



# Le CAPVISH

Rapport d'activité 2010-2011

## Notre **mission**

Défendre et promouvoir les intérêts des personnes ayant une incapacité motrice.

## Nos **objectifs**

- Défendre et promouvoir les droits et les intérêts collectifs des personnes ayant une incapacité motrice, sur le territoire de la Communauté Métropolitaine de Québec ;
- Favoriser l'autonomie et l'appropriation (empowerment) des personnes ayant une incapacité motrice ;
- Travailler avec les organismes et personnes concernées par la mise en place du concept de l'accessibilité universelle ;
- Offrir des services de soutien individuel aux personnes ayant des incapacités motrices.

## Nos valeurs

Respect

Responsabilité

Intégrité

Égalité

Solidarité

## LA TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidence et de la coordination	6
L'aperçu historique	8
Les membres	9
▪ Portraits des membres	10
▪ Notre inspiration	10
L'équipe	11
Les personnes bénévoles	11
La gouvernance	12
▪ Le conseil d'administration	12
▪ Le conseil exécutif	12
▪ Le comité des ressources humaines	13
L'implication bénévole	13
Synthèse de l'implication bénévole	14
Le personnel	16
Assemblée générale annuelle	17
Recherche de financement	17
Vie associative	18
▪ Promotion	18
▪ Communication	19
▪ Le bulletin	19
▪ Le site web	19

<b>Partenariat</b>	<b>20</b>
▪ Les partenaires	20
▪ Les collaborateurs	20
▪ Implication du CAPVISH	21
<b>Activités de formation, colloques</b>	<b>22</b>
<b>Réalisations du CAPVISH</b>	<b>23</b>
<b>Vers une participation citoyenne dans une société inclusive</b>	<b>23</b>
<b>Stratégie globale en accessibilité</b>	<b>23</b>
▪ Baie de Beauport	24
▪ Navette Desjardins	24
▪ Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la ville de Québec	24
▪ Cartes et répertoires des lieux, services et habitations accessibles	25
▪ Le train du Massif de Charlevoix	26
▪ Collaborations	26
<b>Le soutien à domicile</b>	<b>27</b>
▪ Sondage CES	27
▪ Comité soutien à domicile-ROP 03	28
▪ Comité soutien à domicile -AQRIPH	30
▪ Banque de référence pour l'aide à domicile	31
<b>L'habitation</b>	<b>37</b>
▪ Cartes et répertoires des lieux, services et habitations accessibles	37
▪ Un continuum résidentiel adapté aux besoins des personnes handicapées	38
<b>Les aides techniques – Comité conjoint personnel des aides techniques et usagers</b>	<b>39</b>
<b>Le travail – Table de concertation pour la formation et l'emploi des personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale</b>	<b>40</b>

Le transport	40
▪ Comité conjoint sur l'accessibilité des lignes 800 et 801	40
▪ Service de transport adapté de la Capitale	41
▪ Accessibilité des terminaux de paiement	41
▪ Collaborations	42
Remerciements	43
Conclusion	44
Annexe 1 : liste des abréviations et des acronymes utilisés dans ce document	45



## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA COORDINATION

Le CAPVISH a connu de grands changements au cours de la dernière année. Le plus marquant et le plus bouleversant est sans contredit le décès de notre président, Richard Chabot. Richard a travaillé bénévolement au CAPVISH pendant de nombreuses années, à donner à l'organisme une structure et des façons de faire rigoureuses et équitables. Son départ a laissé un grand vide, mais son héritage demeure et le CAPVISH a poursuivi sa mission tout au long de l'année. Les autres changements sont plus de nature usuelle et ont nécessité des ajustements dans notre quotidien : le départ de notre coordonnatrice qui s'est trouvé un emploi à la fonction publique; un congé de maternité pour la responsable du service BRAD; et l'arrivée de nouveaux employés pour remplacer ces départs. Malgré ces changements et après une période d'adaptation, nos dossiers ont poursuivi leurs cours et l'année fut grandement remplie. Tout d'abord, beaucoup d'énergies ont été consacrées au dossier du transport. Nous avons collaboré activement au Comité conjoint sur l'accessibilité du 800 et 801, ainsi qu'au Comité technique du RTC. L'accessibilité des terminaux de paiement, ainsi que l'accessibilité du système d'aide à l'exploitation et l'information des voyageurs ont aussi exigé le partage de notre expertise. Lorsqu'on voit les avancées réalisées et que l'on constate que nos efforts n'ont pas été vains, cela nous encourage à poursuivre nos actions. Nos collaborations avec nos partenaires se sont consolidées et nous continuerons sur la même lignée, car beaucoup de travail reste encore à faire pour rendre mieux et encore plus accessible le réseau du transport. Le projet d'interconnexion avec la Rive-Sud a cheminé plus lentement, mais nous comptons bien insister ce dossier au cours de la prochaine année.



