Avis : commentaires de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Formation avancée s'adressant aux chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile souhaitant transporter des personnes handicapées

Remis par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Au ministère des Transports du Québec (MTQ) le 29 mars 2021

RÉDACTION
Jérôme Plante, directeur de dossiers

APPROUVÉ PAR
Paul Lupien, président du conseil d'administration

AVEC LA COLLABORATION DE :

Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'Île de Montréal (RUTA de Montréal)

Kéroul

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

Remis par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Au ministère des Transports du Québec (MTQ) le 29 mars 2021

Table des matières

Introduction 4

Une formation essentielle, une collaboration inexistante 5

Commentaires concernant la formation avancée sur le transport rémunéré de personnes par automobile pour le transport de personnes handicapées 8

- De nombreuses incohérences 8
- Compréhension, par les apprenants, de l'information transmise et langage utilisé 10
- D'autres commentaires 14
- Évaluation, ajustements et suivis relatifs à cette formation 16

Conclusion 17

Remis par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN)

Au ministère des Transports du Québec (MTQ) le 29 mars 2021

Introduction

La Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), organisme à but non lucratif incorporé en 1985, 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. Elle regroupe plus de 40 organismes et regroupements nationaux et régionaux de personnes ayant tout type de limitations fonctionnelles.

Par la présente, la COPHAN vous fait parvenir ses commentaires concernant le projet de formation avancée qui sera bientôt dispensée aux chauffeurs de transport rémunéré de personnes par automobile qui souhaiteront transporter des personnes handicapées. Nous remercions le ministère des Transports du Québec (MTQ) de nous avoir permis de visionner cette formation et de nous avoir accordé du temps pour la commenter. Cependant, nous n'y sommes pas arrivés sans heurts et nous avons été globalement très déçus par le contenu de cette formation. Ce court document s'articulera autour de deux sections principales. Tout d'abord, nous rappellerons les faits entourant ce dossier que nous avons menés de longue lutte. Par la suite, nous détaillerons nos commentaires sur cette formation.

Une formation essentielle, une collaboration inexistante

Le 10 octobre 2019 était adoptée la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile*. Cette loi changeait radicalement les règles du jeu concernant l'industrie du taxi et a bousculé le secteur du transport adapté. De plus, malgré quelques articles de la loi servant à baliser le transport adapté, l'adoption de cette loi créait un vide, de fait, concernant la réglementation du transport adapté et également concernant la formation des chauffeurs exerçant ce type de transport. C'est pour ajouter de la chair à l'os que des règlements ont été adoptés l'été dernier. Dans l'avis que nous avons envoyé au MTQ en août 2020 concernant ces deux projets de règlements, nous avons exprimé notre insatisfaction quant aux projets de règlements proposés et avons déploré le temps de consultation extrêmement court dans lequel nous avons dû y répondre, en pleine période de vacances estivales pour bon nombre de travailleurs de nos organisations, comme pour bon nombre de Québécois qui plus est. Déjà, il semblait apparent, et ce malgré l'ouverture que nous manifestions dans notre avis à présenter des solutions potentielles pour que les personnes handicapées puissent être davantage parties prenantes de l'industrie du transport rémunéré de personnes par automobile et y soient davantage incluses, que le MTQ ne souhaitait pas réellement obtenir notre avis sur la question du transport adapté. Nous déplorons vivement cet état de fait, qui n'a fait que se préciser par la suite. En effet, nous savions, dès la mise en vigueur de ces règlements, que la formation avancée faisant l'objet du présent avis entrerait en vigueur le 10 avril 2021. Or, cette formation a été développée sans l'apport des personnes handicapées, qui sont au premier chef les premières concernées par le contenu de cette formation.

Précisons qu'en vertu de *l'article 1.2 de la* *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, *qui stipule que : « Dans l'application des mesures prévues par la présente loi, les orientations suivantes guident l'Office, les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics ou privés : […]*

b) favoriser l'autonomie des personnes handicapées et leur participation à la prise de décisions individuelles ou collectives les concernant ainsi qu'à la gestion des services qui leur sont offerts », les organismes communautaires représentant les personnes handicapées ainsi que les organismes publics de transport en commun (OPTC) ayant compétence en matière de transport adapté devaient être consultés dans le but de développer une formation répondant davantage aux réalités des personnes que nous représentons.

