

MÉMOIRE
DE LA CONFÉDÉRATION
DES ORGANISMES DE PERSONNES
HANDICAPÉES DU QUÉBEC
(COPHAN)

« *Pour le droit à l'égalité :
Accessibilité universelle
et
obligation d'accommodement* »

Consultation sur le document intitulé
« *L'ACCÈS AUX SERVICES ET À L'INFORMATION
GOUVERNEMENTALE POUR
LES PERSONNES HANDICAPÉES* »

NOVEMBRE 2006

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	3
LE BUT DE LA POLITIQUE	6
LES FONDEMENTS DE LA POLITIQUE.....	9
1) LA PARTICIPATION CITOYENNE.....	9
2) LA CONNAISSANCE DES DIFFÉRENTES LIMITATIONS FONCTIONNELLES, DES BESOINS ET DES DIFFÉRENTES MANIÈRES D’Y RÉPONDRE.....	9
3) LE CADRE JURIDIQUE EXISTANT ET À VENIR	10
LES MOYENS FONDAMENTAUX POUR L’ÉLIMINATION DES OBSTACLES	13
1) L’ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE	14
2) L’OBLIGATION D’ACCOMMODEMENT	16
LES MESURES	19
1) IDENTIFICATION D’OBSTACLES	21
2) IDENTIFICATION DE PISTES DE SOLUTIONS	23
LES RECOURS	26
LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	26
LE SUIVI ET LA RÉVISION	27
CONCLUSION	28
LISTE DES MEMBRES DE LA COPHAN.....	29

INTRODUCTION

La COPHAN, pour et par ses membres, est un organisme à but non lucratif, incorporé depuis 1985, qui milite pour la défense collective des droits et la promotion des intérêts des personnes ayant des limitations fonctionnelles, de tous âges, et de leurs proches. **Elle regroupe quarante-quatre regroupements nationaux et régionaux d'organismes et des associations thématiques de personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leurs proches**, qui ont eux-mêmes des associations membres dans les régions du Québec. Elle rejoint toutes les limitations fonctionnelles : motrices, organiques, neurologiques, troubles d'apprentissage, intellectuelles, visuelles, auditives, parole et langage et santé mentale.

LA COPHAN s'appuie sur l'expertise et les compétences des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leurs proches et leurs recommandations doivent influencer les décisions politiques. Le mandat de la COPHAN est de favoriser la concertation entre ses membres, d'établir une collaboration avec le mouvement communautaire autonome des personnes ayant des limitations fonctionnelles et les partenaires, de représenter et de défendre les revendications de celles-ci auprès des instances décisionnelles.

La COPHAN est également membre de la Coalition solidarité santé, du Comité aviseur de l'action communautaire autonome, de la Ligue des droits et libertés du Québec, du Réseau de vigilance et de la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles – secteur santé, services sociaux. Elle y représente le mouvement communautaire autonome des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leurs proches. Elle adhère également aux grandes causes portées par ces organismes.

Grâce à la collaboration, à la consultation et à la concertation de ses membres, la COPHAN s'implique et intervient, aux niveaux fédéral et provincial, dans le vaste domaine des politiques sociales : la santé et les services sociaux, l'habitation, la famille et l'enfance, l'éducation et la formation continue, le transport, le travail, le développement de la main-d'œuvre, la justice, la sécurité du revenu, la culture, les loisirs, la fiscalité, l'aide juridique et l'accès à l'information.

La COPHAN déplore qu'une politique gouvernementale de cette ampleur, attendue depuis si longtemps par les personnes ayant des limitations fonctionnelles et dont son établissement est inscrit dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* depuis son adoption en 2004, fasse l'objet d'une consultation pratiquement interne et non pas d'une consultation publique. Nous réitérons que les délais (3 semaines) pour fournir un avis au ministère de la Santé et des Services sociaux demeurent très courts. Cet exercice aurait dû se faire beaucoup plus tôt et impliquer tous les acteurs de la société. Cela aurait été un bel exemple d'inclusion.

Encore une fois, il semble que le gouvernement se soit aperçu, fin août, qu'il devait «Établir, au plus tard le 17 décembre 2006 et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public ». En fait, il le sait depuis le 16 décembre

2004, au lendemain de l'adoption de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.*

Il aurait été beaucoup plus efficace que cette démarche se fasse dans le cadre de la démarche d'actualisation de la politique d'ensemble *À part ... égale*. Cela aurait au moins permis, faute de débat public, d'avoir de vrais échanges aux tables thématiques régionales et nationales, ainsi qu'un réel débat avec plusieurs acteurs et partenaires sur le contenu du projet de politique. Actuellement, nous n'avons aucun moyen de vérifier quelle politique sera proposée au gouvernement. Les ministères, organismes publics et associations envoient leur avis mais nous n'avons aucun moyen de connaître le résultat de cette démarche de consultation.

La COPHAN demande d'avoir accès aux avis des différents ministères et organismes publics et qu'une tribune d'échanges avec ces différents acteurs soit mise en place avant de soumettre le résultat de la consultation au gouvernement et que celui-ci l'adopte.

Vous trouverez, dans les pages suivantes, nos commentaires et propositions permettant l'exercice du droit à l'égalité des personnes ayant des limitations fonctionnelles concernant l'accès aux services et à l'information gouvernementale, basé sur les principes suivants :

- La participation citoyenne ;
- La connaissance des différentes limitations fonctionnelles, des besoins et des différentes manières d'y répondre ;
- Le cadre juridique existant.

Nous vous proposerons des moyens fondamentaux pour l'élimination des obstacles à cet accès basée sur :

- L'accessibilité universelle ;
- L'obligation d'accommodement.

Il est également important de situer le contexte : une politique gouvernementale, et en particulier basée sur le droit à l'égalité, ne doit pas dépendre des ressources humaines et financières disponibles. Le droit à l'égalité est un droit immédiatement applicable. L'article 2 du *Pacte relatif aux droits économiques, sociaux et culturels*, que le Québec a ratifié indique :

Article 2

1. Chacun des États parties au présent Pacte s'engage à agir, tant par son effort propre que par l'assistance et la coopération internationales, notamment sur les plans économique et technique, au maximum de ses ressources disponibles, en vue d'assurer progressivement le plein exercice des droits reconnus dans le présent Pacte par tous les moyens appropriés, y compris en particulier l'adoption de mesures législatives.

D'autre part, dans l'introduction du document de consultation, il est indiqué « *L'intégration sociale, la participation à la vie collective et l'exercice de la citoyenneté reposent sur divers moyens qui relèvent de l'individu, des institutions sociales et du gouvernement* ». En ce qui

concerne cette politique, **il est important de spécifier qu'elle doit interpeller toutes les organisations et institutions, quelles qu'elles soient.**

De même, il est important que notre mémoire soit lu en lien avec les recommandations que la COPHAN a faites lors de ses présentations et mémoires précédents, en particulier celui concernant la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, dans la mesure où cette loi est utilisée comme élément de référence, alors qu'elle porte en elle des obstacles majeurs d'accès à l'information pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Enfin, la COPHAN recommande que cette politique relève du gouvernement et donc d'une instance ayant une réelle influence sur les différents ministères, tel le Conseil exécutif.

