

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

- Soulignons la contribution exceptionnelle de gens et d'organisations d'ici!

NOUVELLES DE L'OFFICE

- Prix À part entière 2020 : Lancement de l'appel de candidatures!
- Entrevue avec Stéphane Laporte, porte-parole du Prix À part entière 2020
- Rapport sur les plans de développement en transport : des ajustements requis pour assurer le transport en commun des personnes handicapées
- Simplification des démarches d'accès aux programmes et aux mesures : débuts prometteurs pour favoriser l'accès à l'information!

ACTUALITÉS

- L'Office dépose son mémoire sur le projet de loi n° 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes

MIEUX COMPRENDRE

- Le transport en commun régulier et le transport adapté : deux modes de transport essentiels pour les personnes handicapées

EN RAPPEL

- Rappel – Édition 2020-2021 du Programme de soutien aux organismes de promotion

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Soulignons la contribution exceptionnelle de gens et d'organisations d'ici!



Madame Anne Hébert

L'appel de candidatures dans le cadre de la septième édition du Prix À part entière est actuellement en cours. Comme vous le savez, ce prix, remis par l'Office aux deux ans, vise à souligner le travail remarquable réalisé par des individus et des organisations favorisant la participation sociale des personnes handicapées.

L'Office a décidé de remettre ce prix pour la première fois en 2008. L'objectif était alors de mettre en valeur des initiatives porteuses, de même que des réalisations exemplaires et inspirantes. Cette visée est toujours la même. L'Office souhaite ainsi faire connaître des personnes et des organisations qui contribuent à améliorer la participation des personnes handicapées dans leur milieu. Nous vous invitons à

y participer en déposant une candidature. La vôtre, celle d'un voisin, d'un ami, d'un parent, d'un organisme, d'une école, d'une municipalité ou encore d'une entreprise inclusive.

Le Prix À part entière nous rappelle que nous pouvons toutes et tous participer à faire du Québec une société plus inclusive. Il y a ainsi des petits gestes qui paraissent parfois simples, mais qui font une différence marquée dans la vie des gens. De ces actions altruistes, il me faut souligner l'engagement du porte-parole du Prix, monsieur Stéphane Laporte, qui a accepté pour une cinquième édition de joindre sa voix à la nôtre. Je tiens à le remercier, très sincèrement. Je vous invite à lire l'entrevue que nous avons réalisée avec lui récemment. Il nous y explique son implication ainsi que l'importance de faire rayonner les gens et les organisations

qui s'impliquent à favoriser la participation sociale des personnes handicapées.

Cette édition comprend également un article vous informant des avancées du projet visant à simplifier les démarches que doivent faire les personnes handicapées et leur famille afin d'avoir accès aux programmes et aux services gouvernementaux. En effet, l'Office a produit l'an dernier, avec le Secrétariat du Conseil du trésor et en collaboration avec onze ministères et organismes publics, un diagnostic de la performance des programmes, des mesures et des services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Ce diagnostic a permis d'illustrer la lourdeur des démarches administratives que doivent réaliser les personnes handicapées pour accéder aux différents services disponibles. Sur cette base, des solutions ont été identifiées et l'Office prépare présentement un plan de mise en œuvre avec ses partenaires.

Par ailleurs, nous venons de publier un premier rapport dédié exclusivement à l'application de l'article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Cette disposition oblige les organismes de transport en commun et collectif à produire et à faire approuver, par le ministre des Transports, un plan de développement visant à assurer l'accessibilité de leurs services. Il reste encore des efforts à faire en ce sens, particulièrement en milieu périurbain et rural. Un article de ce numéro vous fera connaître nos recommandations à ce sujet. Un autre vous permettra de mieux comprendre l'importance de l'accessibilité du transport en commun et sa complémentarité avec le transport adapté.

Parmi les autres services utilisés fréquemment par les personnes handicapées, il y a ceux du réseau de la santé et des services sociaux. L'Office a été invité dernièrement à participer aux consultations particulières et aux auditions publiques sur le projet de loi n° 52, Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés. L'Office y a présenté ses recommandations en vue de bonifier les modifications suggérées au processus d'examen des plaintes, au regard de la situation des personnes handicapées et de leur famille. Nous vous invitons à lire l'article à ce sujet.

En terminant, je vous invite de nouveau à partager autour de vous l'appel de candidatures du Prix À part entière. Au-delà des bourses et des distinctions, un tel événement est un hommage tangible aux personnes et aux organisations d'ici qui font une différence dans la vie et le quotidien des personnes handicapées et de leur famille. Un petit geste de votre part pour faire briller ceux qui, souvent dans l'ombre, permettent à notre société d'être plus inclusive.

Anne Hébert

NOUVELLE DE L'OFFICE

Prix À part entière 2020 : Lancement de l'appel de candidatures!