RICHARD CHABOT



LINE BEAUREGARD

Le dossier plus général concernant l'accessibilité architecturale et environnementale demeure un point central de nos actions, actualisé notamment par notre représentation sur la Table de concertation sur l'accessibilité universelle de la Ville de Québec, ainsi que la création et la mise à jour d'informations sur divers lieux de la ville sur notre site Internet. Ce travail nécessite un suivi constant et nous espérons avoir les ressources et les moyens de conserver un rythme régulier à sa mise à jour. Le soutien à domicile a continué d'être parmi nos préoccupations. L'analyse des résultats du sondage sur le Chèque-Emploi Service, débuté au cours de l'exercice précédent, a pris un peu de retard avec les nombreux changements que nous avons connus, mais est maintenant terminé et sera diffusé au cours des prochaines semaines. Nous souhaitons qu'il permette d'alimenter les discussions et représentations du CAPVISH notamment sur les Comités du soutien à domicile du ROP-03 et de l'AQRIPH. Notre Banque de référence pour l'Aide à Domicile (BRAD) a bien rempli sa mission en cours d'années, même si le recrutement de travailleurs demeure une grande difficulté. Les solutions, confirmées par notre sondage, sont connues, dont l'augmentation du taux horaire des travailleurs et le remboursement de leur déplacement. D'autres représentations auprès des instances décisionnelles sont à prévoir pour pouvoir faire avancer ce dossier.

En cours d'année, le CAPVISH a été sollicité pour représenter ses membres dans un autre dossier majeur, soit celui en regard de l'habitation. En effet, le CSSS Vieille-Capitale nous a approchés pour siéger sur un comité de travail sur le continuum résidentiel pour les personnes handicapées. Ce comité vise ultimement à proposer des stratégies d'action innovantes suscitant des projets concrets pour développer un continuum résidentiel adapté aux besoins des personnes handicapées. Il se peut que vous soyez sollicité au cours des prochains mois, car l'avis des principales personnes concernées est primordial à l'identification de stratégies gagnantes. D'ailleurs, c'est toujours le mot d'ordre du CAPVISH : donnez-nous votre opinion! Nous en avons besoin afin de bien vous représenter.

L'année qui vient sera également remplie par tous nos dossiers majeurs. De plus, notre plan d'action, que nous avons adopté l'an passé pour un période de 2 ans, vient à échéance, ce qui constitue le moment idéal pour faire le point sur le passé, dans une perspective critique de l'atteinte ou non des cibles que nous nous étions fixées. Cette analyse critique doit nous servir de pistes de réflexion sur les raisons qui expliquent leur réalisation ou leur échec afin de corriger le tir, lorsque possible, pour les années à venir.

## L'APERÇU HISTORIQUE

*Savoir d'où on vient pour  
savoir où on va !*

L'Association des bénéficiaires du Centre François Charon (ABCFC) voit le jour en 1979. L'objectif initial poursuivi par l'association est de rassembler des personnes en processus de réadaptation afin de faciliter leur intégration dans la communauté. La mutation des différents programmes et services de réadaptations marque cette époque. Les personnes handicapées ressentant alors un besoin grandissant d'autonomie et d'intégration, l'offre de service n'a pu suivre et en découla un manque de services pour la clientèle.

En 1996, des changements majeurs transforment la structure des établissements de réadaptation dans la région de Québec. Les membres de l'ABCFC ont besoin de redéfinir l'identité de leur groupe. L'organisme se dissocie définitivement du centre de réadaptation. Pour illustrer cette nouvelle situation et être porteuse d'une philosophie d'autonomisation dans le milieu de la réadaptation, l'ABCFC porte désormais le nom de « Comité d'Action des Personnes Vivant des Situations de Handicap », appelé le CAPVISH. Dans une volonté d'appropriation du contrôle sur ses conditions de vie, il est dorénavant possible de «mettre le cap sur sa vie», d'en être le principal acteur. Il en résulte une autre vision des interventions de la société favorisant l'inclusion sociale des personnes dans leur milieu et une vision de véritable participation citoyenne.

Depuis le printemps 2000, le CAPVISH s'est établi dans l'arrondissement de la Cité, au Complexe Jacques-Cartier. Cette localisation assure à l'organisme l'autonomie et la proximité géographique qu'offre le Centre-Ville et ses divers services.