LE BUT DE LA POLITIQUE :

Dans la mesure où l'article 26.5 est issu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, et même si le but proposé dans le document de consultation parle de l'accès, « *en toute égalité* », aux services publics et à l'information gouvernementale, nous préférons, afin qu'il n'y ait aucune confusion sur les termes « *en toute égalité* », baser le but de la politique sur l'exercice du DROIT à l'égalité et sur les moyens mis en place pour le réaliser. Nous ne demandons pas non plus que « *Pour ce faire, la politique établit les fondements de l'action de cette politique en faveur des personnes handicapées* », nous demandons simplement le plein exercice du droit à l'égalité.

La COPHAN recommande la modification suivante :

La présente politique gouvernementale a pour but d'assurer l'exercice du droit à l'égalité des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière d'accès aux services publics et à l'information gouvernementale en établissant des balises nationales, des orientations, un échancier et des moyens concrets incluant des moyens financiers qui permettront aux ministères et aux organismes publics d'assurer aux personnes ayant des limitations fonctionnelles l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale au même titre que tous les citoyens et citoyennes.

Cette politique vise à éliminer les obstacles et à apporter des mesures concrètes permettant de lutter contre toutes les formes de discrimination, qu'elle soit systémique, directe ou indirecte ou intersectionnelle (combinaison de diverses discriminations qui, ensemble, produisent quelque chose d'unique et de différent qui appelle à une action de redressement, non pas sur chacun des motifs de discrimination pris un par un mais sur l'intersection de tous les motifs).

Cette politique vise également à informer le public en général et les personnes ayant des limitations fonctionnelles et leur famille des droits et des obligations découlant de la présente politique ainsi que des mesures prises pour mieux améliorer l'accès aux services et à l'information gouvernementale. (Transfert du point 4. p.13 du document de consultation dans le but de la politique)

Dans la mesure où l'article 26.5 ne peut pas être déconnecté des autres articles la loi et en particulier de l'article 61.1 nous demandons l'ajout suivant dans l'objet de la politique :

À cette fin tous les ministères et organismes publics devront produire leur plan annuel en tenant compte des orientations, des balises nationales et des moyens concrets incluant financiers inscrits dans la politique. Cette politique, du fait qu'elle permettra de mieux desservir les personnes ayant des limitations fonctionnelles aura aussi un effet d'entraînement sur l'embauche et l'employabilité de celles-ci au sein des ministères et organismes publics.

Nous regrettons également que l'article 26.5 ne s'applique uniquement qu'aux ministères et organismes publics au sens de la *Loi sur le vérificateur général* laquelle précise :

Organisme public.

3. Est un organisme public, aux fins de la présente loi, le gouvernement, le Conseil exécutif, le Conseil du trésor et un ministère.

Organisme public.

Sont assimilés à un organisme public, aux fins de la présente loi, le lieutenant-gouverneur, l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen, toute personne que l'Assemblée nationale désigne pour exercer une fonction qui en relève lorsque la loi prévoit que son personnel est nommé suivant la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) et tout organisme dont l'Assemblée nationale ou l'une de ses commissions nomme la majorité des membres.

Cela exclut, par le fait même les :

Organisme du gouvernement.

4. Est un organisme du gouvernement, aux fins de la présente loi, tout organisme, autre que ceux mentionnés à l'article 3, qui est institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor ou d'un ministre et qui satisfait à l'une des conditions suivantes:

1° tout ou partie de ses crédits de fonctionnement apparaissent sous ce titre, dans le budget de dépenses déposé devant l'Assemblée nationale;

2° la loi ordonne que son personnel soit nommé suivant la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1);

3° le gouvernement ou un ministre nomme au moins la moitié de ses membres ou administrateurs et au moins la moitié de ses frais de fonctionnement sont assumés directement ou indirectement par le fonds consolidé du revenu ou les autres fonds administrés par un organisme public, ou par les deux à la fois.

Organisme du gouvernement.

Est assimilé à un organisme du gouvernement, pour l'application de la présente loi, le curateur public.

1985, c. 38, a. 4; 1989, c. 54, a. 189; 2000, c. 8, a. 239, a. 242.

Entreprise du gouvernement.

5. Est une entreprise du gouvernement, aux fins de la présente loi:

1° tout organisme, autre que ceux mentionnés aux articles 3 et 4, institué par une loi, ou en vertu d'une loi, ou par une décision du gouvernement, du Conseil du trésor, ou d'un ministre et dont au moins la moitié des membres ou administrateurs sont nommés par le gouvernement ou un ministre;

2° toute société à fonds social, autre qu'un organisme du gouvernement, dont plus de 50% des actions comportant le droit de vote font partie du domaine de l'État ou sont détenues en propriété par un organisme public, par un organisme du gouvernement ou par une entreprise du gouvernement.

1985, c. 38, a. 5; 1999, c. 40, a. 329.

Exclusion.

6. Malgré les articles 4 et 5, un collège d'enseignement général et professionnel au sens de la Loi sur les collèges d'enseignement général et professionnel (chapitre C-29) et l'Université du Québec, ses universités constituantes, ses instituts de recherche et ses écoles supérieures, au sens de la Loi sur l'Université du Québec (chapitre U-1), ne sont pas des organismes du gouvernement ou des entreprises du gouvernement au sens de la présente loi.

Il aurait été beaucoup plus intéressant et judicieux que cet article s'applique aux ministères, à leurs réseaux, aux municipalités et aux organismes publics et privés qui sont tous assujettis à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. **Cette constatation fera l'objet d'une recommandation officielle de la COPHAN, en décembre 2009 lors du rapport indépendant sur la mise en œuvre de la loi, en lien avec l'article 74.2 de la loi.**

Toutefois la COPHAN encourage le gouvernement, les ministères et l'OPHQ à informer et à sensibiliser les organismes du gouvernement, les entreprises du gouvernement, les municipalités et les organismes privés à être pro-actifs et à utiliser cette politique afin d'éliminer les obstacles à l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et à se servir des balises de la politique pour élaborer leur plan d'action.

LES FONDEMENTS DE LA POLITIQUE

Nous demandons que les principes suivants balisent les fondements de cette politique en place et lieu des propositions 1 et 2 du document de consultation :

1) LA PARTICIPATION CITOYENNE

En accord avec l'article 1.1 de la loi, la politique gouvernementale doit viser à «*assurer l'exercice des droits des personnes handicapées, (en particulier, dans ce cas-ci, le droit à l'égalité), et, par une implication des ministères des organismes publics et privés, à favoriser leur intégration à la société au même titre que tous les citoyens en prévoyant diverses mesures visant les personnes handicapées et leurs familles, leur milieu de vie ainsi que le développement et l'organisation de ressources et de services à leur égard.*

Lors de la consultation sur le projet de loi 56, nous avons demandé de remplacer intégration par inclusion avec la définition suivante : *L'inclusion vise à former dès le départ la collectivité afin que tout le monde puisse y participer et avoir un libre accès à toutes ses activités en fonction des besoins de chacun.*

Il est donc important de réaffirmer :

En accord avec l'article 1.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la présente politique vise à leur garantir une participation citoyenne pleine et entière et l'exercice de leur citoyenneté, en matière d'accès aux services publics et à l'information gouvernementale, au même titre que tous les citoyens et toutes les citoyennes.

