

MAMOT

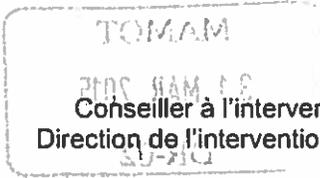
31 MAR. 2015

DR-02

**SOMMET ÉCONOMIQUE
RÉGIONAL DU
SAGUENAY—LAC-SAINT-JEAN**

Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec

Mars 2015



RÉDACTION

David Blouin
Conseiller à l'intervention collective régionale
Direction de l'intervention collective régionale de
l'Est

LE

27 mars 2015

MISE EN PAGE

Valérie Maltais

COLLABORATION

Katy Bendwell
Conseillère experte
Direction de l'intervention collective régionale de
l'Est

SUPERVISION

Monique Savoie
Directrice
Direction de l'intervention collective régionale de
l'Est

APPROBATION

Anne Hébert
Directrice générale par intérim

*Ce document est disponible en médias adaptés
sur demande.*

L'Office des personnes handicapées du Québec, par le dépôt du présent mémoire, entend participer aux réflexions en vue de définir les champs d'intervention stratégiques visant à assurer la prospérité de la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean pour les dix prochaines années. Dans ce contexte, l'Office fait valoir l'importance d'améliorer la participation sociale des personnes handicapées du Saguenay—Lac-Saint-Jean et de maximiser leur contribution au développement économique de la région. D'entrée de jeu, l'Office recommande de s'assurer que le développement régional repose sur une approche inclusive permettant d'accroître la participation sociale des personnes handicapées comme attendu dans la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Cette première recommandation guidera d'ailleurs l'ensemble des commentaires et des recommandations qui suivront.

Dans l'objectif de renforcer les conditions de succès et de faire de la région un milieu de vie attrayant pour tous, l'Office recommande d'encourager le maintien et le développement de services de proximité, notamment dans les secteurs de la santé et des services sociaux, de l'habitation et du transport. En matière de mobilité durable, l'Office recommande plus particulièrement d'accroître l'offre de services, tant publique que privée, de transport adapté et de transport régulier accessible dans l'ensemble du territoire et d'aménager des environnements accessibles afin de permettre à tous les citoyens des déplacements sécuritaires et sans obstacles.

Afin de consolider et d'accroître les secteurs structurants, l'Office recommande de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées en soutenant les actions concertées entre les différents partenaires des réseaux de l'emploi, de l'éducation, de la santé et des services sociaux. L'Office propose également l'adoption d'une politique régionale de développement touristique inclusive visant à améliorer l'accessibilité des infrastructures et des services de la région et à assurer la formation et la sensibilisation du personnel aux besoins des touristes handicapés.

Dans la perspective de favoriser le développement de nouveaux piliers, l'Office recommande de vérifier les possibilités de soutenir le développement de produits et de services inclusifs répondant aux besoins de l'ensemble de la population, dont les personnes ayant des incapacités. L'Office recommande aussi d'adopter une approche inclusive dans le secteur des nouvelles technologies, incluant la technologie numérique, en intégrant des critères à cet effet et en respectant les normes d'accessibilité en vigueur afin d'en garantir l'accès à tous les citoyens.

L'Office offre toute sa collaboration aux instances et aux organismes concernés afin de favoriser la mise en œuvre de ses recommandations ainsi que pour toute autre action concernant les personnes handicapées et leur famille.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC	3
PREMIÈRE PARTIE : RENFORCER LES CONDITIONS DE SUCCÈS	5
L'ADOPTION D'UNE APPROCHE INCLUSIVE	5
L'ACCÈS À DES SERVICES DE PROXIMITÉ POUR TOUS	6
DEUXIÈME PARTIE : CONSOLIDER ET ACCROÎTRE LES SECTEURS STRUCTURANTS	9
L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES	9
LE DÉVELOPPEMENT DU TOURISME ACCESSIBLE	10
TROISIÈME PARTIE : DÉVELOPPER DE NOUVEAUX PILIERS	13
CONCLUSION	15

INTRODUCTION

L'Office des personnes handicapées du Québec salue l'organisation du Sommet économique régional du Saguenay—Lac-Saint-Jean et tient à y contribuer par le dépôt d'un mémoire. Les commentaires et les recommandations qu'il contient sont faits dans l'esprit de favoriser la participation sociale des personnes handicapées tout en maximisant leur apport à l'économie régionale. L'Office souligne l'importance, pour assurer le développement économique de la région, de tenir compte de l'ensemble de la population et d'adopter, à cet égard, une approche inclusive. Ce message constitue la trame de fond du présent mémoire.

