



EXPRESS-0

Cyberbulletin officiel de l'Office des personnes handicapées du Québec
Express-0 – Volume 10, numéro 8 - janvier 2017

OFFICE DES PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC

conjuguer
nos forces

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

- Une nouvelle année qui s'annonce fort chargée

NOUVELLES DE L'OFFICE

- Lancement de l'édition 2017-2018...
- Nouvelle entente de partenariat entre l'Office...
- L'Office réalise et publie un portrait de...

ACTUALITÉ

- Dévoilement de la Stratégie d'action jeunesse 2016-2021...
- Passage de l'Office aux consultations particulières...

MIEUX COMPRENDRE...

- Le financement du transport adapté...

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Une nouvelle année qui s'annonce fort chargée



Ce premier numéro d'*Express-0* vous fournit un aperçu des actions entreprises par l'Office en ce début d'année et de celles ayant été réalisées à la fin de la dernière année. En effet, cette édition abordera notamment certaines initiatives publiques auxquelles l'Office a contribué et qui ont mené à des avancées intéressantes pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées. À ce titre, vous retrouverez un article, dans le présent numéro, portant sur la Stratégie d'action jeunesse 2016-2021 qui fût lancée le 12 décembre dernier. Rappelons que des résultats intéressants ont également été obtenus à l'égard d'autres initiatives qui ont déjà fait l'objet d'articles

dans les éditions précédentes d'*Express-0*, dont l'adoption, au cours des derniers mois, des projets de loi n^{os} 105, 100, 76 et 59.

Évidemment, des initiatives publiques pouvant avoir un impact significatif sur la participation sociale des personnes handicapées se poursuivront durant l'année 2017, et l'Office se doit d'exercer une vigilance constante à cet égard afin qu'elles puissent engendrer le maximum de retombées auprès de cette population.

Dans cette perspective, cette édition aborde la récente participation de l'Office à la commission parlementaire sur le projet de loi n^o 115, lequel vise à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. L'Office a rappelé à cette occasion l'importance que la réalité des personnes handicapées, peu importe leur âge, soit considérée dans toute stratégie de lutte à la maltraitance.

Parmi les autres initiatives publiques que l'Office compte suivre avec intérêt au cours des prochains mois, mentionnons la première politique nationale sur la réussite éducative, la consultation publique sur la sécurité routière, le troisième plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, le projet de loi n° 96 visant à réformer le régime de protection des personnes inaptes ainsi que le projet de règlement sur l'accessibilité à l'intérieur des logements, pour ne nommer que celles-ci.

L'année 2017 s'annonce également prometteuse en termes de résultats pour certaines démarches ayant été entreprises par l'Office depuis l'adoption de son plan stratégique 2014-2019. À ce titre, l'Office poursuivra la réalisation de ses engagements à la mise en œuvre de la politique *À part entière* ainsi que l'évaluation de la mise en œuvre et de l'efficacité de cette politique sur la participation sociale des personnes handicapées. Les premiers rapports d'évaluation sont en cours de finalisation. Je vous invite à demeurer à l'affût, car les prochains numéros aborderont cette question.

Également, dans le cadre du déploiement de son guichet unique d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille, l'Office a intensifié ses efforts pour établir des ententes de collaboration avec des partenaires impliqués dans l'offre de services. Cette édition d'*Express-O* vous expose d'ailleurs l'entente ayant été conclue dernièrement entre l'Office et la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes afin de favoriser un référencement réciproque de la clientèle nécessitant les services de l'une ou l'autre des deux organisations. D'autres ententes de partenariat sont en cours de discussion, et l'année 2017 est ainsi prometteuse à ce chapitre.

Enfin, d'autres articles d'intérêt vous attendent dans cette édition, dont les faits saillants du portrait réalisé par l'Office sur la mise en œuvre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans ainsi que la réflexion de l'Office entourant la recherche de solutions diversifiées pour le financement du transport adapté.