2) LA CONNAISSANCE DES DIFFÉRENTES LIMITATIONS FONCTIONNELLES, DES BESOINS ET DES DIFFÉRENTES MANIÈRES D'Y RÉPONDRE

Trop souvent les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont vues comme un bloc monolithique. Or selon le type de limitations fonctionnelles : motrices, organiques, neurologiques, troubles d'apprentissage, intellectuelles, visuelles, auditives, parole et langage et santé mentale mais aussi selon les différences existant au sein d'une même classification de limitation fonctionnelle, les besoins et les réponses à ces besoins sont différents. Il faut également tenir compte des particularités que vivent certaines personnes qui se trouvent souvent non desservies du fait qu'elles ne correspondent pas aux critères exacts de l'accès aux services publics (Exemples : aucun service de stimulation précoce pour les enfants entendants de parents sourds qui le désirent n'est offert, aucun service pour renforcer la capacité parentale ou de formation n'est offert aux personnes entendants ayant un enfant sourd qui le désirent, l'accès aux services publics pour les proches et famille est souvent inexistant, une personne ayant eu

A.V.C. et ayant appris la langue des signes pour s'exprimer ne pourra recevoir aucun service offert aux personnes sourdes, etc.) ;

L'État a la responsabilité d'y répondre et par le fait même, de les connaître. Une éducation et une formation continue des responsables et intervenantEs chargéEs de l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale seraient indispensables. D'autre part, une évaluation des besoins réels et non répondus permettrait une plus grande efficacité, une meilleure stratégie et une obligation de résultat. La mise en place de mesures inclusives, de mesures de rattrapage et de mesures d'accommodement pourraient simultanément, selon le cas, permettre beaucoup plus rapidement l'atteinte de l'égalité.

La COPHAN recommande que :

La présente politique demande aux ministères et organismes publics ainsi qu'aux organismes subventionnés ou reconnus par les ministères de mettre en place une formation continue, en collaboration avec les représentantEs des organismes du mouvement communautaire autonome des personnes ayant des limitations fonctionnelles, afin que les responsables et intervenantEs chargéEs de l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale aient une connaissance approfondie des différentes limitations fonctionnelles motrices, organiques, neurologiques, troubles d'apprentissage, intellectuelles, visuelles, auditives, parole et langage et santé mentale, ainsi que des situations particulières, des besoins réels et non répondus en matière d'accès et des moyens différenciés à mettre en oeuvre.

À cette fin la politique souligne l'importance de consulter et de reconnaître l'expertise du mouvement communautaire des personnes ayant des limitations fonctionnelles, dans l'élaboration et la distribution de cette formation.

3) LE CADRE JURIDIQUE EXISTANT ET À VENIR

Il est important que la politique s'aligne sur le cadre existant :

- *La Charte des droits et libertés de la personne ;*
- *La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;*
- *La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.*

À titre d'exemple, la COPHAN a présenté, l'année dernière, toute une série de recommandations lors de la commission parlementaire concernant la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Nous avons souligné certains principes de base. Toutefois, contrairement à ce qui est indiqué au point 2.2 du document de consultation, cette loi qui a été sanctionnée le 14 juin 2006 indique :

RÉGLEMENTATION

Règlements.

155. Le gouvernement peut adopter des règlements pour:

1° prescrire les frais exigibles pour la transcription, la reproduction ou la transmission de documents ou de renseignements personnels, ainsi que les modalités de paiement de ces frais, en tenant compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1);

Dans les règlements, nous retrouvons :

4. Lorsque la transcription ou la reproduction d'un document ou d'un renseignement personnel doit être effectuée par un tiers, les frais exigibles pour cette transcription ou reproduction sont ceux qui ont été effectivement versés au tiers par l'organisme concerné, sous réserve de la franchise prévue à l'article 3.

ANNEXE II

(a. 1)

FRAIS EXIGIBLES POUR LA TRANSCRIPTION

Temps horaire lorsque la transcription doit être effectuée manuellement, dans le cas de documents informatisés: • 22,25\$/heure.

D. 1856-87, Ann. II.

- **Tous les outils internationaux :** Déclaration universelle des droits de l'homme, Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, Pacte international relatif aux droits civils et politiques, Programme d'action mondial concernant les personnes handicapées, adopté en 1982 par les Nations Unies, les Règles pour l'égalisation des chances des personnes handicapées, etc.

La COPHAN recommande que :

La présente politique s'applique à toutes les lois et à tous règlements existants et à venir en matière d'accès aux services publics et à l'information gouvernementale.

La politique exige que les montants versés pour l'obtention de documents ou de services soient identiques à ceux payés par les personnes n'ayant pas de limitation fonctionnelle. Il en est de même pour la gratuité.

À titre d'exemple les documents suivants peuvent également fournir des pistes intéressantes.

- **La Charte canadienne des droits et libertés ;**
- **La Loi canadienne sur les droits de la personne ;**
- **La Politique de communication du gouvernement du Canada**

Le gouvernement du Canada a pour politique :

4. D'employer diverses façons et divers moyens de communiquer, et de fournir l'information sur de nombreux supports de manière à répondre à divers besoins. L'information gouvernementale doit être accessible à tous les secteurs de la société. Il faut prendre en compte les besoins de tous les Canadiens, dont les habiletés perceptives et physiques ainsi que les compétences linguistiques sont variées, et y répondre. Les renseignements doivent être accessibles pour que tous les citoyens, en tant que membres d'une collectivité démocratique, soient au courant de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques, programmes, services et initiatives, les comprennent, qu'ils y réagissent et qu'ils exercent une influence à cet égard. Les renseignements doivent être disponibles sur de nombreux supports pour assurer l'égalité d'accès. Il faut utiliser tous les moyens de communication, allant des méthodes conventionnelles aux nouvelles technologies, pour communiquer avec les Canadiens où qu'ils habitent. Un gouvernement moderne doit pouvoir réagir efficacement dans un milieu de communication globale actif 24 heures sur 24, en ayant recours à de nombreux moyens de diffusion.