Ce mémoire présente d'abord l'Office des personnes handicapées du Québec ainsi que des données concernant les personnes handicapées. Ensuite, des commentaires spécifiques au sujet des trois axes d'intervention prévus au Sommet sont exposés, suivis de recommandations.

L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental institué en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (la Loi)¹. L'Office veille au respect de la Loi et s'assure que les organisations poursuivent leurs efforts afin d'améliorer la participation sociale des personnes handicapées. Aussi, l'Office informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées et de leur famille, tant sur une base individuelle que collective.

En 2009, le Québec adoptait une politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées et de leur famille, la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. Les choix effectués en matière de développement régional dans le cadre du Sommet économique régional du Saguenay—Lac-Saint-Jean peuvent contribuer à la mise en œuvre de cette politique et à l'atteinte des résultats attendus.

Rappelons qu'une personne handicapée, au sens de l'article 1 de la Loi, désigne « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes »². Cette définition s'applique à toute personne, enfant, adulte ou personne aînée, ayant une déficience. L'incapacité peut être présente depuis la naissance ou acquise au cours de la vie, notamment avec l'avancement en âge. Elle peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. Elle peut être reliée à des fonctions organiques ou encore liée à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale.

¹ QUÉBEC (2005), *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : R.L.R.Q., c. E-20.1, à jour le 1^{er} octobre 2014, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.

² *Ibid.*, article 1.

Selon les données recueillies en 2010-2011³, le taux d'incapacité observé parmi la population du Saguenay—Lac-Saint-Jean âgée de 15 ans et plus est de 33 %. La majorité de ces personnes ont une incapacité légère (23 %) alors que 10 % ont une incapacité modérée (7 %) ou grave (3 %). Sur une population régionale d'environ 275 000 habitants⁴, cela représente plus de 90 000 personnes vivant avec une incapacité. Il faut également prendre en considération le fait que la prévalence et la gravité des incapacités augmentent généralement avec l'âge. Selon les données présentées dans le Document de référence produit par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du Territoire (MAMOT) dans le cadre du Sommet, la région sera particulièrement touchée, au cours des prochaines années, par le vieillissement de sa population alors que « la population âgée de 65 ans et plus devrait presque doubler d'ici 2036 »⁵. Ainsi, il est raisonnable de supposer que le nombre de personnes ayant des incapacités significatives et persistantes continuera d'augmenter dans les prochaines années. Dans ce contexte, les actions prises au niveau local, supralocal ou régional pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées concourront à la vitalité et au développement du territoire.

³ INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2013), Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 : utilisation des services de santé et des services sociaux des personnes avec incapacité, Volume 2, Québec, Institut de la statistique du Québec, p. 49.

⁴ MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE, Portrait des régions : Saguenay—Lac-Saint-Jean (région 02), [En ligne]. [<http://www.mamrot.gouv.qc.ca/developpement-regional-et-rural/portrait-des-regions/saguenay-lac-saint-jean/>] (12 mars 2015).

⁵ MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DE L'OCCUPATION DU TERRITOIRE (13 février 2015). Sommet économique régional du Saguenay—Lac-Saint-Jean : Document de référence, p. 12.

PREMIERE PARTIE : RENFORCER LES CONDITIONS DE SUCCES

L'adoption d'une approche inclusive

L'approche inclusive préconise « de prévoir, dès la conception, un environnement physique et social qui tient compte des besoins de l'ensemble de la population, incluant ceux des personnes handicapées et de leur famille »⁶. Elle se distingue, tout en étant complémentaire, de l'approche adaptative qui vise à « rendre accessibles des environnements ou des équipements non conçus à l'origine pour répondre aux besoins des personnes handicapées »^{7,8}. L'adoption d'une approche inclusive et les efforts investis en ce sens profiteront donc à l'ensemble de la population, tout en répondant aux besoins des personnes handicapées.

Dans le contexte régional actuel, avec la transition déjà amorcée vers une nouvelle forme de gouvernance régionale, le moment semble propice pour que les acteurs régionaux, les municipalités, les MRC et les autres instances qui seront mises sur pied éventuellement se concertent et adoptent une approche inclusive qui influencera les décisions prises dans leurs champs de compétence respectifs. Ces décisions pourront dès lors favoriser la participation sociale des personnes handicapées et ainsi leur permettre de contribuer plus activement au développement économique régional. L'adoption d'une approche inclusive pourra notamment se concrétiser en se dotant de critères d'analyse et de planification qui permettront d'évaluer si les mesures retenues répondent aux besoins de l'ensemble de la population, peu importe leur âge, leur sexe, leur origine ou leurs capacités.