Bonne lecture!

NOUVELLES DE L'OFFICE

Lancement de l'édition 2017-2018 du Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP)

Vous avez un projet en lien avec les défis et les priorités d'intervention de la politique gouvernementale *À part entière* : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Prenez note que l'Office a procédé, le 16 janvier dernier, à la mise en ligne de l'édition 2017-2018 du Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP). Vous pouvez consulter le Guide d'information à l'intention des organismes et télécharger le formulaire de demande de soutien financier à partir du site Web de l'Office. Les organismes désirant obtenir l'appui financier de ce programme ont jusqu'au vendredi 31 mars 2017, 23 h 59, pour déposer leur demande.

Signalons, en terminant, que les critères du PSOP demeurent les mêmes que pour la précédente édition. Pour plus de renseignements sur ce programme, accédez à la foire aux questions sur le PSOP.

Saviez-vous que?

En 2016-2017, le PSOP de l'Office a permis de subventionner 29 projets ponctuels pour un investissement total de 559 202 \$.

NOUVELLES DE L'OFFICE

Nouvelle entente de partenariat entre l'Office des personnes handicapées du Québec et la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes



L'Office a récemment conclu une entente de partenariat avec la Fédération des centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP). Pour l'Office, il s'agit de la première entente du genre depuis celle conclue en 2013 avec Services Québec.

L'Office et la FCAAP mettent ainsi leur expertise en commun afin de favoriser un référencement réciproque de la clientèle nécessitant les services de l'une ou l'autre des deux organisations. Pour ce faire, chacune des parties mettra les personnes handicapées qui le nécessitent, ainsi que leur famille et leurs proches, en communication avec l'autre organisation. De même, chaque organisation sera invitée à présenter son offre de services directs à la population à l'autre. Enfin, l'Office transmettra de la documentation pertinente à la FCAAP et à ses membres, notamment ses guides d'information.

Les personnes handicapées, leur famille et leurs proches ont besoin d'être mieux informés sur les services et les recours auxquels ils ont droit, de même que sur la façon d'y avoir accès et à qui s'adresser. Par la mise en place de processus collaboratifs tels que la présente entente, l'Office se met à l'œuvre afin que ses services directs à la population soient mieux connus et coordonnés avec ceux offerts par d'autres organisations.

Rappelons que cette nouvelle entente découle de la première orientation du plan stratégique de l'Office visant à favoriser l'accès à l'information et la coordination des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. En ce sens, l'établissement d'ententes de collaboration entre l'Office et les partenaires impliqués dans l'offre de services à cette population est l'un des moyens pour y parvenir.

Dans la même lignée, cette nouvelle entente contribue à la réalisation de l'un des engagements de l'Office au Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux consistant à déployer un guichet unique

d'accès à l'information et d'accompagnement intersectoriel pour les personnes handicapées et leur famille.

Les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes sont des organismes communautaires régionaux autonomes mandatés par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Ils assistent et accompagnent, sur demande, les usagers et usagères qui désirent porter plainte concernant des services qu'ils ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir dans le réseau de la santé et des services sociaux.

NOUVELLES DE L'OFFICE

L'Office réalise et publie un portrait de la mise en œuvre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans

Lors de sa séance du mois d'octobre 2016, le conseil d'administration de l'Office a approuvé le document *Mise en œuvre du Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans*, maintenant disponible dans la section « Documents » du site Web de l'Office.

En quoi consiste le Programme de soutien financier aux services de surveillance d'élèves handicapés âgés de 12 à 21 ans?

Offert depuis 2012 par le ministère de la Famille, ce programme de soutien financier vise à faciliter la conciliation travail-famille des parents de jeunes handicapés n'ayant pas l'autonomie nécessaire pour demeurer seuls à la maison. Pour ce faire, il soutient financièrement des organisations qui dispensent des services de surveillance aux élèves en dehors des heures de classe, et ce, sur l'ensemble du territoire québécois.