- **La Commission du conseil municipal sur le développement culturel et la qualité du milieu de vie – assemblée publique du 27 septembre 2006 - Commission du conseil municipal sur le développement culturel et la qualité du milieu de vie Étude du Bilan 2003-2005 et du plan d'action de la Ville de Montréal en matière d'accessibilité universelle pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. (Recommandations adoptées.)**
- **Le Rapport de l'Association canadienne des radiodiffuseurs intitulé « La présence, représentation et intégration des personnes handicapées dans les émissions de télévision » - septembre 2005.**
- **Le Sommet de l'information : La Déclaration de Genève « Construire la société de l'information: un défi mondial pour le nouveau millénaire » ; l'Engagement de Tunis et l'Agenda de Tunis pour la société de l'information.**

LES MOYENS FONDAMENTAUX POUR L'ÉLIMINATION DES OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS ET À L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE

Comme nous l'avons précisé tout à l'heure, une stratégie menée conjointement par tous les ministères et impliquant la responsabilité de l'État peut, à moyen terme, permettre l'atteinte de résultats assez spectaculaires en ce qui concerne l'exercice du droit à l'égalité dans l'accès à des services publics et à l'information gouvernementale.

La COPHAN recommande que :

- **L'information passe d'un ministère à l'autre, puis des ministères aux organismes publics et à tout autre organisme subventionné ou reconnu par les ministères, ensuite des organismes publics entre eux pour finalement arriver au public, en général, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles ;**
- **L'Assemblée nationale soit imputable des résultats de la mise en œuvre de cette politique ;**
- **Les ministères et les organismes publics mettent en commun certaines ressources matérielles, humaines et financières comme cela se fait déjà au gouvernement fédéral ;**
- **Les ministères et les organismes publics harmonisent leurs pratiques, se responsabilisent plutôt que de rejeter les responsabilités sur un autre ministère, pour finalement les déléguer à l'OPHQ ;**
- **Les ministères et les organismes publics reconnaissent et utilisent l'expertise des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leur famille, tant au niveau de l'élaboration et la distribution de la formation, par le biais des organismes communautaires autonomes des personnes ayant des limitations fonctionnelles qui les représentent ;**
- **Les ministères et les organismes publics aient une connaissance des articles inscrits dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* et de leur interdépendance dans le cas de la politique gouvernementale ;**
- **La politique ne soit pas sous la responsabilité du ministre de la Santé et des Services sociaux mais sous celle d'une autre instance qui a un pouvoir transversal réel, tel le Conseil exécutif car il est bien difficile pour un ministre d'intervenir dans les activités d'un autre ministère ;**
- **Les ministères et les organismes publics utilisent deux moyens transversaux simultanément pour assurer l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale : l'accessibilité universelle et l'obligation d'accommodement ;**

1) L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Le document de consultation parle d'une démarche pro-active pour assurer l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale. Nous préférons employer comme concept concret l'accessibilité universelle, ainsi définie dans notre mémoire conjoint sur la politique d'habitation :

L'idée véhiculée par l'accessibilité universelle¹ est d'aménager un monde dans lequel toute la population, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, pourra vivre en toute liberté et en sécurité, aura accès aux mêmes lieux, aux mêmes services et aux mêmes activités, et pourra vivre les mêmes expériences, en même temps et de la même manière.

Mettre en pratique l'accessibilité universelle signifie par exemple, une utilisation similaire des possibilités offertes par un bâtiment ou un lieu public pour tous les usagers. Ainsi une entrée en pente douce servira à l'ensemble des usagers plutôt qu'une rampe d'accès pour les uns et un escalier pour les autres. Les trottoirs seront aménagés de telle façon que les bancs, les poubelles et les parcomètres ne constituent des obstacles pour personne.

Si l'accessibilité universelle référerait davantage à l'aménagement en prônant la réalisation d'environnements sans obstacles, tels que des bâtiments, des lieux, des infrastructures urbaines, des équipements ou des objets, il rejoint dorénavant d'autres domaines d'activités et permet de concevoir et d'implanter tout programme et service, toute mesure, en tenant compte de tous les groupes de la population visés par ces programmes, services et mesures.

Ainsi, appliqué aux communications et à l'information, le principe de l'accessibilité universelle implique des plans de communication et des moyens de communication et d'information conçus de façon accessible pour toutes les clientèles ou pour tous les groupes visés, y compris les personnes ayant une limitation fonctionnelle sensorielle, intellectuelle, des troubles d'apprentissage, etc.

En intégrant l'accessibilité universelle dès la conception même d'un projet, les solutions seront simples et esthétiques...à des coûts comparables à la réalisation traditionnelle. De plus, une habitation universellement accessible n'est pas destinée uniquement aux personnes ayant des limitations fonctionnelles : elle peut être occupée par n'importe qui, ce qui donne beaucoup plus de flexibilité qu'un logement qui ne serait adapté qu'à des besoins particuliers. En fait, l'accessibilité

¹ Explications tirées d'extraits de documents réalisés par Société Logique inc.

universelle (universal design ou barrier-free design, en anglais) est une tendance mondiale qui s'avère maintenant incontournable.

D'autre part, le document de consultation indique au point 2 de la deuxième orientation « *Les ministères et les organismes publics pourront prévoir, parmi les services et les documents les plus fréquemment demandés par les citoyens, d'adapter les documents et les services à rendre accessibles, de façon à donner un accès, en toute égalité, aux personnes handicapées. Cette planification peut, par exemple, prendre la forme de mesures pouvant être inscrites dans les plans d'action annuels à l'égard des personnes handicapées, pour les ministères et les organismes publics qui ont l'obligation d'en produire un.*

Dans leur démarche de planification, les ministères et les organismes publics pourront dresser la liste des documents les plus fréquemment demandés par les citoyens et les produire en formats adaptés. Cette façon de procéder a l'avantage de diminuer les délais d'attente pour les personnes handicapées qui veulent obtenir un document en format adapté. »

Tout un droit à l'égalité ! L'accès reste à la discrétion des ministères et organismes (pourront prévoir !) et ne touche pas tous les documents et services offerts à la population. Il ne suffit pas d'inscrire les mesures dans les plans d'action, il faut les réaliser. S'il y avait eu une véritable épidémie de virus du Nil ou de SRAS ou de grippe aviaire, probablement que les personnes ayant des limitations fonctionnelles seraient mortes avant d'avoir reçu l'information accessible. Ce n'est vraiment pas sérieux.

Plusieurs moyens doivent être annoncés dans la politique gouvernementale.

La COPHAN recommande que :

La politique gouvernementale impose à tous les ministères, organismes publics ainsi qu'aux organismes subventionnés ou reconnus par les ministères :

- 1) D'appliquer les normes établies d'accessibilité universelle, dès la conception d'aménagements environnementaux, de programmes, de lois, de directives, de règlements, de mesures, de documents, de nouvelles technologies de l'information sur l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale ;**
- 2) D'acheter tout matériel neuf, de réparer ou de remplacer le matériel existant pour l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale, selon les normes de l'accessibilité universelle ;**
- 3) De fournir l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale en temps réel et simultanément avec ce qui est offert aux personnes n'ayant pas de limitation fonctionnelle.**

2) L'OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT

Nous avons expliqué dans toutes les consultations publiques, devant de nombreuses instances et dans tous nos écrits, la nécessité de l'obligation d'accommodement. Depuis de nombreuses années nous privilégions la terminologie d'obligation d'accommodement. C'est un des moyens nécessaires pour obtenir le droit à l'égalité.