⁶ QUÉBEC (2009). À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité. Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées, Québec, p. 25.

⁷ *Idem.*

⁸ L'approche inclusive n'implique pas l'abandon des mesures adaptatives. Ces deux approches sont effectivement complémentaires puisqu'il subsistera toujours des situations particulières qui demanderont une réponse personnalisée et adaptée aux besoins. *Idem.*

Recommandation 1 :

S'assurer que le développement économique régional repose sur une approche inclusive permettant d'accroître la participation sociale des personnes handicapées comme attendu dans la politique gouvernementale *À part entière*.

L'accès à des services de proximité pour tous

Le contexte démographique actuel de la région est caractérisé par un vieillissement de la population, une diminution du nombre de naissances, une capacité limitée à attirer des immigrants et un solde migratoire régional négatif. Les efforts visant à faire du Saguenay—Lac-Saint-Jean un milieu de vie attrayant pour tous, incluant les personnes handicapées et leur famille, apparaissent donc importants pour freiner la dévitalisation des territoires et contribuer à la prospérité économique de la région à moyen et long termes.

La présence de services de proximité est une condition favorable à l'occupation dynamique du territoire. L'accès à des soins de santé et des services sociaux ainsi qu'à des logements abordables qui répondent aux besoins diversifiés de la population, incluant ceux des personnes handicapées, est un avantage indéniable pour la rétention et le maintien des personnes dans leur milieu de vie.

D'autres services peuvent concourir à faire de la région un milieu de vie attrayant, notamment ceux qui permettent aux personnes handicapées et aux parents de jeunes handicapés de demeurer actifs sur le marché du travail. Il est important d'assurer un accès à une offre intéressante d'activités socioprofessionnelles pour les uns, et pour les autres, à des services de répit, de gardiennage et de dépannage nécessaires à la conciliation travail-famille. En plus d'avoir un impact sur la qualité de vie de la population régionale, la mise en place de ces services s'inscrira dans le développement de l'économie régionale.

Par ailleurs, la présence de services de transport adapté et de services de transport en commun accessibles est un élément qui favorise la participation sociale des personnes handicapées et qui peut contribuer à faire du Saguenay—Lac-Saint-Jean un milieu de vie

attrayant. La capacité de se déplacer est une composante essentielle de la participation sociale de tous les citoyens. Il faut en ce sens soutenir l'offre de services, tant publique que privée, de transport adapté et accessible.

De plus, il faut aménager des environnements accessibles afin de permettre un parcours sans obstacles au plan des espaces publics, des infrastructures et des bâtiments. Il importe, notamment en matière d'aménagement du territoire, de développer des mécanismes de liaison concertés entre les différentes municipalités afin de favoriser cette accessibilité des lieux. Ces mécanismes favorisent une meilleure complémentarité et coordination des services offerts et en améliorent conséquemment l'accès. Les municipalités peuvent particulièrement intervenir dans leurs champs de compétence en ces matières, notamment celles qui sont à produire un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées⁹. Il est également possible de mettre en œuvre des actions pour s'assurer que les politiques familiales municipales initiées dans la région et les démarches Municipalité amie des aînés et Municipalité amie des enfants soient réalisées en cohérence avec l'approche inclusive préconisée.

Le maintien de services de proximité, le développement de services destinés aux personnes handicapées, l'accès à des services de transport adapté ou accessible tout comme l'aménagement d'un environnement accessible doivent donc être encouragés afin que la région puisse devenir un milieu de vie encore plus attrayant.

Recommandation 2 :

Encourager le maintien et le développement de services de proximité, notamment dans les secteurs de la santé et des services sociaux, de l'habitation et du transport puisqu'ils sont particulièrement importants pour assurer la participation sociale des personnes handicapées.

⁹ En vertu de l'article 61.1 de la Loi, les municipalités de Saguenay et d'Alma sont tenues de produire annuellement un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ses secteurs d'activités et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. QUÉBEC (2005). *Op. cit.*, article 61.1.

Recommandation 3 :

Accroître l'offre de services, tant publique que privée, de transport adapté et accessible dans l'ensemble du territoire et aménager des environnements accessibles afin de permettre des déplacements et une mobilité durable, sans obstacles.

DEUXIEME PARTIE : CONSOLIDER ET ACCROITRE LES SECTEURS STRUCTURANTS

L'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Les efforts déployés par l'Office et ses autres partenaires afin d'améliorer l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées visent notamment à augmenter le niveau de revenu des personnes handicapées, à réduire leur isolement social et rehausser leurs conditions de vie. L'augmentation du nombre de personnes handicapées sur le marché du travail est une solution à différents problèmes de recrutement de main-d'œuvre auxquels les collectivités seront confrontées dans les prochaines années.