Que contient le portrait présenté par l'Office?



Comme son nom l'indique, ce portrait a pour objectif de documenter la mise en œuvre du Programme. Le document traite notamment des différents modèles de services de surveillance mis en place par les organisations ainsi que des obstacles rencontrés par celles-ci et par les familles de personnes handicapées. Il démontre que certaines modalités du Programme pourraient être améliorées en ce qui a trait à l'offre de services de surveillance et que le mode de financement ne permet pas de couvrir l'ensemble des besoins des parents en cette matière.

Afin de réduire ces obstacles tout en assurant la pérennité et la bonification du Programme, l'Office propose six pistes de solution ainsi que des moyens pour les mettre en œuvre :

1. Préciser les responsabilités et les contributions des partenaires des différents réseaux;
2. Examiner la possibilité d'établir une parité entre les services de surveillance et les services de garde offerts aux élèves fréquentant une école primaire;
3. Assurer une meilleure réponse aux besoins des familles;
4. Préciser l'information relative au Programme et assurer une bonne communication avec les organismes financés par le Programme;
5. Améliorer la promotion du Programme et l'information sur les services disponibles;
6. Assurer le suivi de la mise en œuvre du Programme et son évaluation.

Pourquoi l'Office a-t-il élaboré ce portrait?

Le ministère de la Famille s'est engagé, par l'intermédiaire du *Plan 2015-2019 des engagements gouvernementaux*, à assurer la poursuite du programme des services de surveillance et à accroître la diversité des modalités offertes pour répondre aux besoins des élèves handicapés de 12 à 21 ans. En produisant le présent portrait, l'Office souhaite soutenir le ministère dans la réalisation de cet engagement. Il est aussi à noter que, dans le cadre de ses activités stratégiques, l'Office s'est fixé comme objectifs d'identifier des voies d'optimisation pour les services de surveillance offerts au secondaire et de soutenir le ministère de la Famille à cet effet, ce qui explique également son intervention.

Pourquoi avoir choisi de s'intéresser aux services de surveillance?

L'aide apportée aux personnes handicapées est principalement offerte par leur famille et par leurs proches. Bien qu'essentiel, cet apport n'est pas sans limites. Les parents d'enfants handicapés doivent pouvoir compter sur des ressources suffisantes pour

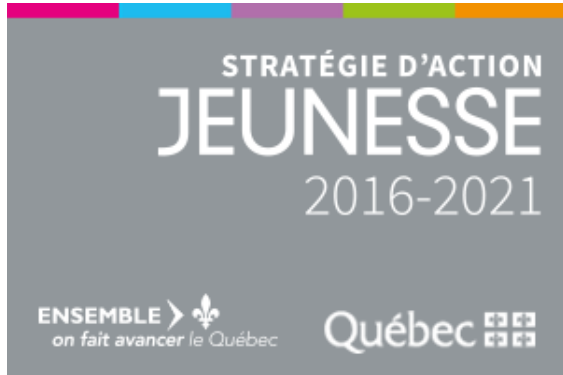
assumer l'ensemble de leurs responsabilités. Par exemple, les familles où vivent des personnes handicapées ont plus difficilement accès à certains services de garde ou de surveillance, ce qui rend la conciliation travail-famille particulièrement ardue, et parfois même impossible.

Jusqu'en 2012, aucun programme public n'existait pour favoriser la conciliation travail-famille lorsque les élèves handicapés quittaient les services de garde du primaire pour accéder au secondaire. Grâce aux travaux d'un comité interministériel dont l'Office était membre, des services de surveillance structurés et chapeautés par le ministère de la Famille sont venus répondre à ce besoin.

Par ailleurs, il importe de souligner que la mise en place de tels services de surveillance pour les élèves handicapés concourt à la mise en œuvre de la politique *À part entière* en s'inscrivant notamment dans l'une de ses priorités d'intervention visant à soutenir l'exercice des rôles familiaux, sociaux et professionnels des familles.