Il va sans dire que notre contribution aurait fait toute la différence et aurait donné toute sa pertinence et ses lettres de noblesse à cette formation avec laquelle nous devrons composer pour longtemps. Or, non seulement n'a-t-on pas été consulté pour son élaboration, mais nous avons dû insister fortement pour qu'on nous accorde finalement la permission de visionner cette formation et de la commenter. Cela dit, nous savions très bien que la formation nous étant présentée serait pratiquement finalisée et que, peu importe le temps que nous aurions pour émettre nos commentaires, la formation n'en serait que marginalement modifiée, sachant qu'à l'heure où ces lignes sont écrites, la formation entrera en vigueur dans moins de deux semaines. Nous avons insisté au point de mettre notre siège en jeu à la Table sur le transport rémunéré de personnes par automobile, sur laquelle un de nos membres représente la COPHAN, étant donné l'impossibilité d'obtenir des informations sur cette formation et de pouvoir y collaborer ou la commenter, jusqu'à tout récemment. Nous nous questionnions alors franchement sur la pertinence de demeurer présents sur cette table où notre parole n'était, de toute évidence, pas entendue, encore moins comprise. Nous avons finalement eu voix au chapitre mais en forçant le trait. Ce rappel des faits est essentiel car nous en appelons à un changement de culture et de mentalité au sein du MTQ. Nous souhaitons une collaboration bien plus poussée entre le MTQ et les organismes du milieu communautaire des personnes handicapées pour aborder de front tous les enjeux concernant les personnes handicapées et le transport, et ces enjeux ne manquent pas.

Remis par la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (**COPHAN**)

Au ministère des Transports du Québec (MTQ) le 29 mars 2021

Nous souhaitons être entendus et que notre avis soit pris en compte. Nous souhaitons travailler en partenariat avec le MTQ en vue de corriger les obstacles d'accessibilité que rencontrent les personnes que nous représentons lorsqu'elles utilisent les services de transports dans le taxi privé et le transport collectif et ainsi favoriser leur participation sociale. Enfin, nous souhaitons que les personnes handicapées transportées en transport adapté et dans des véhicules de taxis privés accessibles obtiennent les plus hauts standards de qualité de services et c'est pourquoi, malgré notre grande déception quant à cette formation et au peu de retombées appréhendées de nos commentaires, nous tenions à émettre notre avis. Nous considérons que de notre côté, les canaux de communication sont ouverts et nous souhaitons une bien meilleure collaboration entre le MTQ et le milieu associatif des personnes handicapées à l'avenir.

Commentaires concernant la formation avancée sur le transport rémunéré de personnes par automobile pour le transport de personnes handicapées

De manière générale, nous saluons l'alternance entre différents médiums de communication (diapositives, texte à l'écran, fichier audio, vidéos de démonstration, questionnaires à remplir pour valider la compréhension des apprentissages, etc.), ce qui contribue à garder l'étudiant attentif. Cela dit, la formation nous semble être d'une qualité très médiocre. En effet, le contenu ne comporte pas de fil conducteur, cela donne l'impression d'un patchwork provenant de diverses sources qu'on a tenté de regrouper sans qu'on ne soit parvenu à créer une suite logique.

De nombreuses incohérences

Nous remarquons de nombreuses incohérences tout au long de la formation, entres autres entre le texte affiché à l'écran et les paroles prononcées par le formateur, entre les paroles prononcées par le formateur et le contenu de certains vidéos et finalement entre les paroles prononcées par le formateur et les réponses à certaines questions. En voici quelques exemples :

- Lors du premier questionnaire il est écrit : « Aujourd'hui on compte une centaine d'organismes de transport adapté répartis dans tout le Québec et desservant près de 100% de sa population » : dans la formation, il est indiqué 99% de sa population et la réponse correcte dans le questionnaire est 100%. Par ailleurs, tout au long de la formation, les questions posées ne semblent pas refléter les informations les plus importantes à retenir.