De plus en plus, nous entendons parler «**d'accommodement raisonnable**». Nous préférons employer le terme «**obligation d'accommodement**» afin de ne pas envoyer un signal d'interprétation permettant de restreindre cette obligation, ce qui est le cas dans ce projet de politique.

Tout d'abord, il est particulier que le document de consultation (une politique gouvernementale d'accès) avance deux «*enseignements*» visant à diminuer cette obligation et précise l'inutilité de définir «*de façon exhaustive* » les contraintes excessives.

Ce sont justement tous ces flous artistiques qui sèment la confusion et les craintes quand vient le temps de parler d'obligation d'accommodement. Il aurait aussi été intéressant que cette politique se base sur le document produit par monsieur Maurice Drapeau, conseiller juridique à la direction du Contentieux de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse du Québec, intitulé «*L'évolution de l'obligation d'accommodement à la lumière de l'arrêt Meiorin* ».

Il y a fort à douter que les coûts de la transcription des documents en braille ou sur cassette audio ou en gros caractères ou sur support vidéo en langage signé ou sur tout autre média substitut, les coûts de l'accessibilité des sites WEB, de l'interprétariat pour les personnes sourdes et ceux de l'accessibilité universelle ont *une importance telle qu'ils modifieraient la nature essentielle ou ont une incidence telle qu'ils influenceraient considérablement la viabilité* des ministères et des organismes publics. Il faut souligner, à cet effet, que le gouvernement fédéral, qui prévoit depuis plus de 10 ans des mesures d'accommodement pour l'accès à l'information ne comptabilise pas ces coûts de manière spécifique.

En remplacement du point 2.3 «*Les mesures d'accommodement raisonnables* » du point Cadre juridique et de la Première orientation, l'obligation d'accommodement raisonnable : les mesures » du document de consultation, la COPHAN recommande de supprimer le texte et de le remplacer par le texte suivant sur l'obligation d'accommodement et par les recommandations suivantes :

TEXTE PROPOSÉ :

Plusieurs décisions de la Cour suprême, entre autres, l'**arrêt «O'Malley»** (*O'Malley c. Simpson's-Sears*, [1985] 2 R.C.S. 536), l'**arrêt «Meiorin»** (*Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission c.BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3), l'**arrêt «Renaud»** (*Central Okanagan School District No 23 c. Renaud* (1992)), l'**arrêt «Eldridge»** (*Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général)*, [1997] 3. R.C.S. 624) **expliquent l'obligation d'accommodement. C'est un des moyens nécessaires pour obtenir le droit à l'égalité.**

Actuellement afin qu'une personne ayant des limitations fonctionnelles ait accès à l'éducation, aux services de santé et aux services sociaux, au travail, à la culture, aux loisirs, à l'information, etc., elle doit se conformer à la norme sur laquelle est constituée l'organisation de ces différents systèmes. Or, le groupe de référence qui constitue la norme est composé de personnes n'ayant aucune limitation fonctionnelle. Cela a pour effet d'exclure les personnes ayant des limitations fonctionnelles, si l'**obligation d'accommodement** n'est pas appliquée.

L'accommodement débouche sur des mesures permanentes et préférentielles, nécessaires pour atteindre et maintenir l'égalité de résultats pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, modifiant à la fois la norme sur laquelle est fondée l'organisation du système ainsi que l'organisation de la mise en œuvre de ce système.

L'accommodement vise donc à adapter les règles, les pratiques et les exigences d'un système, de même que le matériel et les lieux de travail aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Sans mesure d'accommodement, les obstacles, qu'ils soient liés à l'accessibilité architecturale, aux horaires, aux moyens de communication, aux méthodes employées, aux conventions collectives, aux coûts, aux préjugés, etc., sont maintenus et ont pour effet d'exclure les personnes ayant des limitations fonctionnelles de ces systèmes qui auraient pu être adaptés aux besoins liés à leur limitation fonctionnelle.

Le processus d'obligation d'accommodement se décrit ainsi :

- 1) Le gouvernement à l'obligation générale de respecter un droit et donc doit prendre des mesures «raisonnables» pour le respecter. Dans le cas de cette politique, on reconnaît le droit à l'égalité et l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles ;
- 2) L'obligation d'accommodement est une partie intégrante du droit à l'égalité ;
- 3) Elle consiste à prendre des mesures raisonnables pour s'entendre avec la personne qui le demande, à moins que cela ne cause une contrainte excessive. C'est la contrainte excessive qui limite l'obligation d'accommodement pas l'adjectif raisonnable ;
(Le texte exact cité au troisième picot du point 2.3 du document devrait se lire : « *Il faut plus que de simples efforts négligeables pour remplir l'obligation d'accommodement. L'utilisation de l'adjectif «excessive» suppose qu'une certaine contrainte est acceptable, seule la contrainte «excessive» répond à ce critère* » (Arrêt Renaud, Central Okanagan School District No 23 c. Renaud (1992)).
- 4) Les critères qui définissent les contraintes excessives ont évolué au fur et à mesure de la jurisprudence. Selon les juges, certains mentionnent les éléments pouvant constituer une contrainte excessive (MacIntyre), d'autres définissent un certain nombre de facteurs qui doivent être appréciés dans l'évaluation du degré de contrainte (Wilson). Dans l'arrêt Meiorin, trois critères définissent les contraintes excessives :
 - **Les coûts exorbitants : ils représentent une contrainte excessive s'ils sont quantifiables ET qu'ils découlent de la mesure d'accommodement nécessaire ET**

qu'ils ont une importance telle qu'ils modifieraient la nature essentielle de l'entreprise ou ont une incidence telle qu'ils influenceraient considérablement sa viabilité.

- **L'impossibilité.**
- **Le risque grave.**

- 5) « Afin de prouver que sa norme est «raisonnablement nécessaire», le défendeur doit toujours démontrer qu'elle inclut toute possibilité d'accommodement sans qu'il en résulte une contrainte excessive, que cette contrainte révèle la forme d'une impossibilité, d'un risque grave ou d'un coût exorbitant » (Colombie Britannique (*Public Service Employee Relation Commissions*) c. *BCGSEU* (1999)).
- 6) Si l'accommodement est possible, IL DOIT ÊTRE ADOPTÉ. Ainsi, le qualificatif «raisonnable » indique qu'il faut prouver que la mesure d'accommodement entraîne une de ces 3 contraintes excessives, autrement elle est possible.