ACTUALITÉS

Dévoilement de la Stratégie d'action jeunesse 2016-2021 du gouvernement du Québec



La nouvelle Stratégie d'action jeunesse 2016-2021 fût lancée le 12 décembre dernier par le premier ministre du Québec, monsieur Philippe Couillard, et son adjointe parlementaire pour le volet jeunesse, madame Karine Vallières. Découlant de la nouvelle Politique québécoise de la jeunesse 2030 rendue publique le 30 mars 2016, la Stratégie, à l'instar de celle-ci, s'appuie sur cinq axes d'intervention. Ceux-ci sont : la santé, l'éducation, la citoyenneté, l'emploi et l'entrepreneuriat.

Parmi les 90 mesures prévues à la Stratégie, mentionnons plus particulièrement celle qui sera réalisée conjointement par l'Office et le Secrétariat à la jeunesse (SAJ). Celle-ci s'inscrit dans l'axe 2 de la Stratégie intitulé « L'éducation : un environnement scolaire favorisant la persévérance et la réussite éducative ». Puisque peu de renseignements sont disponibles sur les besoins non comblés des jeunes personnes handicapées, notamment en matière de réussite éducative et de participation au marché du travail, cette mesure vise à réaliser une étude pour mieux documenter cette question et éclairer les acteurs concernés sur les enjeux névralgiques à considérer pour favoriser leur participation sociale.

Par ailleurs, deux autres mesures d'intérêt de la Stratégie pour les jeunes personnes handicapées méritent aussi notre attention. En effet, ce sont deux mesures citées dans l'axe 1 intitulé « La santé : de saines habitudes de vie dans un environnement sécuritaire ». La première vise, en partenariat avec la Fédération des cégeps, à « soutenir le réseau intercollégial des intervenants psychosociaux afin de favoriser les bonnes pratiques pour soutenir le bien-être psychosocial des étudiantes et étudiants et leur réussite éducative ». La seconde, en partenariat avec le Défi sportif AlterGo, consiste à « organiser une

compétition internationale rassemblant notamment des athlètes aux prises avec des déficiences intellectuelles ou physiques, des incapacités sociales, ou des limitations fonctionnelles variées ».

Parmi les autres mesures dignes de mention dont fait état la Stratégie, mentionnons celles qui sont déjà amorcées relativement au Supplément pour enfant handicapé nécessitant des soins exceptionnels, à la majoration du crédit d'impôt pour stage en milieu de travail pour les personnes handicapées ainsi qu'à la tenue de la consultation de laquelle pourrait émaner une première politique sur la réussite éducative.

Enfin, il importe de souligner que la Stratégie vise entre autres à renforcer l'action des municipalités, des MRC et des organismes en matière de soutien à la jeunesse. Citons le fait que certaines municipalités se sont déjà dotées de stratégies d'action jeunesse locales. C'est donc dire que le soutien aux jeunes, au même titre que la participation sociale des jeunes ayant une incapacité, se doit d'être une responsabilité partagée par tous les acteurs de la société québécoise. À ce titre, l'Office encourage les ministères, organismes publics et

municipalités assujettis à l'obligation de produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées d'y prévoir des mesures en ce sens.



ACTUALITÉS

Passage de l'Office aux consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115

L'Office a déposé un mémoire à la Commission des relations avec les citoyens dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi no 115, Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Mesdames Edith Keays, membre du conseil d'administration et du comité exécutif de l'Office, et Anne Hébert, directrice générale, étaient de passage à l'hôtel du Parlement le 20 janvier dernier afin d'y présenter les faits saillants de ce mémoire. Elles y ont fait part des principales préoccupations et recommandations de l'Office en lien avec ce projet de loi, pouvant se résumer par l'importance de prendre en compte la réalité des personnes handicapées dans l'élaboration de toute stratégie et toute mesure gouvernementale visant à lutter contre la maltraitance.