Nous avons récemment lancé l'appel de candidatures de la septième édition du Prix À part entière. Remis tous les deux ans par l'Office, ce prix vise à rendre hommage aux individus et aux organisations qui contribuent à accroître la participation sociale des personnes handicapées.

En reconnaissant des réalisations exceptionnelles, l'Office souhaite qu'elles deviennent une source d'inspiration pour l'ensemble du Québec.

En tout, cinq lauréats ou lauréates seront honorés et 35 000 \$ en bourses seront décernés. Ceux-ci seront récompensés dans le cadre d'une cérémonie officielle

qui aura lieu à l'hôtel du Parlement à l'automne 2020, en marge de la Journée internationale des personnes handicapées.

Une lauréate ou un lauréat sera désigné pour chacune des catégories suivantes :

- Individus;
- Organismes à but non lucratif;
- Municipalités, MRC et autres communautés;
- Établissements d'enseignement soutenant la réussite éducative;
- Entreprises soutenant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

Cette dernière catégorie créée pour l'édition 2020 du Prix vise à mettre de l'avant la contribution d'entreprises inclusives à la participation sociale des personnes handicapées. Cette année, le prix de cette catégorie sera remis en collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Soumettez une candidature!

Vous connaissez une personne ou une organisation qui s'implique auprès des personnes handicapées? N'hésitez pas à soumettre une candidature!

Vous pouvez le faire des trois façons suivantes : en remplissant le formulaire d'inscription en ligne, par courriel ou par courrier postal.

N'oubliez pas de joindre tous les documents requis au formulaire d'inscription.

La date limite est le **24 avril 2020**.

Pour connaître les conditions d'admissibilité et les critères d'évaluation, ou pour obtenir plus de renseignements sur le Prix, visitez le www.ophq.gouv.qc.ca/prixape

Nous vous invitons également à consulter la vidéo de lancement du Prix et à lire l'article rédigé à la suite d'une entrevue avec notre porte-parole, Stéphane Laporte, concernant son implication au Prix depuis les cinq dernières éditions.

Participez en grand nombre! Il s'agit d'une occasion unique de faire connaître les meilleures pratiques des citoyennes et citoyens engagés de votre communauté!

Fier partenaire de l'événement :



NOUVELLE DE L'OFFICE

Entrevue avec Stéphane Laporte, porte-parole du Prix À part entière 2020



Monsieur Stéphane Laporte

Dans le cadre du tournage de la vidéo promotionnelle de lancement de l'appel de candidatures de la septième édition du Prix À part entière, nous avons rencontré monsieur Stéphane Laporte, auteur, producteur et porte-parole du Prix. Lors de cette rencontre, monsieur Laporte s'est exprimé sur ce que

lui apporte son implication au Prix depuis les cinq dernières éditions. Entrevue avec un homme engagé.

Que retenez-vous de votre implication au Prix depuis les cinq dernières éditions?

« Ce que je retiens, c'est avant tout des rencontres, avec plein de gens qui dédient souvent leur vie à faire en sorte que les personnes handicapées soient intégrées à la société. Mon apport est bien mince à côté du leur. Et ces personnes ont toute mon admiration. Je pense à madame Aguiar de la Fondation Les Petits Rois, aux gens du Patro Roc-Amadour à Limoilou, à madame Lisette Rioux, pionnière du transport adapté, à monsieur André Leclerc, fondateur de Kéroul. Ce sont des gens inspirants, qui me donnent le goût d'être plus généreux, d'aider encore plus. »

Pourquoi trouvez-vous important que les gens soumettent une candidature?

« C'est important que ça se sache qu'il y a des gens qui ont à cœur d'intégrer les personnes handicapées. Pour que ces efforts-là inspirent d'autres gens à les faire. Faut pas que ça reste des gestes isolés. Faut que ça devienne la norme. Ça va plus loin que de distribuer des récompenses, c'est interpeller tout le monde à faire la même chose. »

Pourquoi est-ce important de vous impliquer comme porte-parole du Prix À part entière?