Les données présentées dans le Document de référence démontrent que les personnes handicapées peuvent aussi contribuer à consolider et à accroître les principaux secteurs économiques de la région. En effet, la stabilisation, voire même la décroissance anticipée de la population régionale, liée à la diminution des naissances, à la faiblesse de l'immigration, au solde migratoire négatif et au vieillissement de la population explique la diminution importante de la population en âge de travailler observée durant les dernières années et qui pourrait se poursuivre. Dans ce contexte, les personnes handicapées deviennent un bassin de main-d'œuvre potentiel qui pourra contribuer à pourvoir les nombreux postes qui devraient être disponibles dans les prochaines années.

De façon générale, des efforts seront nécessaires pour permettre à un nombre de plus en plus élevé de personnes handicapées d'occuper un emploi et ainsi de contribuer davantage à l'économie de la région. Ces personnes ont des besoins variés et des capacités diverses qui peuvent répondre aux besoins des employeurs et à différents postes offerts dans la région. Pour soutenir leur intégration et leur maintien en emploi, des mesures visant à améliorer leur formation ou à apporter des adaptations à leur milieu de travail pourront être requises. À cet égard, les mécanismes de concertation existants entre

les réseaux de l'emploi, de l'éducation et de la santé, devront être renforcés pour soutenir cette intégration en emploi.

Recommandation 4 :

Contribuer à l'intégration et au maintien en emploi des personnes handicapées en favorisant les actions concertées entre les différents partenaires des réseaux de l'emploi, de l'éducation et de la santé et des services sociaux.

Le développement du tourisme accessible

Le tourisme est identifié, à juste titre, comme étant un secteur structurant de l'économie du Saguenay—Lac-Saint-Jean. Il importe de poursuivre le développement de ce secteur afin de maintenir le pouvoir d'attraction de la région qui est en concurrence constante avec les autres régions du Québec, les autres provinces canadiennes et les destinations internationales. Développer le créneau du tourisme accessible apparaît alors comme une solution intéressante qui permettrait à la région d'attirer sur son territoire une clientèle touristique accrue.

Le tourisme accessible est défini par l'Organisation mondiale du tourisme comme étant « une forme de tourisme impliquant une collaboration entre les parties prenantes qui permet aux personnes ayant des besoins en termes d'accès (ce qui recouvre les dimensions visuelle, auditive et cognitive de l'accès et celle liée à la mobilité) de fonctionner de manière autonome, digne et égalitaire par la mise à disposition de produits, de services et d'environnements touristiques ayant fait l'objet d'une conception universelle »¹⁰. Pour que les personnes handicapées puissent profiter d'une expérience touristique appropriée, il est nécessaire d'assurer l'accès sans obstacles à l'ensemble de la chaîne touristique qui comprend la gestion des destinations touristiques, les informations touristiques et la

¹⁰ ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (2014). Recommandations de l'OMT en faveur d'un tourisme accessible à tous, OMT, p. 4.

publicité, les environnements urbains et architecturaux, les modes de transports, l'hébergement et la restauration, les activités culturelles ainsi que les autres activités ou événements touristiques¹¹.

Selon des données datant de 2011, 59 % des personnes ayant une incapacité physique ont effectué au moins un déplacement au cours des 24 derniers mois en dehors de leur municipalité pour un séjour d'au moins une nuitée. Durant la même période, 83 % de ces personnes ont voyagé au Québec, 29 % aux États-Unis, 26 % en Ontario, 22 % ailleurs au pays, 13 % dans les Caraïbes et 11 % en Europe. La visite d'un parent ou d'un ami est l'objectif le plus fréquent (47 %) alors que 23 % ont voyagé pour le repos ou le plaisir, 8 % pour découvrir une nouvelle région et 6 % pour participer à des activités ou des manifestations culturelles. L'impact économique de cette clientèle est intéressant, leurs dépenses totales lors de leur plus récent voyage étant estimées à 494 millions de dollars dont 64,5 % est dépensé à l'extérieur du Québec par 35,2 % des voyageurs.¹²

Pour rejoindre cette clientèle, il importe avant tout de s'assurer de l'accessibilité des nouvelles infrastructures et de l'adaptation de celles qui sont existantes. Il est d'ailleurs généralement reconnu qu'il est plus avantageux de concevoir en amont des infrastructures et des bâtiments accessibles que de les adapter après coup. Ainsi, l'adoption d'une approche inclusive dans le secteur touristique est à prioriser.