RECOMMANDATIONS :

Afin d'appliquer le droit à l'égalité en matière d'accès aux services publics et à l'information gouvernementale, la présente politique gouvernementale oblige les ministères et les organismes publics à prendre toutes les mesures d'accommodement nécessaires, pour répondre aux besoins d'information, de communication, d'assistance et d'accessibilité de toutes les personnes ayant des limitations fonctionnelles motrices, organiques, neurologiques, troubles d'apprentissage, intellectuelles, visuelles, auditives, parole et langage et santé mentale, à moins que des contraintes excessives liées aux coûts exorbitants, à l'impossibilité et au risque grave ne soient prouvées.

Dans le cas où une de ces contraintes excessives est prouvée, les ministères et organismes publics doivent prévoir des moyens alternatifs, basés sur le droit au respect, à la dignité et au respect de la vie privée de la personne ayant des limitations fonctionnelles afin d'éviter son exclusion et toutes les formes de discrimination.

En concordance avec l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec* et de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, les frais associés à l'accès à des services publics et à l'information gouvernementale sont les mêmes que ceux demandés aux personnes n'ayant pas de limitation fonctionnelle. Aucun frais supplémentaire ne peut être lié à la mesure d'accommodement.

Les ministères et organismes s'assurent que tout le matériel de documentation, l'information et les sites WEB offerts au public soient disponibles en média adapté en même temps que ceux proposés au public.

LES MESURES

Le document de consultation prévoit une liste de mesures pour assurer l'accès aux services publics et l'accès à l'information. Les éléments répondant à l'obligation d'accommodement du document se retrouvent, de façon globale et transversale dans les propositions que nous avons faites précédemment.

Toutefois, dans la mesure où certains pré-requis de l'accommodement proposé par le document vont à l'encontre de l'obligation d'accommodement, nous en demandons le retrait.

En effet on peut lire que les critères d'accès dépendent des éléments suivants qui ne sont pas des contraintes excessives :

- « *Du bon fonctionnement de l'organisme* » : c'est un critère très subjectif qui laisse une grande latitude aux ministères et organismes publics sans correspondre aux contraintes de coûts exorbitants, d'impossibilité ou de risque.
- « *La perturbation du bon fonctionnement de l'organisme* » : qui définit la perturbation et quels sont les critères? Là encore la remarque précédente s'applique.

En ce qui concerne les mesures spécifiques pour assurer l'accès aux services, le document indique des mesures qui sont des obstacles au droit à l'égalité :

- « *L'obligation de la personne de faire une demande d'assistance pour accomplir des démarches administratives* » : il serait important que le gouvernement comprenne que les responsables de l'accès doivent recevoir la formation nécessaire pour répondre au public incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il est également important que la formation apprenne à ces responsables les démarches et procédures à suivre ainsi que les références à d'autres services ou d'autres ressources humaines permettant une assistance plus particulière (ex : service d'interprétariat, accompagnement, personnes ressources, etc.). Cela permettrait d'éviter l'attente et répondrait au droit à l'égalité. Ainsi selon que la personne demanderesse a besoin d'assistance, d'accompagnement ou d'accommodement, la personne en charge de l'accès peut, soit lui répondre immédiatement si elle a l'expertise ou soit appeler le service adéquat pour répondre au besoin de la personne.
- L'environnement physique et les locaux doivent être universellement accessibles aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, comprenant les personnes ayant une déficience visuelle, auditive, vivant avec une « déficience intellectuelle », santé mentale, parole et langage, etc.

En ce qui concerne les mesures spécifiques pour assurer l'accès à l'information, la même analyse s'applique. Le document indique :

- « *Le respect du choix demandé en média adapté se fera si la demande n'est pas déraisonnable.* » : qui définit ce qui est raisonnable et déraisonnable ? Les seuls refus sont liés aux critères d'impossibilité, de risque et de coûts exorbitants. Dans tous les autres cas, il

est raisonnable de faire l'accommodement même si cela entraîne certaines contraintes pour le ministère ou l'organisme public.

- « Dans le cas d'une demande portant sur un très long document ou sur un nombre élevé de documents, le ministère ou l'organisme public concerné peut communiquer avec la personne handicapée ou son représentant afin de convenir d'une solution raisonnable lui permettant d'avoir accès au(x) document(s) dans le format adapté désiré » : on remarque de plus en plus que les personnes se voient offrir des résumés ou des synthèses de rapports. Cette approche constitue également un obstacle. Il apparaîtrait inconcevable et à juste titre, d'offrir cette solution dite «raisonnable» à d'autres demandeurs d'accommodement car cette méthode crée une inégalité dans le traitement de la demande mais aussi dans l'accès à l'information.
- Des témoignages nous montrent que de plus en plus le format électronique et l'information virtuelle sont priorisés pour répondre à certaines demandes d'accès. Or, il faut savoir que de nombreuses personnes ayant des limitations fonctionnelles n'ont pas d'ordinateur. À titre d'exemple la première « Journée mondiale de la Société de l'information » qui a eu lieu le mercredi 17 mai 2006, a été adoptée par l'Assemblée générale de l'organisation des Nations unies et le premier thème a contribué à sensibiliser l'opinion aux perspectives qu'ouvre l'utilisation de l'Internet et des technologies de l'information et de la communication dans les domaines économique et social, ainsi qu'aux façons de réduire la fracture numérique.
- D'autre part, il reste très difficile, de travailler directement sur un texte électronique, que ce soit pour les personnes qui lisent l'imprimé ou pas.
- De plus, les personnes ayant des limitations fonctionnelles qui ont un ordinateur n'ont pas forcément les logiciels les plus récents. Il est également essentiel, pour que les documents soient accessibles, d'utiliser des logiciels lisibles en format texte ; le format PDF est donc à proscrire.
- Le règlement de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* qui permet de faire payer la transcription va à l'encontre du droit à l'égalité. La personne qui demande un document en média adapté doit payer le même coût que celle qui le reçoit en imprimé, de même que la reproduction et la transmission et elle doit les recevoir dans les mêmes délais que les autres citoyens. Il en est de même pour la gratuité.

La COPHAN vous propose d'illustrer la politique avec les obstacles et les pistes de solution suivantes :

1) IDENTIFICATION DES OBSTACLES

Afin de sensibiliser les différents intervenantEs responsables de l'accès aux services publics et à l'information gouvernementale, le comité Droit des femmes de la COPHAN a recensé la liste des obstacles suivants qui ne sont pas exhaustifs :