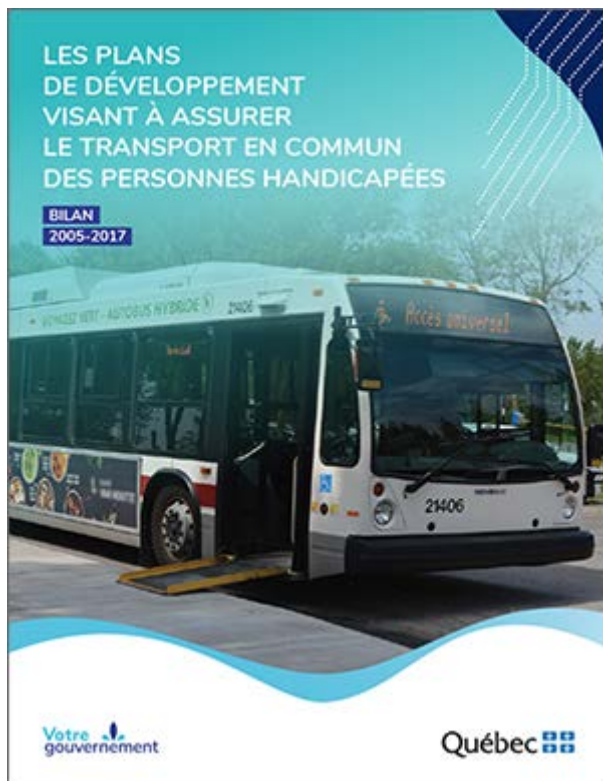
« Je trouve que c'est une super bonne idée de souligner ceux qui font en sorte que les choses changent. C'est du militantisme positif. Plutôt que seulement déplorer le manque d'intégration, on fait connaître ceux qui permettent l'inclusion. Moi, je suis chanceux, j'ai toujours pu faire ce que je voulais faire. Mais il y a plein de gens que leur condition est un réel obstacle et on doit les aider à prendre leur place. J'admire les personnes qui aident. Qui font en sorte que la vie des autres soit plus belle. Je suis fier d'être leur porte-parole. »

Nous vous invitons également à visionner un court montage de l'entrevue vidéo tournée avec Stéphane Laporte en janvier dernier dans les bureaux de l'Office.

Visionnez aussi la vidéo de lancement du Prix, qui met aussi notre porte-parole en valeur.

NOUVELLE DE L'OFFICE

Rapport sur les plans de développement en transport : des ajustements requis pour assurer le transport en commun des personnes handicapées



L'article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* oblige les autorités organisatrices de transport (AOT) à faire approuver par le ministre des Transports, un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'elles desservent. Parmi les AOT, les municipalités régionales de comté (MRC) qui ont déclaré compétence en transport collectif régulier sont également assujetties à la production d'un plan de développement.

L'Office vient de publier le premier rapport exclusivement dédié à la mise en œuvre de cette disposition de la *Loi*. Ce rapport a été fait à partir d'une analyse de tous les plans de développement approuvés pour la période de 2005 à 2017. Nous vous présentons ici un résumé des principaux constats et recommandations du rapport. Pour consulter le rapport complet, visitez notre site Web.

Les plans de développement, un levier important pour assurer le transport en commun des personnes handicapées

Lors de la révision de la *Loi* en 2004, la portée de l'article 67 a été élargie à l'ensemble des organismes municipaux, intermunicipaux ou régionaux de transport, tout en conservant les sociétés de transport. La volonté d'assurer le transport en commun des personnes handicapées en périphérie des grands centres urbains et dans les régions du Québec était clairement énoncée. Il s'agissait aussi d'offrir aux personnes handicapées qui ne sont pas admissibles au transport adapté, la possibilité de se déplacer sans contraintes supplémentaires d'accessibilité.

En tant qu'outil permettant d'identifier les obstacles à l'accessibilité du transport en commun et de planifier des mesures concrètes pour les réduire, les plans de développement sont un levier important pour mettre en œuvre les actions visant à assurer une offre de transport en commun accessible à tous et à toutes.

De plus, ces plans sont un outil complémentaire aux plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées que doivent produire les municipalités, en particulier pour les enjeux touchant au transport et à l'aménagement du territoire.

Le rapport en bref : principaux constats et recommandations

Des retards de mise en œuvre

Globalement, le rapport montre que la mise en œuvre de cette disposition a connu des retards. Malgré une nette amélioration du taux de production des plans de développement entre 2010 et 2016, la baisse de ce taux en 2017 révèle l'importance de continuer les efforts pour l'application de cette disposition législative.

Il est ainsi recommandé qu'un plan de rattrapage soit produit par le ministère des Transports (MTQ) d'ici six mois afin que l'ensemble des AOT assujetties ait un plan de développement approuvé.

Des plans conformes aux attentes du guide

D'autre part, en 2010, le MTQ a publié un guide afin de préciser ses attentes à l'égard des plans. Ce guide contient des propositions sur le processus d'élaboration des plans, sur certains éléments de contenu attendus ainsi que sur le suivi de leur mise en œuvre. Chacun des organismes assujettis à la production d'un plan de développement a reçu une offre de soutien-conseil de l'Office à la suite de l'envoi du guide par le MTQ en 2010, et une tournée de formation, chapeautée par l'Office et le MTQ, s'en est suivie.