L'accueil des personnes handicapées peut parfois nécessiter une approche particulière, notamment au niveau des communications. Dans cette perspective, il est important de fournir des formations et des sessions de sensibilisation aux personnes responsables d'accueillir les touristes afin qu'elles puissent, par leur accueil, contribuer positivement à l'expérience des personnes handicapées.

La région devrait donc se doter d'une politique de développement touristique inclusive qui lui permettra, à court ou moyen terme, d'offrir une expérience touristique sans obstacles

¹¹ *Ibid.*, p. 6.

¹² KÉROUL (2011). Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport, Faits saillants, Kéroul, 4 p.

aux personnes handicapées. Ceci sera rendu possible en assurant l'accessibilité d'un volume suffisant d'infrastructures, d'attraits touristiques, d'établissements hôteliers, de restaurants, de services de transport et de commerces. La région pourra alors se positionner favorablement par rapport à cette clientèle émergente et développer une stratégie touristique qui pourra les rejoindre et les attirer sur le territoire.

Recommandation 5 :

Adopter une politique régionale de développement touristique inclusive visant à améliorer l'accessibilité des infrastructures et des services de la région et à assurer la formation et la sensibilisation du personnel aux besoins des touristes handicapés.

TROISIEME PARTIE : DEVELOPPER DE NOUVEAUX PILIERS

Comme il en a été question précédemment, le Saguenay—Lac-Saint-Jean est l'une des régions où le vieillissement de la population sera le plus marqué au cours des prochaines années. Jumelée au fait que la prévalence des incapacités augmentent avec l'âge, cette tendance laisse présager un besoin grandissant en matière de produits et de services inclusifs ou adaptés. Ainsi, les entreprises ou les entrepreneurs de la région devraient être attentifs aux possibilités qu'offrira ce marché émergent. Le potentiel de ce marché dépasse les limites de la région alors que d'autres régions, d'autres provinces et d'autres pays sont eux aussi touchés par le vieillissement de leur population.

L'Office promeut l'approvisionnement en biens et en services accessibles auprès de ses partenaires gouvernementaux et municipaux qui ont d'ailleurs une obligation légale à respecter en cette matière. En effet, les ministères, les organismes publics et les municipalités, en fonction de l'article 61.3 de la Loi, doivent tenir compte, dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées¹³. Ainsi, les entreprises qui sauront mettre en valeur le caractère inclusif de leurs produits auront, auprès de ces instances, un avantage concurrentiel. À titre d'exemple, les municipalités sensibilisées à cette question chercheront de plus à plus à se doter de mobiliers urbains accessibles.

Enfin, les nouvelles technologies, incluant le numérique, ont été ciblés comme étant propices à l'émergence de PME innovantes. Il importe donc de mentionner de nouveau l'importance d'adopter, dans ces secteurs, une approche inclusive afin que les innovations respectent les normes d'accessibilité pour assurer une utilisation par l'ensemble de la population, notamment les personnes handicapées. Le développement de produits répondant aux besoins spécifiques des personnes handicapées peut également être une avenue intéressante pour les développeurs. Les applications pour tablettes électroniques sont des exemples intéressants de nouveaux produits développés pour assurer

¹³ QUÉBEC (2005). *Op. cit.*, article 61.3.

l'autodétermination des personnes handicapées. En plus de favoriser la participation sociale des personnes handicapées, ceci offre aux entreprises une occasion de se distinguer de leurs concurrents et de rejoindre une nouvelle clientèle.

Recommandation 6 :

Vérifier les possibilités de soutenir le développement de produits et de services inclusifs pour répondre aux besoins de l'ensemble de la population, dont les personnes ayant des incapacités.

Recommandation 7 :

Adopter une approche inclusive dans le secteur des nouvelles technologies, incluant la technologie numérique, en intégrant des critères à cet effet et en respectant les normes d'accessibilité en vigueur afin d'en garantir l'accès à tous les citoyens.

CONCLUSION

Par ce mémoire, l'Office souhaite inviter les acteurs socioéconomiques de la région du Saguenay—Lac-Saint-Jean à s'inscrire dans une approche inclusive qui tient compte de la diversité de la population, peu importe leur âge, leur sexe, leur origine ou leurs capacités. La région a tout à y gagner : la diversité favorise la rétention de la population, permet aux employeurs d'avoir accès à un nouveau bassin de main-d'œuvre en plus d'ouvrir la voie à l'innovation et à la diversification de l'économie régionale.

L'Office offre sa pleine et entière collaboration pour la mise en œuvre des recommandations formulées dans le présent mémoire ainsi que pour toute autre action concernant les personnes handicapées et leur famille.