- Il est mentionné à plusieurs reprises de considérer la personne et de s'adresser à elle plutôt qu'à son responsable / accompagnateur. Il aurait été intéressant d'avoir une vidéo dans laquelle le chauffeur s'adresse directement au jeune plutôt qu'au responsable (au début de la vidéo). Sinon, mentionner dans l'explication de la vidéo que le chauffeur aurait dû s'adresser directement à Billy plutôt qu'à l'autre personne pour que Billy se sente considéré. Aussi, l'accompagnateur doit laisser Billy marcher en avant de lui et non derrière lui et il doit l'accompagner pendant le trajet vers la voiture.

- Dans le module 3, nous avons remarqué qu'à plusieurs reprises, les informations qui semblent les plus importantes dans la vidéo apparaissent simplement à l'écran et ne sont pas répétées par le formateur. Voici les informations :
    - « Impact ou arrêt brusque : le client pourrait passer sous la ceinture et se retrouver sous le tableau de bord ou coincé derrière le siège chauffeur »;
    - « Ne jamais la passer par-dessus la tête du client afin d'éviter des blessures, il faut passer la ceinture devant le client afin de s'assurer du bon positionnement ».

Compréhension, par les apprenants, de l'information transmise et langage utilisé

Nous considérons que plusieurs vidéos auraient pu être raccourcies tout en donnant une information aussi précise et importante et que plusieurs textes à l'écran auraient pu être présentés en points de formes, les étudiants en retiendraient davantage le contenu.

Il faut également porter une attention particulière au langage utilisé, par exemple :

- Le milieu communautaire s'est accordé pour employer le terme « personne en situation de handicap » plutôt que « personne handicapée » pour insister davantage sur la situation de la personne, et non ses caractéristiques personnelles, lorsqu'elle rencontre des obstacles à la réalisation des activités de sa vie courante.

- L'utilisation de l'humour pour faire passer un message n'est pas toujours approprié. Les expressions utilisées pourraient, par exemple, ne pas être comprises par certaines personnes immigrantes ou les exemples humoristiques utilisés n'aident en rien le propos. Par exemple, pour illustrer un fauteuil roulant aux dimensions dépassant les limites, on présente une photo d'un fauteuil roulant d'une envergure grotesque qui n'existe pas, de toute évidence. D'autres moyens auraient pu être employés pour illustrer le propos, par exemple montrer deux photos côte-à-côte, l'une représentant un fauteuil roulant dont les dimensions respectent les normes en vigueur, et l'autres un fauteuil roulant dont les dimensions sont légèrement trop grandes.

- Il ne faut pas qu'une telle formation serve à propager des préjugés concernant les personnes handicapées. Au contraire, une telle formation devrait viser à les contrer. Par exemple, on note que dans la formation, il est suggéré de mettre de la musique dans le véhicule pour apaiser certaines personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Il faut nuancer cependant avec les personnes hypersensibles au son qui peuvent être très affectées par le fait de mettre de la musique. Il faut rappeler que cela peut être inscrit sur la feuille de route. On remarque également, dans la vidéo concernant l'accompagnement d'une personne ayant une déficience visuelle, qu'on fait une longue digression, non-pertinente dans le cadre de la présente formation, concernant le fait qu'elle travaille dans un restaurant, Ô 6e sens, embauchant plusieurs personnes ayant des limitations visuelles. Cela pourrait donner l'impression que les personnes handicapées travaillent dans des emplois qui leurs sont dédiés, ce qui n'est généralement pas le cas. Il n'est pas pertinent de savoir où cette personne se rend et elle pourrait vouloir se rendre n'importe où en utilisant les services du transport adapté.

- Il faut porter une attention particulière aux propos utilisés dans la formation. Par exemple, on peut entendre le formateur dire, concernant les personnes ayant une déficience intellectuelle : « cela peut être tannant qu'une personne répète les mêmes choses ». Ces propos devraient également être modifiés car ce ne sont pas des propos qui inciteront les chauffeurs à faire preuve de patience et de bienveillance avec la clientèle. De même, le fait de dire que « certaines personnes sont précieuses et ne veulent pas qu'on accroche leurs aides à la mobilité » ne sont pas des propos respectueux envers la clientèle.