L'Office a ainsi procédé à une analyse de conformité aux propositions du guide. Il appert que la grande majorité des AOT ont tenu compte des propositions du guide pour l'élaboration de leur plan de développement. Comme suggéré, la majorité des AOT forme des groupes de consultation et leur plan contient un portrait de l'offre de services et identifie des obstacles et des mesures de suivi pour assurer l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes handicapées. Toutefois, l'analyse démontre que l'information présentée n'est pas uniforme d'un plan à l'autre et manque parfois de précision. En effet, l'analyse fait ressortir que les plans contiennent peu de données sur l'accessibilité des services de transport en commun régulier. Bien que ce type d'information ne soit pas une attente exprimée dans le guide, elle est d'une grande importance. Elle permet aux AOT de se doter de cibles à atteindre en matière d'accessibilité et d'en suivre l'évolution.

L'Office recommande ainsi au MTQ de mettre à jour le guide, d'ici six mois, afin d'y inclure des exigences quant à la production de données par les AOT sur l'état d'accessibilité de leur réseau de transport en commun, afin qu'elles puissent établir des cibles plus concrètes d'accessibilité.

Des bilans nécessaires

Bien que le MTQ demande aux AOT de lui faire parvenir des bilans annuels de la mise en œuvre de leur plan afin qu'il puisse s'assurer de leur respect et de leur exécution, comme le prévoit la *Loi*, le nombre de bilans produits demeure faible. Moins d'un plan de développement sur deux fait l'objet d'un bilan.

Parmi les bilans produits, seulement 43 % des mesures prévues font l'objet d'un suivi, et parmi celles-ci, seulement 24 % ont été réalisées ou partiellement réalisées.

Pour cette raison, il est recommandé que le MTQ s'assure que la directive exigeant la production de bilans annuels soit respectée et que les bilans soumis comportent un état sur la réalisation de toutes les mesures prévues.



Des mesures plus concrètes pour améliorer l'accessibilité

Un portrait des mesures planifiées dans les plans de développement a également été brossé dans le rapport. Tout d'abord, les mesures les plus fréquentes sont celles qui visent les infrastructures de transport, et elles ont principalement pour objectifs d'adapter la signalisation aux arrêts et aux abribus, et d'élaborer l'inventaire des travaux à réaliser. En deuxième viennent les mesures portant sur l'accessibilité de l'information et des communications. Celles-ci visent surtout la production de documents accessibles et l'accessibilité des sites Web. Selon ce portrait global des mesures, il semble que ce soit parfois les mesures les moins coûteuses qui soient planifiées, et la majorité de celles-ci ont des retombées minimales sur la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun régulier.

Pour cette raison, il est recommandé au MTQ de mettre à jour son guide sur les plans de développement en précisant le type de mesures qui doivent être planifiées par les AOT, afin d'assurer la mise en accessibilité du transport en commun régulier pour les personnes handicapées (par exemple, l'achat de véhicules accessibles, l'aménagement de zones d'arrêt accessibles et sécuritaires, etc.). Il est également recommandé que l'approbation des plans de développement devienne conditionnelle au respect du guide.

Des recommandations porteuses

Précisons que les diverses recommandations émises dans ce rapport sont en concordance avec celles du troisième rapport sur la mise en œuvre des dispositions à portée inclusive de la *Loi*, le rapport d'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière sur les déplacements et le deuxième rapport indépendant d'évaluation sur la mise en œuvre de la *Loi*.

Considérant l'importance que revêt le transport collectif pour de nombreuses personnes handicapées, les recommandations de ce rapport visent à ce que tous les plans de développement atteignent leur plein potentiel, soit d'assurer le transport en commun des personnes handicapées. Nous invitons les AOT à poursuivre leurs efforts et leurs actions en la matière, au bénéfice de toute leur clientèle.

Pour en savoir plus sur le transport en commun régulier, son importance pour les personnes handicapées et sa complémentarité avec d'autres modes de transport, dont le transport adapté, consultez notre article *Express-O* « Mieux comprendre ».

NOUVELLE DE L'OFFICE

Simplification des démarches d'accès aux programmes et aux mesures : débuts prometteurs pour favoriser l'accès à l'information!

Comme déjà présenté dans deux articles de notre cyberbulletin, l'Office est porteur, avec la collaboration du Secrétariat du Conseil du trésor, d'un projet qui vise à simplifier l'accès aux nombreux programmes, mesures et services destinés aux personnes handicapées et à leur famille. Ce projet, nous le rappelons, a d'abord permis de documenter la lourdeur des démarches administratives que doivent effectuer les personnes handicapées et leur famille pour accéder aux différents services disponibles.



Le diagnostic qui en a résulté a permis d'identifier trois solutions porteuses pour simplifier les démarches que doivent réaliser les personnes handicapées et leur famille. Ces solutions concernent l'amélioration de l'accès à l'information, la réduction du nombre de démarches ainsi que le renforcement de la coordination individualisée pour l'accès aux services de plusieurs réseaux. L'Office travaille présentement, en collaboration avec les ministères et les organismes publics concernés, sur un plan de mise en œuvre de ces solutions.

