



«L'information et les services de la Régie du Logement du Québec j'y aurais davantage accès si...»

Objet : Améliorer l'accès à l'information et aux services de la Régie du Logement du Québec à l'ensemble des citoyens dont les personnes présentant une «déficiência intellectuelle» : portrait de la situation actuelle et propositions.

Historique de la démarche et procédure

Le Mouvement Personne D'Abord du Québec Métropolitain (MPD'AQM) est un organisme d'entraide, de promotion et d'autodéfense des droits dont les actions sont définies « par et pour » des personnes présentant une « déficiência intellectuelle ».

Issu d'une lettre du Regroupement Comités Logement et Associations de Locataires du Québec (RCLALQ), sollicitant notre appui, le 12 février 2008, quant à l'augmentation des ressources financières de la Régie du Logement du Québec pour réduire les délais d'attente, nous, du MPD'AQM, avons, de surcroît, signifié notre préoccupation à l'égard de l'accessibilité de l'information et des services pour l'ensemble des citoyens demandeurs de services dont les personnes présentant une «déficiência intellectuelle» et ce, en date du 13 mars 2008, au Ministre des Finances, Madame Jérôme-Forget.

De plus, suite à une conversation téléphonique, ce 13 mars 2008, avec M. Jean-Pierre Leblanc, du Bureau de la Qualité des services de la Régie du Logement du Québec, nous avons signifié notre intention de procéder à un sondage auprès de certains de nos partenaires et membres de notre organisme afin d'évaluer la situation actuelle et d'un commun accord, nous convenons de leur formuler le portrait de la situation actuelle ainsi que l'ensemble des propositions et des solutions suggérées, ceci dans le cadre du «Plan d'action 2007-2008 à l'égard des personnes handicapées».

Le 23 mai 2008, c'est par lettre écrite que nous faisons formellement mention de notre préoccupation auprès de M. Jean-Pierre Leblanc et que nous lui signifions que, tel qu'entendu, nous lui ferons part de l'ensemble des avenues proposées afin d'améliorer l'accès à l'information et aux services de la Régie du Logement du Québec. M. Jean-Yves Benoît, Conseiller stratégique de la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et Direction du Bureau de la présidence de la Régie du logement du Québec, nous répond le 9 juin 2008, nous mentionnant son ouverture quant à la possibilité que ces propositions puissent alimenter le «Plan d'action à l'égard de l'accessibilité et de l'adaptabilité de la Régie du logement pour les personnes handicapées». Il réitère leur ouverture quant à la formulation de propositions visant à améliorer l'accès à l'information et aux services destinés aux personnes présentant une « déficiência intellectuelle » et ce, dans le cadre du «Plan d'action à l'égard de l'accessibilité et de l'adaptabilité de la Régie du logement du Québec pour les personnes handicapées».

Pour ce faire, nous avons sollicité la participation de nos partenaires, le Centre de Réadaptation en « déficiência intellectuelle » de Québec (CRDI-Q) et les Centres de Santé et de Services Sociaux (CSSS) Vieille-Capitale et Québec-Nord, afin qu'ils s'adressent à leurs intervenants offrant des services de soutien aux personnes présentant une « déficiência intellectuelle » et habitant en logement de manière autonome.

Nous avons dû relancer nos partenaires des CSSS en novembre dernier afin de vérifier leur intérêt à y participer, prolongeant ainsi à la fin janvier 2009 la réception des données les concernant.

Le Comité de défense des droits du MPD'AQM, a fait partie intégrante de la démarche, signifiant l'importance d'avoir accès à l'information et aux services de la Régie du Logement du Québec, de l'importance d'être le plus autonome possible dans les démarches à effectuer comme tout citoyen.

Nous remercions le CRDI-Q, les CSSS Québec-Nord et Vieille-Capitale ainsi que les membres du Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain de Québec pour leur participation à cette consultation; leur collaboration nous a été précieuse et appréciée.

Données factuelles

- **Résultat/partenaires et résultat/membres** : 61 personnes sur 476 personnes sondées au total: 50 pers./partenaires + 11 pers./MPD'AQM vivant en appartement de façon autonome.
- **Recours aux services de la Régie du logement du Québec (RLQ)** : 6 personnes sur 61 personnes, équivalent à 9,8 % ayant eu recours aux services de la RLQ.
- **Note** : Données issues du document «*Compilation du sondage concernant l'accès à l'information à la Régie du Logement*»; voir pièces jointes au document papier.

État de situation

Selon la consultation effectuée, près de 13 % des personnes visées par cette consultation vivent en logement de façon autonome, certains avec le soutien de leur famille, d'autres recevant des services du réseau de la santé et des services sociaux et d'autres personnes bénéficiant du soutien d'organismes communautaires. Les membres du MPD'AQM contactés aux fins de ce sondage vivent en appartement, de façon autonome depuis 2 à 23 ans. Une minorité d'entre eux affirme avoir connu des difficultés avec leurs propriétaires et voisinage et de ce fait, très peu ont eu recours aux services de la Régie du logement du Québec.

Selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités de 1998 (EQLA), les personnes handicapées vivant en ménage privé constituent environ 15% de la population québécoise, soit environ, 1,086,800 personnes¹. Selon les données issues de cette même enquête, produite par l'Institut de la statistique du Québec, 630,500 personnes composent la cohorte d'âge se situant entre 15 et 64 ans et 339,900 de 65 ans et plus, totalisant une population de 970,400 personnes dont 4,10% présentent une « déficience intellectuelle » soit 39,786 personnes et ce, sans prendre en compte la possibilité de limitations autres associées.

L'enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998 révèle que les adultes de 15 -64 ans avec une incapacité sont généralement moins scolarisés que le reste de la population québécoise; la proportion d'adultes handicapés qui ont complété moins de 9 ans d'études est plus importante (21%) que chez les adultes sans incapacité (9%) ;(...) le niveau de scolarité atteint est significativement lié à la gravité de l'incapacité. (...) En ce qui concerne le revenu, on constate que (...) 43% des personnes handicapées déclarent un revenu annuel de 11999\$ et moins².

AccessibilitéWeb mentionne que (...) plus de 800,000 personnes se « qualifient » à titre de personnes handicapées et que 35% de la population est âgée de 45 ans et plus (susceptible donc, d'éprouver des

¹ CAMO pour les personnes handicapées, <http://www.camo.qc.ca/formation/cmrcen2002.php>

² CAMO pour les personnes handicapées, extraits de l'EQLA; <http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/santé/enq-qla98.htm>

inconforts de lecture ou d'incompréhension), (...) soit près d'un québécois sur deux qui peut bénéficier directement des apports offerts par l'accessibilité³.

L'accès aux services et à l'information

«L'accès aux services repose sur une condition préalable: tout citoyen doit être informé des services offerts. Or, les besoins d'information exigent parfois de recourir à des moyens adaptés pour être en mesure de répondre aux besoins des personnes handicapées.⁴

«Les obstacles à l'accessibilité sont toutes les choses qui empêchent les personnes handicapées de faire ce que la plupart d'entre nous faisons sans même y penser.(...) Les obstacles au niveau de l'information ou des communications sont ceux qui se présentent quand quelqu'un a de la difficulté à comprendre l'information ou les communications qui l'intéressent à cause de la façon dont elles sont présentées.⁵»

Il appert que les personnes présentant une «déficience intellectuelle» ont dû avoir recours à leur intervenant CRDI-Q ou CSSS, à une personne de leur réseau familial ou à leur représentant légal pour recevoir une information adaptée à leur situation et pour faire valoir leurs droits à la Régie du logement du Québec malgré que certaines d'entre elles aient tenté d'effectuer les démarches de façon autonome. Des personnes consultées par ce sondage, vivant en logement de manière autonome, près de 10 % ont eu recours aux services de la Régie du logement du Québec pour les motifs suivants : le paiement du loyer, les réparations urgentes et nécessaires, les bris mineurs, les travaux majeurs, le bruit et l'insalubrité de l'appartement par négligence du locataire. «La préparation à une audience» et «Comment signifier une demande» ont été les services utilisés par les personnes, leurs proches et leurs intervenants.

Facteurs ayant un impact sur l'accès aux services et à l'information

Selon les personnes et les intervenants consultés, les capacités limitées de lecture, d'écriture et de compréhension si l'information n'est pas adaptée, la difficulté d'allocution, la difficulté d'utilisation de l'informatique, le manque d'information sur la connaissance de ses droits et la crainte de représailles sont des éléments qui n'ont pas permis aux personnes de s'adresser de manière autonome aux services de la Régie du Logement du Québec.

En effet, les personnes et les intervenants ont fait mention «d'obstacles» auxquels ils ont été confrontés dans leurs démarches concernant l'information, la communication et la technologie.

Suggestions proposées

1. Formation du personnel

Ceux-ci nous ont mentionné que certains éléments auraient pu augmenter leur autonomie et leur propre prise en charge, soient d'avoir accès à de l'information vulgarisée sur les droits et obligations du locataire/propriétaire, par du personnel informé et formé en lien avec les personnes présentant une «déficience intellectuelle» et de simplifier les étapes à suivre reliées au système de boîte téléphonique.

³ AccessibilitéWeb; <http://www.accessibiliteweb.com>

⁴ Extrait de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées tiré du document: «Les services de l'État c'est aussi pour les personnes handicapées; La journée des communications gouvernementales 2006, OPHQ.

⁵ Extrait de: «Access ON donne accès» Ministère des services sociaux et communautaires, Ontario; www.accesson.ca/ado/french/

2. Système téléphonique

En outre, la simplification des étapes à suivre sur les boîtes vocales pour rejoindre et parler directement à une personne formée et spécifiquement en charge de situations présentées par cette clientèle ainsi que des informations dans un langage simple destinées aux personnes, à leurs proches et à leurs intervenants concernant les droits et obligations locataire / propriétaire pourraient contribuer à diminuer les obstacles qui limitent l'accès à l'information et aux services.