- À la diapo 14, on explique qu'il faut éviter le terme « souffrir » et plutôt utiliser les termes « ont une déficience » ou « ayant une déficience ». Or, à plusieurs reprises dans la présentation, on utilise les mots « souffrir » ou « atteints ». Ces termes devraient être remplacés par les bonnes appellations. Notamment à la diapo 26, on devrait dire une personne ayant un trouble du spectre de l'autisme et non atteint du trouble du spectre de l'autisme. À la diapo 50, on devrait dire « personnes ayant une déficience psychique » et non « souffrant de déficience psychique ». Toutefois le terme « déficience psychique » au Québec n'est pas vraiment utilisé, on utilise plutôt trouble du spectre de l'autisme (TSA) et trouble de la santé mentale.

- Tout le long de la section sur la déficience auditive, on parle du langage des signes au lieu de la langue des signes, notamment à la diapo 44, partie 2.

- Aux diapos 25 et 50 : « Ne pas porter de jugement » et « Ne pas passer de commentaires sur la déficience ou poser des questions sur cette dernière sauf si la réponse est nécessaire pour offrir un meilleur service ». Dans la même veine, dans la vidéo où on présente une usagère ayant des varices et un œdème, ces informations ne sont pas pertinentes car ce sont des informations médicales auxquelles le chauffeur n'aura pas accès. Il doit prendre le temps de lire sa feuille de route, où les informations concernant les besoins de cette personne seront consignées.

- Concernant la vidéo d'accompagnement d'une personne ayant une déficience visuelle, nous avons été choqués d'entendre que le chauffeur pouvait demander le NIP à l'usager, sous-entendant que cela constitue une pratique courante. Nous considérons qu'il est impératif d'enlever la partie selon laquelle il est normal qu'une personne non voyante donne son mot de passe au chauffeur. Si un chauffeur demande à une personne de donner son mot de passe, cela peut être intimidant, inquiétant voire constituer une forme d'agression. En outre, les institutions financières insistent également sur le fait de ne jamais dévoiler son mot de passe à quiconque. La seule chose qu'une personne non voyante peut demander c'est l'emplacement du chiffre « 5 » pour se repérer sur le terminal de paiement afin de composer elle-même son mot de passe.

Dans la description des besoins exprimés par la clientèle : hiérarchiser les besoins du plus important au moins important. Commencer par les besoins spécifiques de la clientèle et finir par ce qui a attrait au service à la clientèle en général.

1. S'adresser directement à la personne même lorsqu'elle est accompagnée;

2. S'assurer de la compréhension de l'usager;
   - Fournir des réponses claires et précises;
   - Aborder un sujet à la fois;
   - Avoir un ton calme et ne pas parler trop vite.

3. Ne pas infantiliser la personne et s'adresser à elle de manière respectueuse;

4. Offrir de l'aide et aider la personne lorsqu'elle indique en avoir besoin;

5. Laisser le temps nécessaire pour que la personne s'exprime;
   - Éviter d'interrompre la personne afin qu'elle ne perde pas le fil de ses idées;
   - Faire preuve de patience.

6. Demander à la personne de répéter pour être sûr d'avoir compris plutôt que de présumer qu'on a compris (à reformuler car dans la formation c'est écrit « savoir que le chauffeur n'a pas compris »);
   - Au besoin, le chauffeur peut reformuler afin de s'assurer qu'il a bien compris.

7. Laisser le temps nécessaire pour effectuer ses actions.

Finalement, comme pour l'ensemble de la clientèle, offrir un bon service à la clientèle par un accueil courtois, bienveillant et avec le sourire.

D’autres commentaires

Quelques autres commentaires nous ont été partagés par nos membres, les voici :

- Ce n’est pas intuitif de devoir cliquer sur l’onglet « précédent » pour retourner en arrière lorsqu’on visionne la vidéo alors qu’on a également accès au logo de la flèche « retour en arrière »;

- Raccourci clavier : la plupart du temps lorsqu’on regarde des vidéos on peut arrêter ou redémarrer la vidéo en utilisant le raccourci clavier « barre espace » ce qui n’est pas le cas dans la formation.

- Lorsqu’il est indiqué « Pour continuer, cliquez sur le minibus » : la vidéo ne s’arrête pas et continue même si on ne clique pas sur le minibus.

- Quelques fois les vidéos ne partaient pas (bug technique aux diapos 38 et 43). Nous les avons pourtant utilisés sur différentes plateformes, ordi de bureau MAC ou un iPad.