La première solution s'intéresse ainsi aux difficultés que rencontrent les personnes handicapées et leur famille à trouver les informations et les renseignements pertinents sur les programmes et services existants. Il existe en effet plusieurs programmes, sous la responsabilité de différents ministères et organismes publics. Ces programmes sont destinés à des clientèles parfois ciblées, ont des critères d'admissibilité et des spécificités qui leur sont propres. Les renseignements sur ces programmes, mesures et services sont dispersés sur différents sites Web et présentés de façon disparate. Il devient ainsi complexe de trouver ce qui est disponible, selon la situation de vie de la personne handicapée ou de sa famille, et de savoir comment y avoir accès.

Pour y remédier, la première solution retenue se décline en deux volets. D'une part, il est prévu de regrouper l'information sur les programmes et services existants en un seul endroit, facilement accessible par le Web. Ainsi, il sera plus facile de trouver les programmes qui s'appliquent à la personne selon sa situation de vie et ses besoins, et d'identifier les autres programmes connexes pouvant favoriser sa participation sociale. D'autre part, il est envisagé de favoriser un meilleur référencement entre les ministères et les organismes publics qui chapeautent ces programmes, soit Services Québec, qui est la porte d'entrée des services gouvernementaux pour les citoyennes et les citoyens du Québec, ainsi que l'Office, qui offre des services spécifiques d'accueil et de référence pour les personnes handicapées et leur famille. Que ce soit par téléphone, en personne ou par courriel, il importe que les personnes handicapées et leur famille puissent obtenir les renseignements sur tous les programmes les concernant ou pouvant s'appliquer à leur situation. Un meilleur partage d'information, des mises à jour fréquentes et des interconnexions rapides vers le partenaire pouvant répondre le plus efficacement aux questions sont tous des éléments envisagés afin de simplifier les démarches que doivent faire les personnes handicapées et leur famille.



L'Office a partagé l'opérationnalisation de cette première solution avec ses partenaires gouvernementaux, qui l'ont reçue très favorablement. Des travaux sont actuellement en cours pour la mettre en œuvre.

Des travaux sont menés aussi sur la mise en œuvre des deux autres solutions identifiées. D'abord, concernant la réduction du nombre de démarches, il est visé d'établir des passerelles entre les programmes et mesures afin de réduire le nombre de formulaires à fournir et, le cas échéant, de maximiser le travail d'évaluation des incapacités ou des besoins devant être réalisé par des professionnels de la santé. Il est également souhaité d'encadrer les frais assumés par les personnes handicapées et leur famille pour obtenir les évaluations des professionnels de la santé qui sont exigés pour accéder aux programmes et mesures. Le tout serait supporté par une plateforme numérique gouvernementale de manière à simplifier l'accès aux personnes handicapées et à leur famille.

Pour la troisième solution, qui consiste à améliorer la coordination individualisée pour l'accès aux services de plusieurs réseaux, des parcours simples d'accès pour les personnes handicapées et leur famille sont en évaluation. Ces parcours seraient soutenus par le renforcement de l'utilisation des plans d'intervention ainsi que par un meilleur arrimage entre les réseaux impliqués dans les plans de services individualisés. Une attention particulière devra être portée en ce sens aux différentes transitions de vie que la personne peut vivre, par exemple lors d'un passage entre un service de garde et le primaire, ou lors de la transition entre l'école et la vie active.

L'Office est à pied d'œuvre, en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, pour simplifier les démarches d'accès pour les personnes handicapées et leur famille. Nous ferons un suivi de ce projet d'envergure dans une prochaine édition de notre cyberbulletin. Restez à l'affut!

Une priorité reconnue pour accroître l'accès aux programmes et aux services

La politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité retient comme priorité d'intervention l'importance d'accroître l'accès, la complémentarité et la coordination des programmes et des services. Un des leviers pour y parvenir est d'améliorer l'accès général à ceux-ci. La politique identifie comme un des moyens privilégiés pour y arriver de simplifier et de favoriser un meilleur accès aux renseignements sur les programmes existants. Le projet de l'Office s'inscrit directement dans cet objectif.

ACTUALITÉS

L'Office dépose son mémoire sur le projet de loi n° 52 visant à renforcer le régime d'examen des plaintes



Madame Frances Champigny, vice-présidente du conseil d'administration de l'Office, madame Anne Hébert, directrice générale de l'Office et M^e Sabrina Collin, conseillère juridique.

La vice-présidente du conseil d'administration de l'Office, madame Frances Champigny, ainsi que madame Anne Hébert, directrice générale, ont participé le 20 février dernier aux consultations particulières et auditions publiques portant sur le projet de loi n° 52, Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés.