Rappelons que le projet de loi n° 115 prévoit de mettre en œuvre différentes mesures visant notamment à :

- imposer à tout établissement de santé et de services sociaux l'obligation d'adopter et de mettre en œuvre une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité;
- faciliter le signalement d'actes de maltraitance envers ces personnes;
- favoriser la mise en place d'un processus d'intervention concernant la maltraitance envers les aînés.

Dans son mémoire, l'Office accueille favorablement le projet de loi n° 115, dont il salue entre autres la large portée, qui fait en sorte d'inclure les personnes handicapées majeures en situation de vulnérabilité, de même que la mise en place annoncée d'une série de mesures visant à prévenir et à contrer la maltraitance ainsi qu'à faciliter la dénonciation de tels actes.

Parmi les neuf recommandations formulées par l'Office dans son mémoire, trois méritent d'être soulignées. Voici un résumé de leur contenu :

Recommandation 3

L'Office considère que l'article 13 du projet de loi constitue un levier d'action important et pertinent, en ce sens qu'il pourrait permettre d'élargir la lutte contre la maltraitance à d'autres contextes ou milieux. Même s'il reconnaît que les milieux où l'on dispense des services de santé et des services sociaux sont particulièrement propices à des situations de maltraitance, l'Office recommande que le gouvernement amorce des travaux sur le cadre d'application de l'article 13 du projet de loi afin de réglementer d'autres secteurs ou milieux où il y a des risques de maltraitance envers des personnes majeures en situation de vulnérabilité.

Recommandation 8

L'article 30 du projet de loi prévoit de modifier l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Cette modification fera en sorte d'attribuer au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services la responsabilité du traitement des signalements de maltraitance.

Or, en considérant la diversité des plaintes pouvant être reçues par un commissaire local, l'Office est particulièrement préoccupé par le délai de traitement qui sera nécessaire pour celles déposées en lien avec la maltraitance d'une personne majeure vulnérable. C'est pourquoi il a recommandé, dans son mémoire, que la modification à l'article 33 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux soit bonifiée d'une mention indiquant que les plaintes et les signalements pour maltraitance devront être traités de façon prioritaire et dans les meilleurs délais.

Ce que l'article 13 du projet de loi stipule

« Le gouvernement peut, par règlement, exiger l'adoption d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité de tout organisme, de toute ressource ou de toute catégorie d'organismes ou de ressources qu'il désigne et prévoir, dans un tel cas, les adaptations nécessaires. »

Recommandation 9

Les articles 16 et 17 du projet de loi n° 115 confèrent à la ministre responsable des Aînés la responsabilité de lutter, en concertation avec les intervenants des milieux concernés, contre la maltraitance envers les aînés ainsi que celle de coordonner la mise en place d'un processus d'intervention à cet effet. L'Office croit, pour sa part, que cette nouvelle responsabilité ne devrait pas s'appliquer qu'aux aînés, mais plutôt s'étendre à toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité, comme le stipule le titre de projet de loi. C'est pourquoi il a recommandé au législateur de modifier les articles 16 et 17 du projet de loi afin que la ministre, responsable également de la Lutte contre l'intimidation, puisse exercer son rôle de leadership en matière de lutte à la maltraitance envers toutes les personnes majeures en situation de vulnérabilité, et ce, peu importe leur âge.

Un projet de loi qui s'inscrit en cohérence et en complémentarité avec la politique gouvernementale À part entière

Enfin, soulignons que le projet de loi n° 115 s'inscrit en cohérence et en complémentarité avec la politique gouvernementale *À part entière*, dont une des priorités d'intervention est d'agir contre toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance à l'égard des personnes handicapées. L'Office ne peut, à ce sujet, que saluer une telle initiative.