- De nombreuses personnes ayant des limitations fonctionnelles et particulièrement les femmes renoncent au droit à l'accessibilité du fait de la complexité des demandes, du temps et de l'énergie nécessaire, ce qui entraîne une dégradation de l'état de santé des celles-ci ;
- Les ressources ont une méconnaissance totale des mesures d'accommodement ;
- Le libre choix de la personne est brimé ;
- Il est très difficile d'obtenir des informations permettant une prise de décision libre et éclairée ;
- Les femmes ayant des limitations fonctionnelles vivent régulièrement une atteinte à leur dignité et au respect ;
- Le risque de bris de confidentialité est plus fréquent du fait de la connaissance des personnes entre elles dans les différents milieux et communautés ;
- Les ressources sur-utilisent les services ségrégués (peu nombreux) et renvoient les femmes à ceux-ci sans s'occuper de leurs besoins;
- Les ressources qui offrent des services font peu appel à l'expertise des personnes ayant des limitations fonctionnelles ;
- Un manque de formation systémique perdure au niveau de l'accueil : celui-ci se fait très rapidement ;
- Il existe une ignorance complète des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles, ce qui entraîne une difficulté de communication du fait des craintes et du blocage ;
- Du fait du manque de connaissance de la culture ou du fonctionnement de l'environnement des personnes ayant des limitations fonctionnelles, les professionnellEs ferment leur dossier sans tenir compte de cette réalité ;
- La communication se fait rarement directement avec la personne ayant des limitations fonctionnelles lorsque celle-ci est accompagnée. ;
- La personne ayant des limitations fonctionnelles vit régulièrement de l'infantilisation ;
- Il existe une incompréhension et une confusion entre un état normal de frustration et/ou de l'agressivité et/ou un problème de santé mentale ;
- La confusion règne également au niveau des rôles des différentes personnes ressources ;
- Il n'y a pas de diffusion de l'information des services accessibles ;
- Les services et programmes sont souvent appliqués sans aucun sens de la prise en compte des particularités de la personne et encore moins de flexibilité concernant des situations particulières. Ceci fait partie de l'absence de formation et sensibilisation des décideurs et intervenants qui fonctionnent avec leur parcelle de pouvoir et leur lot de préjugés et de stéréotypes ;
- Les campagnes de promotion et de prévention ne sont pas accessibles (SRAS, virus du Nil, test PAP et cancer du sein) au moment où la population reçoit l'information générale. Les

personnes ayant des limitations fonctionnelles vivent un délai important pour obtenir de l'information accessible ;

- Toutes les difficultés précédentes sont encore plus accentuées par la discrimination intersectionnelle que vivent les femmes issues des communautés ethnoculturelles, tant au niveau de la culture, de la langue, de la religion, etc.

2) QUELQUES PISTES DE SOLUTIONS

Les annexes 2 et 3 nous paraissent nettement incomplètes, pouvant ainsi porter à confusion. Elles devraient être présentées seulement à titre d'exemples et même cela nécessiterait une vérification plus complète des propositions car certaines ne tiennent pas compte des standards établis et d'autres omettent carrément certains accommodements (ex : interprétariat pour les communications de personne à personne).

La COPHAN propose une approche plus globale.

La présente politique demande aux ministères et organismes publics ainsi qu'aux organismes subventionnés ou reconnus par les ministères de :

- **Chercher les informations et les références auprès des organismes communautaires autonomes concernés de personnes ayant des limitations fonctionnelles et leur famille ;**
- **Vérifier les standards établis et les respecter ;**
- **Répondre aux besoins de la personne qui fait la demande d'accès ;**
- **Apporter une attention particulière au respect de la confidentialité ;**
- **Être conscient que les ressources dédiées ne répondent pas à tous les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles ;**
- **Fournir aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, de manière accessible et en temps réels, toutes les informations données aux personnes n'ayant pas de limitation fonctionnelle (ex : virus du Nil, SRAS) ;**
- **Assumer le financement attaché à l'accommodement ou au remboursement des frais liés à l'accommodement dans les programmes qu'ils financent (ex : organismes communautaires) ;**
- **S'assurer que l'application de l'accommodement soit faite non seulement en milieu urbain, mais également en région ;**
- **Tenir compte des spécificités de besoins et de réponses à l'intérieur d'une même limitation fonctionnelle ;**
- **Favoriser l'embaucher des personnes ayant une limitation fonctionnelle.**

À titre d'exemples, nous vous présentons une liste de pistes de solutions qui n'est pas exhaustive, mais qui dresse un éventail de solutions démontrant la grande variété des besoins tout aussi bien que celle de solutions, souvent peu coûteuses.

Médias substitués :

- Rendre disponible les médias substitués de qualité suivants : braille, gros caractères, document audio (analogique et numérique), documents électroniques (format Word, éviter les tableaux et images) ; cassettes vidéo, en priorité en langue des signes québécoise (LSQ) et parfois en American sign language (ASL) ;

Nouvelles technologies de l'information :

- Rendre les sites Internet accessibles : Accessibilité des sites Web selon la WAI ; éviter les fichiers PDF et mode flash ainsi que les images si elles n'ont pas un texte attaché ; tenir compte de l'afficheur braille ;

Assistance, accompagnement et références (matériel et ressources humaines) :

- Comprendre que l'accompagnateur aide la personne à se diriger mais n'est pas l'interlocuteur de la personne ;
- Utiliser un répertoire afin de référer les personnes aux bons endroits ;
- Offrir des références, sans se déresponsabiliser et demander à la personne de rappeler si elle n'a pas eu de réponse adéquate ;
- Prévoir systématiquement des services d'interprétariat : interprétariat oraliste, gestuel, tactile ; éviter d'écrire l'information sur un papier pour se dispenser du service d'interprétariat ;
- Acquérir la technique de base pour accompagner une personne aveugle ;
- Respecter le fait que le chien guide ou le chien d'assistance doit avoir accès aux mêmes endroits que sa maîtresse ou son maître ;
- Utiliser des indications claires, comme par exemple, «Tourner au deuxième corridor à gauche », mais en indiquant la direction ou en décrivant la situation ;
- Bien articuler les mots, les gestes doivent être naturels ;
- L'écrit doit être simple et bien structuré ;
- Connaître la culture sourde ;

Accessibilité universelle :

- Mettre en application le parcours sans obstacle (guide de l'accessibilité universelle) : disposition de l'accueil, l'affichage, contraste de couleur, placement du mobilier, comptoirs abaissés, etc.) ;
- Posséder un équipement adapté : ATS, lumière adaptée pour l'entrée, amplificateur, système infrarouge ; système lumineux : téléphone, avertisseur de fumée, sonnette ; Service Relais Bell ;

Intersectionnalité :

