trembles - Vieux port de montréal l'appel d'offre sur le traversier , du projet de navette autonome au Parc Olympique (le plus dommage est que la navette est accessible en fauteuil roulant ce qui n'a pas été testé pas plus que l'interaction avec les personnes handicapées visuelles),des achats de rapports techniques comme pour le Code de la rue, … sans aller jusqu'au discrétionnaire du Ministre, le MTQ peut influencer positivement les autres acteurs de la mobilité durable par son pouvoir de dépenser au-delà de critères dans les programmes réguliers.

12. **Recevez-vous des plaintes ou commentaires de vos membres relativement au PAPH? Si oui, lesquels?**

Réponse :
Non, les plaintes et commentaires sont sur des objets concrets ou sur des choix qui dépendent du Ministre ou du Conseil du trésor, pas sur le PAPH.

Obstacles à prioriser et mesures à retenir pour le prochain PAPH (2020-2021)

13. **Quelles seraient les principales recommandations pour améliorer le PAPH actuel?**

Réponse :
Les recommandations se retrouvent dans les commentaires ci-dessus.

14. **Quels seraient les éléments importants à conserver pour l'élaboration du prochain PAPH?**

Réponse :

Il serait important de conserver les mesures qui ont fonctionné et que le MTQ monitore en suivi. Pour ne pas alourdir le tableau, un état de situation par direction serait intéressant.

15. **Dans l'avenir serait-il pertinent et possible de consulter vos membres directement pour l'élaboration du PAPH?**

Réponse :
La pertinence sera déterminée par chaque membre.

16. **Aimez-vous la nouvelle disposition des sections du PAPH?**

Réponse :
Elle nous semble proche de celle des anciens plans et nous convient.

17. **Avez-vous d'autres éléments qui n'ont pas été abordés dont vous souhaitez parler en ce qui concerne le PAPH?**

Réponse :

- Les ATPM deviennent au fil du temps de plus en plus présentes sur les infrastructures routières, cyclables et piétonnières comme les trottoirs. Nous constatons aussi que les ATPM sont utiles pour pallier certaines limitations. Ce dossier doit être mis en priorité et réunir les acteurs concernés dont la COPHAN.
- La mise en œuvre du projet de loi 17 devrait apparaître dans le présent plan, ses effets seront importants.
- Le sondage sur la satisfaction des services de transport adapté doit être relancé, c'est un outil important. Nous suggérons l'ajout de quelques questions sur le transport régulier accessible avec les irritants et les facilitateurs tout au long du déplacement, de sa planification au système de plaintes et commentaires en passant par le SIV et l'apprentissage. Nous investirons les ressources pour que cette nouvelle édition du sondage se fasse au plus vite.
- Comité COVID19 : le MTQ échange avec les transporteurs, le milieu communautaire échange avec certains transporteurs, il nous apparait urgent que la COPHAN puisse échanger avec les directions concernées du MTQ durant la crise.