MIEUX COMPRENDRE... EN 3 MINUTES

Le financement du transport adapté : une recherche de solutions diversifiées

Le transport adapté est une mesure adaptative essentielle et indispensable pour soutenir la participation sociale de plusieurs personnes handicapées. Par son service porte-à-porte, il permet aux personnes handicapées admises, selon les critères spécifiques de la *Politique d'admissibilité au transport adapté*, d'effectuer des déplacements dans leur milieu au moyen de ce mode de transport collectif.



Le transport adapté est financé principalement par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, par les municipalités ainsi que par la contribution des personnes usagères. En ce qui a trait au Programme de subvention au transport adapté pour 2016, il a pris fin le 31 décembre dernier. Il disposait d'un budget de 90 M\$, soit sensiblement le même que celui accordé pour ce programme depuis 2013. Le ministère procède à une analyse en vue de déterminer l'aide qui sera accordée pour 2017¹. C'est dans ce contexte que l'Office souhaite faire le point sur l'enjeu que représente le financement du transport adapté.

De compétence municipale, il existe actuellement 101 services de transport adapté, répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Selon les plus récentes données disponibles, en 2013, c'était quelque 104 000 personnes qui étaient admises au transport adapté et qui ont réalisé un peu plus de 8,2 millions de déplacements. Ces chiffres tendent à augmenter d'année en année. Cet accroissement du nombre de personnes admises et de l'achalandage représente un défi pour le transport adapté. Bien que l'Office se réjouisse de l'augmentation de l'achalandage en transport adapté, qui témoigne d'une plus grande participation sociale des personnes handicapées, il considère nécessaire que l'offre de services puisse répondre à cette augmentation de la demande.

À cet égard, l'Office est convaincu que la croissance continue de la clientèle et la hausse de l'achalandage du transport adapté nécessitent une augmentation du budget dédié au Programme de subvention au

transport adapté. Toutefois, l'Office est aussi d'avis qu'une augmentation du budget de ce programme, si importante qu'elle soit, ne pourra, à elle seule, réduire entièrement l'écart entre les besoins et l'offre de services.

Pour se rapprocher de l'atteinte de cet objectif, l'effet combiné d'une hausse du financement et d'autres solutions est requis. C'est pourquoi, parmi les solutions possibles, il considère nécessaire qu'une réflexion soit faite afin de rendre plus efficiente l'offre de services par des pistes d'optimisation, qui tient compte des sommes actuellement investies.

Il importe ici de préciser qu'optimiser signifie rechercher les solutions qui permettent de générer les meilleurs résultats quant à l'amélioration de l'offre de services en transport adapté. Cette façon de procéder donnera aux décideurs la possibilité d'identifier les meilleures pratiques et de promouvoir celles permettant d'obtenir un rendement maximum sur l'investissement. Adopter une telle approche, dans le contexte actuel, est plus que nécessaire pour éclairer les décideurs sur la hauteur des investissements supplémentaires à planifier au cours des prochaines années pour des retombées optimales. L'Office tient à rappeler l'importance que les acteurs concernés ainsi que les personnes handicapées ou leurs représentants soient également parties prenantes à cette recherche de solutions diversifiées.

Par ailleurs, la politique *À part entière* a comme résultat attendu d'offrir aux personnes handicapées la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité, de temps et de coût, peu importe le lieu et les moyens utilisés. C'est par le développement d'une vision d'ensemble des déplacements des personnes handicapées qu'il sera possible de contribuer à l'atteinte de ce résultat. À ce titre, l'Office réitère l'importance que dans le cadre du développement de l'offre de services en transport collectif, que ce soit en milieu urbain ou rural, l'approche inclusive soit adoptée et que les différents services de transport collectif soient complémentaires. Ces façons de faire contribueront à favoriser l'accès aux personnes handicapées, en toute égalité, aux différents services de transport disponibles sur le territoire québécois, en tenant compte des capacités et des choix de ces personnes, mais également des différents contextes selon les particularités régionales du Québec.

¹ Site du ministère <https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aide-finan/transportadapte/Pages/programme-subvention-transport-adapte.aspx>