3. Accessibilité; site web

De plus, l'accès à l'information en ligne serait facilité par un langage simple, bref et concis avec l'appui de pictogrammes, d'écriture en gros caractères avec espace interligne facilitant la lecture et la compréhension, ainsi que l'ajout de bandes sonores, notamment en ce qui concerne les «fiches- conseils».

4. Références à des expériences actuelles

Certains organismes ont, par ailleurs, consulté les personnes ayant des besoins spécifiques pour améliorer l'accès à l'information et à leurs services et ce, par le biais de groupe de consultation, de groupe cible ou de groupe pilote afin de bonifier leur plan d'action.

Par exemple, le Réseau de Transport de la Capitale (RTC) a demandé l'avis d'un groupe test sur les facilités de navigation internet sur leur site, entre autre, sur le projet de planificateur d'itinéraires; deux (2) rencontres et deux (2) rapports ont été rédigés impliquant, notamment, la participation de membres du Mouvement Personne D'Abord du Québec Métropolitain. Cette collaboration des membres de notre organisme a permis au Réseau de Transport de la Capitale à rendre son nouveau site internet davantage accessible à l'ensemble des utilisateurs, validant ainsi les pictogrammes et le contenu d'informations.

Option-Consommateur, est une autre expérience de consultation, ceux-ci ayant sollicité l'avis de membres du Mouvement Personne D'Abord du Québec Métropolitain afin de vérifier l'accessibilité de leur information concernant le feuillet d'information bancaire. Cette consultation a permis aux personnes d'émettre leur avis, les services financiers concernant l'ensemble de la population dont nous sommes et a rendu l'information davantage accessible à tous.

Autre exemple, le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale a mis en place deux (2) «façons de faire» pour simplifier son système téléphonique à l'attention, notamment, des personnes possédant le barème «contraintes sévères à l'emploi» afin qu'elles aient accès à unE agentE concernant leur dossier ou pour toute demande d'information. Les personnes peuvent donc contacter leur agentE d'aide sociale, laisser un message sur sa boîte vocale ou faire le * (étoile) [3] durant ce même message si la personne souhaite parler avec unE agentE. L'appel est directement acheminé au *Centre de communication avec la clientèle* dont les agentEs sont en mesure de donner de l'information, ont accès au dossier de la personne et peuvent procéder à des changements, transmettant le tout à l'agentE attitréE à la personne par la suite. De même que la personne peut simplement rejoindre le *Centre de communication avec la clientèle* et parler avec unE agentE en composant leur numéro de téléphone et le [3] et être répondu, permettant ainsi une meilleure accessibilité à l'information et à leurs services. Le Mouvement Personne D'Abord du Québec Métropolitain a donc effectué un premier test qui ne s'était pas avéré concluant, informant les responsables de la démarche effectuée, ceux-ci ont donc pris les mesures nécessaires et le second test effectué a répondu aux attentes de tous, rendant accessible l'Information et les services d'Emploi et Solidarité Sociale.

Conclusion

Par ces moyens, les personnes présentant une «déficience intellectuelle» ainsi que l'ensemble des utilisateurs pourraient se prévaloir d'une information davantage accessible et adaptée à leurs besoins, leur permettant ainsi d'exercer leurs droits comme tout citoyen.

Pièces jointes au document papier :

- Lettre du Regroupement des Comités Logement et Associations de Locataires du Québec (RCLALQ); 12 février 2008;
- Lettre d'appui au RCLALQ demandant à la ministre des Finances, Madame Monique Jérôme-Forget, d'augmenter les ressources financières de la Régie du Logement pour réduire les délais d'attente et mention du MPD'AQM de l'importance que l'information et les services soient accessibles à l'ensemble des citoyens dont, notamment, les personnes présentant une «déficience intellectuelle»; 13 mars 2008;
- Compilation finale du sondage concernant l'accès à l'information à la Régie du Logement du Québec; 22 avril 2009;
- Documents présentant les résultats de cette consultation remis lundi, le 25 mai 2009 concernant le CRDI-Q et envoi postal de ces mêmes résultats effectués le 28 mai 2009 :
 - M. Jean-Pierre Leblanc, Bureau de la qualité des services, Régie du logement du Québec;
 - M. Jean-Yves Benoît, Conseiller stratégique, Direction Générale de l'administration et des directions territoriales et Direction du Bureau de la présidence, Régie du logement du Québec;
 - Mme Sylvie Dupras, Direction générale, CRDI-Q;
 - M. René Falardeau, Direction adjointe à la direction générale, CRDI-Q;
 - Mme Caroline Drolet, Chef de programme D.I.-D.P., CSSS Québec-Nord;
 - Mme Julie Émond, Chef de programme D.I.-D.P., CSSS Vieille-Capitale,
 - Mme Nicole Dionne, coordonnatrice, BAIL.

**Voir dossier papier pour l'ensemble des lettres envoyées et reçues/partenaires ainsi que l'ensemble des documents.*

Rédaction : Anne-Marie Chaussé, pers. ress., MPD'AQM