Elles y ont présenté les grandes lignes du mémoire de l'Office, qui a été déposé pour l'occasion à la Commission de la santé et des services sociaux. Dans celui-ci, l'Office exprime son appui à ce projet de loi qui a le potentiel de renforcer la légitimité et la crédibilité du processus de plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Le projet de loi n° 52, en bref

Le projet de loi n° 52 propose principalement de mettre en place les mesures suivantes :

- Introduction d'une exigence liée à l'indépendance de toute personne nommée commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- Harmonisation des différents régimes d'examen des plaintes.
- Représentation du centre intégré de santé et de services sociaux dans le comité de vigilance et de la qualité des établissements privés.

Indépendance du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Parmi les mesures proposées par le projet de loi, soulignons l'introduction d'une exigence liée à l'indépendance de toute personne nommée commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Une personne désirant occuper ce poste aura donc dorénavant à prouver qu'elle n'a pas, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts susceptibles de nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'introduction d'un tel critère est saluée par l'Office puisqu'il a le potentiel d'assurer une plus grande indépendance et impartialité au processus de plaintes.

Harmonisation des différents régimes d'examen des plaintes

Le projet de loi vise également à harmoniser les différents régimes d'examen des plaintes existant dans le réseau de la santé et des services sociaux. Il suggère d'appliquer la procédure d'examen des plaintes des centres intégrés de santé et de services sociaux à la fois aux plaintes des usagères et usagers des centres intégrés et à celles des personnes fréquentant les établissements privés. Il est ainsi proposé que les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services soient dorénavant responsables des plaintes, mais également des signalements de maltraitance de tous les établissements situés dans le territoire de leur centre intégré.

L'Office est favorable à une telle centralisation, qui permettra d'assurer une uniformité et une équité dans le traitement des plaintes dans tout le réseau de la santé et des services sociaux.

Dans un même ordre d'idée, notons également que le projet de loi propose l'ajout d'une ou d'un représentant du centre intégré au comité de vigilance et de la qualité des établissements privés. Cet aspect est également salué par l'Office, sachant qu'un tel comité a pour fonction d'effectuer le suivi des recommandations du commissaire local aux plaintes et du Protecteur du citoyen.

La priorité aux cas de maltraitance et l'importance de l'adaptation de la procédure de plainte



Madame Frances Champigny, vice-présidente du conseil d'administration de l'Office

Le mémoire de l'Office énonce par ailleurs deux recommandations en lien avec le projet de loi n° 52. La première concerne le cas des plaintes et des signalements pour maltraitance. Comme lors des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 115 : Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité², l'Office réitère l'importance que ce type d'événement soit traité en priorité ainsi qu'avec une grande diligence. En effet, de telles situations peuvent nécessiter des interventions immédiates afin que cessent les actes répréhensibles et afin de soutenir adéquatement les personnes qui en sont l'objet.

La deuxième recommandation de l'Office met de l'avant la nécessité d'adapter la procédure d'examen des plaintes aux personnes handicapées. Il est en effet essentiel que les personnes handicapées désirant porter plainte puissent disposer des adaptations et des aides requises afin d'exprimer et de formuler une telle plainte, de même que recevoir et comprendre toute l'information pertinente à ce sujet.

Agir en amont pour prévenir les plaintes

Le traitement des plaintes s'inscrit dans l'essence même d'un service de qualité, car il contribue à son amélioration. Il doit, conséquemment, être au cœur des préoccupations de toute administration.

L'Office rappelle néanmoins l'importance de continuer à agir en amont afin de réduire le nombre et la gravité des situations pouvant faire l'objet de plaintes. Un travail d'amélioration continue demeure nécessaire afin d'agir efficacement et de façon intégrée sur les diverses dimensions pouvant influencer sur la qualité des services dispensés par le réseau.

En ce sens, l'Office accueille favorablement l'idée de rendre obligatoire l'utilisation par les établissements publics d'un actif informationnel pour maintenir et gérer les dossiers de plaintes des usagers. Il en est de même pour la création d'un poste de commissaire-conseil, qui aura une vision d'ensemble du réseau et dont le leadership permettra de mieux accompagner les commissaires locaux dans leurs tâches.

De telles initiatives feront en sorte d'alimenter la réflexion sur les objets des plaintes et d'agir efficacement en amont. Elles permettront ainsi de mettre en place les conditions propices au développement et à la dispensation de services de qualité au profit de l'ensemble des personnes, dont les personnes handicapées et leur famille.

Pour visionner le passage de l'Office à la commission parlementaire, cliquez sur l'hyperlien suivant : <http://www.assnat.qc.ca/fr/video-audio/archives-parlementaires/travaux-commissions/AudioVideo-84645.html>.