- Lors du départ, le chauffeur doit s’assurer de la propreté de son véhicule. Par ailleurs, il faut insister sur l’importance de consulter la feuille de route puisqu’elle peut contenir des détails cruciaux pour assurer une bonne qualité de service et en adéquation avec les besoins des usagers dans le transport.

- Lorsqu’il est mentionné que l’utilisation du cellulaire est interdite, il est indiqué « sauf si on utilise un dispositif mains libres ». Il faudrait également préciser que l’utilisation du dispositif mains libres est seulement permise en cas d’urgence ou pour communiquer avec le transport et non pour des motifs personnels.

- À la diapo 9, remplacer « savoir que le chauffeur n'a pas compris » par « s'assure d'avoir bien compris ce qui est exprimé ».

- Aux diapos 13 et 14 : Ajouter : « le chauffeur doit aussi éviter de se stationner devant une descente de trottoir au cas où une autre personne en fauteuil roulant, ou avec une poussette aurait besoin de passer ».

- À la diapo 22, ajouter : « Pour un accompagnateur obligatoire, s'assurer d'offrir une place dans le véhicule ».

Enfin, nous aimerions aussi que soit abordé le fait que les personnes ayant une déficience trouvent important d'avoir un transport adapté public et un transport pour réservation privée disponible en tout temps, par exemple si on décide d'aller manger au restaurant à la dernière minute et la disponibilité d'un taxi accessible en réservation privée en court préavis.

Évaluation, ajustements et suivis relatifs à cette formation

Cette formation entrera en vigueur le 10 avril prochain. Si la formation théorique nous est maintenant bien connue, nous manquons de détails concernant la formation pratique. De plus, nous ne savons pas comment sera calculée la note de passage de 75 % nécessaire pour réussir la formation. Est-ce que cette note s'appliquera à la réussite de la formation théorique ainsi que de la formation pratique et si oui, comment le tout sera-t-il ventilé ?

De plus, nous demandons que soit mis en place un mécanisme permettant d'évaluer cette formation un an après sa mise en vigueur, soit au printemps 2022. Dans cet esprit, nous aimerions que vous nous fassiez parvenir la liste des organismes étant intervenus pour commenter la présente formation pour que nous puissions entrer en contact avec eux et collaborer ensemble dans le cadre de cette évaluation. Nous pourrons alors coordonner les commentaires que les organismes communautaires de personnes handicapées, les organismes représentant les transporteurs et les organismes publics de transport en commun (OPTC) auront reçus concernant cette formation dans la dernière année et nous pourrons alors travailler avec le MTQ en vue de nous assurer que les ajustements demandés par les différents partenaires concernés soient mis en place. Par la suite, un processus d'évaluation statutaire de cette formation devrait être établi, permettant ainsi des mises à jour régulières de cette formation. Enfin, nous demandons que périodiquement, dans des intervalles qui pourraient être entre 3 et 5 ans, les chauffeurs ayant suivi cette formation soient évalués en vue de s'assurer qu'ils possèdent toujours les compétences requises. En cas de manquements constatés, des ajustements devraient leur être demandés pour qu'ils puissent poursuivre le transport de personnes handicapées.

Conclusion

Malgré tout, il n’est pas trop tard. La formation pratique n’est pas encore débutée et nous pouvons encore nous y joindre. Nous souhaitons vivement pouvoir y contribuer, permettant ainsi aux chauffeurs de développer une plus grande compréhension des réalités auxquelles ils seront confrontés dans le cadre de leur travail. La formation pratique est essentielle et pour beaucoup d’apprenants, c’est cette formation qui consolidera les apprentissages acquis durant la formation théorique. Enfin, nous souhaitons que soit mis en place un mécanisme d’évaluation de la formation au printemps 2022 suivi d’évaluations statutaires de la formation par la suite et que des suivis soient faits périodiquement auprès des chauffeurs formés en vue de s’assurer qu’ils ont toujours les compétences requises pour transporter des personnes handicapées. Mettons tout en place pour que ces chauffeurs soient aussi bien outillés que possibles pour le travail fabuleux qui les attend, soit d’aider, à leur manière, des personnes à participer à la société !