- Tenir compte de la spécificité des femmes ayant des limitations fonctionnelles, des personnes ayant des limitations fonctionnelles issues des communautés ethnoculturelles, des personnes ayant plusieurs limitations fonctionnelles, des autochtones ayant des limitations fonctionnelles, des personnes âgées ayant des limitations fonctionnelles ;
- Offrir de la formation sur la réalité des femmes qui vivent davantage des situations d'abus, de pauvreté et de manipulation/contrôle de la part des membres de leur entourage. (Exemple : les femmes immigrantes ou réfugiées parce qu'elles sont «parrainées» par quelqu'un et ne sont considérées comme résidentes permanentes. Il s'ensuit une période, 3 ans pour l'épouse, 10 ans pour tout autre lien de parenté, durant laquelle elles n'ont pas le droit à la sécurité du revenu, elles dépendent pour tout de leur parrainage. L'adéquation des services, dans ce contexte, implique la compréhension des intervenantEs des situations vécues et une capacité pour décoder ou déceler les possibles problèmes vécus par ces femmes et qu'elles ne sont pas en mesure d'exprimer : manque d'assurance, distance culturelle, crainte, menace de la faire renvoyer de la part du parrain.);
- La perception «asexuée» des personnes ayant des limitations fonctionnelles en général, a un grand impact sur l'accès à certains services publics et à l'information gouvernementale (Exemple : accès au suivi gynécologique et la maternité chez les femmes ayant des limitations fonctionnelles. Parfois le matériel n'est pas accessible : table gynécologique). Une attention particulière est requise à ce sujet et le moyen à mettre en place est encore la sensibilisation des milieux et des professionnelLEs ou intervenantEs concernéEs. On parle ici de *faire évoluer des mentalités* afin que l'accès aux services soit adapté dans la théorie et dans la pratique. Cette tâche doit se faire en collaboration avec les organismes communautaires autonomes des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leur famille ;
- Pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles issues des communautés ethnoculturelles, la plus grande difficulté réside dans le fait qu'elles ne savent pas toujours jusqu'où elles peuvent demander de l'accommodement ni même s'il existe véritablement de l'accommodement par rapport à leur limitation fonctionnelle. Souvent, elles ne maîtrisent pas ou que très peu le français

LES RECOURS

Il semble évident que les recours actuels sont appliqués à cette politique.

Toutefois la COPHAN recommande que les ministères et organismes publics ainsi que les organismes subventionnés ou reconnus par les ministères prévoient que la procédure de plainte soit accessible et disponible. La COPHAN demande également d'utiliser l'expertise de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et sa procédure de plainte, en cas de discrimination, doit être accessible, disponible et jointe dans les recours possibles.

Il serait également important de prévoir une démarche d'évaluation de la qualité des services d'accès offerts auprès des personnes qui ont fait une demande d'accès ou qui se sont vu refuser une demande d'accès.

De plus, que les ministères et organismes, ainsi que les organismes subventionnés ou reconnus par les ministères, indiquent dans leur déclaration de services aux citoyenNES qu'ils sont liés par cette politique et soulignent leur respect à la présente politique.

LA MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE

Il est inadmissible que la mise en œuvre de la politique soit dépendante des ressources existantes. Cette phrase vient de nier tout le contenu de la politique gouvernementale, d'autant plus qu'aucun moyen de contrôle ou de coercition n'est prévu en cas de manquement à cette politique. Le droit à l'égalité ne se négocie pas et n'est pas dépendant des « *ressources existantes* ».

La COPHAN demande le retrait de la phrase «*La politique sera mise en œuvre avec les ressources existantes*».

La COPHAN recommande que :

La politique gouvernementale soit sous la responsabilité du gouvernement et particulièrement d'une instance transversale ayant une influence sur les différents ministères, tel le Conseil exécutif. Si chaque ministère ou organisme public est responsable de sa mise en œuvre, il doit en être imputable auprès du gouvernement.

La politique reconnaît que l'Office des personnes handicapées du Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et les organismes d'action communautaire autonome des personnes ayant des limitations fonctionnelles et leur famille sont tous reconnus pour jouer un rôle conseil auprès des ministères, organismes publics et organismes subventionnés ou reconnus par les ministères. Certains spécialistes et chercheurs pourraient également être sollicités au besoin et certains exemples de réussite, au niveau de l'accessibilité universelle, repris.

LE SUIVI ET LA RÉVISION

La COPHAN recommande qu'un rapport public annuel soit fait à l'Assemblée nationale, en plus des plans d'action annuels. Ce rapport devra identifier les avancées, les reculs, les résultats, les ressources financières investies et l'échéancier prévu de chacun des ministères et organismes publics en lien avec les objets de la politique.

Pour être efficace, il semble problématique que cette politique puisse être révisée en tout temps. La COPHAN recommande qu'elle doit, au plus tard, être révisée en 2009 et ensuite tous les 5 ans.

CONCLUSION

Nous espérons vivement que nos recommandations soient retenues dans l'élaboration de la future *Politique d'accès aux services publics et à l'information gouvernementale*. L'adoption de la politique telle que proposée par le document de consultation serait un véritable obstacle pour le droit à l'égalité des personnes ayant des limitations fonctionnelles et entraînerait des reculs importants pour notre participation pleine et entière, voir même une forme d'exclusion.

Cela nous permettra de vérifier la volonté du gouvernement à reconnaître l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles mais également d'évaluer l'impact de l'adoption de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*.

MEMBRES ACTIFS DE LA COPHAN 2006-2007

Accès aux services et produits adaptés Inc. (ASPA)
Association canadienne des Ataxies Familiales (ACAF)
Association canadienne des victimes de la thalidomide (ACVT)
Association de la Neurofibromatose du Québec (ANFQ)
Association de spina-bifida et d'hydrocéphalie du Québec(ASBHQ)
Association des paraplégiques du Québec (APQ)
Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs(AQEPA)
Association générale des Insuffisants rénaux (AGIR)
Association Multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH)
Association Polio Québec
Association québécoise des étudiants ayant des incapacités au postsecondaire(AQEIPS)
Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels (AQPEHV)
Association québécoise des personnes de petite taille (AQPPT)
Association québécoise pour les troubles d'apprentissage(AQETA)
Association québécoise pour les enfants atteints d'audimutité (AQEA)
Centre québécois de la déficience auditive (CQDA)
Comité provincial des Adultes fibro-kystiques (CPAFK)
Comité des personnes atteintes du VIH
Dystrophie musculaire Canada (DMC)
Emmanuel L'Amour qui sauve
Fédération québécoise de l'autisme et des autres troubles envahissants du développement (FQATED)
Fédération des Mouvements personnes d'abord du Québec (FMPDAQ)
Fédération québécoise des laryngectomisés (FQL)
Fondation Sommeil : association de personnes atteintes de déficiences reliées au sommeil
Frères et Sœurs d'Émile Nelligan
KÉROUL, Tourisme et culture pour personnes à capacité physique restreinte
Regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec (RAPAQ)
Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue (RAPHAT)
Regroupement d'associations de personnes handicapées de la Gaspésie – les Îles (RAPHGI)
Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais (RAPHO)
Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)
Regroupement des organismes de promotion 03 (ROP 03)
Regroupement québécois pour personnes avec acouphènes (RQPA)
Regroupement des associations de personnes traumatisées crânio-cérébrales du Québec (RPTCCQ)
Société Logique
Société canadienne de la sclérose en plaques - Division Québec (SCSP)

MEMBRES DE SOUTIEN DE LA COPHAN

2006-2007

Action Autonomie

Association des groupes d'intervention en défense des droits - Santé mentale du

Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH)

Centre d'aide Aqua-R-Elle

Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA)

Centre de ressources à la vie autonome du Montréal-Métropolitain (CRVA-MM)

Promotion Handicap Estrie Inc.

Réseau international de processus de production du handicap (RIPPH)