MIEUX COMPRENDRE

Le transport en commun régulier et le transport adapté : deux modes de transport essentiels pour les personnes handicapées



L'accès au transport est une composante indispensable de la participation sociale des personnes handicapées. Comme pour toute personne, elles ont besoin d'avoir accès à différents modes de transport, que ce soit pour aller à l'école, travailler, étudier, pratiquer des activités sportives ou de loisirs, se rendre à des rendez-vous ou tout simplement sortir de chez elles.

Pour plusieurs personnes handicapées, l'accessibilité aux modes de transport collectif « réguliers », c'est-à-dire qui s'adressent à l'ensemble de la population, est donc très importante. Pour cette raison, l'article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, oblige les autorités organisatrices de transport (AOT) à faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées sur le territoire qu'elles

desservent. Pour en savoir plus à ce sujet, nous vous invitons à consulter notre article *Express-0* présentant notre premier rapport exclusivement dédié à ces plans de développement.

Qu'est-ce qu'un plan de développement en transport?

Un plan de développement est la planification des actions retenues par une autorité organisatrice de transport afin de faire en sorte que ses infrastructures, ses véhicules et l'ensemble de ses services soient accessibles aux personnes handicapées. Le ministère des Transports exige une planification du plan de développement sur cinq ans, avec ajustement annuel.

Le but du plan de développement

Élaborer un plan de développement, c'est :

- Développer une vision d'ensemble, commune et partagée avec différents partenaires;
- Préciser et communiquer les objectifs de l'AOT en matière de services, de véhicules, d'installations, d'interactions entre employés et usagers, de communication, de complémentarité et de cohabitation entre le transport adapté et le transport collectif universellement accessibles, d'intermodalité, etc.;
- Déterminer les meilleurs moyens pour passer de la situation actuelle à la situation souhaitée d'accessibilité;
- Prioriser et faire des choix;
- Programmer les actions et les investissements requis;
- Prévoir la mise en œuvre, l'évaluation des résultats et l'actualisation du plan.

Source : *Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement à l'intention des autorités organisatrices de transport*

Certaines inquiétudes sont parfois soulevées concernant le développement de l'accessibilité du transport en commun régulier. Favoriser l'accès au transport en commun régulier pourrait-il se faire au détriment du développement et du maintien de l'offre de services en transport adapté? En fait, ces deux moyens de transport ne doivent pas être considérés comme concurrents, car ils répondent à des besoins différents. Il est donc important que tous deux continuent à être développés pour assurer les déplacements sans obstacles du plus grand nombre de personnes handicapées sur l'ensemble du territoire québécois.

Dans cet article, nous vous présentons ces deux modes de transport, leur complémentarité et leur importance pour les personnes handicapées.

Le transport adapté

Le transport adapté est un mode de transport collectif qui répond aux besoins spécifiques des personnes handicapées préalablement admises en vertu de la Politique d'admissibilité au transport

adapté. Le service s'effectue habituellement de porte-à-porte et fonctionne sur réservation. Le transport s'effectue généralement par minibus ou par taxi adaptés.

Le transport adapté est de compétence municipale. L'article 48.39 de la *Loi sur les transports* oblige ainsi toute municipalité locale, dont le territoire n'est pas desservi par une société de transport en commun ou par un autre organisme public de transport en commun qui assure un service de transport adapté aux personnes handicapées, à contracter avec une personne afin d'assurer aux personnes handicapées l'accès, sur son territoire, à des moyens de transport adaptés à leurs besoins. Les organismes publics de transport en commun et les sociétés de transport en commun ont aussi l'obligation d'offrir un service de transport adapté.

Personnes admissibles au transport adapté

La politique d'admissibilité détermine les critères d'admission du transport adapté et le processus de traitement des demandes. Pour être admissible au transport adapté, la personne doit répondre aux deux exigences suivantes :

- Être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement des activités normales;
- Avoir, sur le plan de la mobilité, des incapacités justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Pour répondre à ce critère, la personne devra avoir l'une des incapacités suivantes :
 - Incapacité à marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain uni;
 - Incapacité à monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui ou incapacité d'en descendre une sans appui;
 - Incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier;
 - Incapacité à s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
 - Incapacité à maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
 - Incapacité à communiquer de façon verbale ou gestuelle.

Pour les personnes handicapées admissibles, le transport adapté est une mesure adaptative essentielle et indispensable pour soutenir leur participation sociale. En effet, bon nombre d'entre elles ne peuvent ou ne pourraient utiliser le transport en commun régulier même s'il devenait entièrement accessible, en raison de la nature de leur incapacité, qui demande des adaptations plus importantes. L'Office réaffirme pour cette raison l'importance du transport adapté comme moyen de transport aussi essentiel que le transport collectif régulier, et ce, pour assurer les déplacements de toutes les personnes handicapées admissibles sur l'ensemble du territoire québécois.

Le transport collectif régulier

Le transport collectif désigne un ensemble de modes de transport mettant en œuvre des véhicules permettant l'accueil simultané de plusieurs personnes. Parmi ces modes de transport, on retrouve les transports en commun (autobus, rames de métro, tramways et trains de banlieue) et l'utilisation

d'avions, de bateaux et de trains, notamment. Le transport collectif est dit « régulier » lorsqu'il s'adresse à l'ensemble d'une population. Par exemple, un autobus qui est mis à la disposition de l'ensemble de la population d'une région et dont les horaires et les trajets sont planifiés et connus à l'avance par les usagers est un mode de transport collectif régulier. Si cet autobus effectuant son trajet planifié est accessible aux personnes handicapées, on parle alors d'un transport collectif régulier accessible aux personnes handicapées.

Pour les personnes handicapées, l'accessibilité aux modes de transport collectif « réguliers » offre la possibilité de se déplacer de manière plus flexible qu'avec le transport adapté, qui, par la nature de ses services, nécessite habituellement un délai de réservation. Également, les personnes handicapées ne sont pas toutes admissibles au transport adapté. Pour ces raisons, il est important de continuer à développer les services de transport en commun accessibles. En effet, il y a encore des progrès à accomplir pour permettre une utilisation optimale de ces services par les personnes handicapées, dans une optique de parcours sans obstacles.

Autres modes de transport

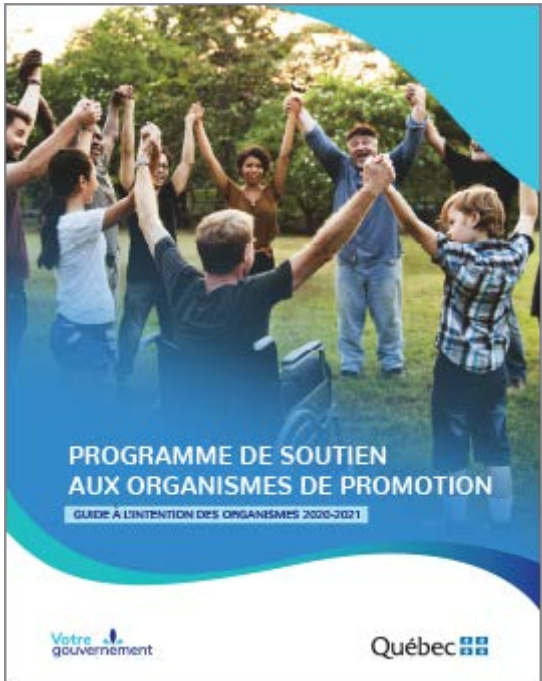
En plus de ces deux modes de transport, il existe aussi d'autres modes de déplacement que peuvent utiliser les personnes handicapées, comme le transport privé (taxi, autocar, etc.), l'utilisation de véhicules personnels ou encore les services d'accompagnement bénévoles. Pour en savoir plus à ce sujet, nous vous invitons à consulter notre article *Express-O* Les déplacements des personnes handicapées au Québec en bref.

Dans tous les cas, il est important que les différents modes de transport s'inscrivent dans une vision globale et intermodale favorisant une chaîne de déplacements sans obstacles. Ainsi, il est essentiel d'aménager des environnements accessibles en éliminant les obstacles à la mobilité des personnes handicapées, notamment en améliorant l'accessibilité des lieux et des infrastructures de transport pour qu'une personne handicapée puisse aisément se déplacer d'un point A à un point B. Par exemple, non seulement faut-il qu'un autobus soit accessible, mais il faut également que les arrêts sur le trajet le soient. Un arrêt peut être rendu accessible, entre autres, par la présence d'un trottoir et par une disposition du mobilier urbain adéquate.

Les plans de développement sont un des outils pouvant permettre l'aménagement de ces parcours sans obstacles, dans une perspective globale de déplacement, au bénéfice de l'ensemble de la population. À cet égard, ils sont complémentaires aux plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées et aux plans territoriaux de mobilité durable.

EN RAPPEL

Rappel – Édition 2020-2021 du Programme de soutien aux organismes de promotion



Nous vous informons qu'il est toujours possible d'acheminer une demande de soutien financier dans le cadre de l'édition 2020-2021 du Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP).

Ce programme s'adresse aux organismes de promotion qui souhaitent mener un projet en lien avec la participation sociale des personnes handicapées. Nous vous invitons à consulter le guide à l'intention des organismes pour connaître les changements apportés, notamment concernant les critères d'admissibilité. Vous pouvez également télécharger le nouveau formulaire de demande de soutien financier en visitant la section dédiée au programme dans notre site Web.

La date limite pour déposer une demande est le **31 mars 2020, à 23 h 59**.

Pour de plus amples renseignements sur ce programme, nous vous invitons à consulter la foire aux questions sur le PSOP. Il est aussi possible de communiquer avec nous à l'adresse sop@ophq.gouv.qc.ca.