Au cours des années, les actions du CAPVISH ont pris une ampleur considérable auprès des personnes ayant des incapacités motrices dans la région de Québec. Grâce au partenariat et au développement de certains dossiers qui sont devenus prioritaires, nous avons acquis une notoriété qui dépasse maintenant la région de la Capitale Nationale.

## LES MEMBRES

(Dans ce document, le terme générique membre inclut les membres du CAPVISH et les gestionnaires usagers actifs du Service BRAD)

Selon le Rapport mondial sur le handicap produit par l'Organisation mondiale de la santé en 2011, dans le monde, plus d'un milliard de personnes vivent avec un handicap sous une forme ou une autre, soit environ 15 % de la population mondiale, et près de 200 millions d'entre elles ont de très grandes difficultés fonctionnelles. La prévalence est plus forte dans le quintile le plus pauvre des populations, chez les femmes et chez les personnes âgées. De plus, sont exposé à un risque plus grand de handicap, les personnes à faible revenu, qui n'ont pas de travail ou un faible niveau d'éducation. Les caractéristiques du handicap dans un pays donné dépendent des tendances observées pour les problèmes de santé et de certains facteurs environnementaux comme entre autres l'alimentation et la toxicomanie.

Ces faits sont applicables au Québec. Pour la province, les données les plus récentes nous sont fournies par l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA 2001-2006)<sup>1</sup>. Depuis 2001, au Québec, la croissance du taux d'incapacité de cette population est de 5%. Une personne ayant une incapacité a des limitations dans ses activités quotidiennes dues à un état physique ou mental ou à un problème de santé. Bien que, parmi les provinces du Canada, le Québec ait le plus bas taux d'incapacité, sa prévalence s'est accentuée de 23 % au cours de la période 2001-2006 alors que l'augmentation moyenne au Canada est de 15 %.

Pour la région de la Capitale-Nationale, c'est plus de 66 000 personnes qui vivent une situation de handicap<sup>2</sup> (tout type de handicap confondu) et près de 45 000<sup>3</sup> de ces personnes habitent la ville de Québec.

Le CAPVISH, sur une base régulière, dessert 292 membres. À ce nombre, doivent s'ajouter un nombre considérable de demandes ponctuelles faites par des personnes vivant avec une incapacité motrice, mais n'étant pas membres de l'organisme puisque la membriété n'est pas une condition obligatoire pour pouvoir bénéficier des services du CAPVISH.

1. *L'enquête sur la participation et les limitations d'activités, Statistique Canada 2006.*
2. *OPHQ, 2007a, Estimation du nombre de personnes selon la présence d'une incapacité, région sociosanitaire de Québec.*
3. *Statistique Canada (2009) Une approche expérimentale fondée sur un modèle d'estimation des comptes et des taux d'incapacités pour les adultes dans les petites régions au moyen des données de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) de 2006, Ottawa, Statistique Canada, 18p.*

## Portrait des membres

Pour l'année 2010-2011, les personnes utilisant les services du CAPVISH étaient composées de 61 % de femmes pour 39 % d'hommes. La majorité sont des adultes âgés de 25 à 55 ans, suivis par les aînés de 55 ans et +.

Encore cette année, des efforts substantiels ont été investis dans le développement du dossier de la membricité, qui a été piloté par Mesdames Sylvie Leblanc et Manon Blaney, bénévoles et administratrices du CAPVISH.

Manon Blaney



## Notre inspiration

Marie-Blanche Rémillard



La précarité des conditions de vie de nos membres, la prévalence du faible revenu et du faible niveau de scolarité, le taux d'emploi moindre sont des sources de motivation et d'inspiration pour que nous poursuivions notre engagement à investir des lieux de revendications et d'interventions visant l'amélioration des conditions de vie de nos membres. Il s'agit d'un travail de longue haleine, concernant divers dossiers, influençant et ayant des répercussions positives sur le quotidien des personnes ayant des incapacités motrices.

## L'ÉQUIPE

Le CAPVISH est administré *par* et *pour* les personnes dont il défend les droits et fait la promotion des intérêts. La place des personnes bénévoles y est centrale. Celles-ci travaillent en collaboration étroite avec les employés, tant à travers les activités courantes de l'organisme que dans le cadre des dossiers de défense de droits ou de représentations à diverses instances.

Par principe, au cœur de nos actions et de nos décisions, se trouvent les personnes concernées par notre mission. La participation citoyenne de celles-ci est indispensable aux changements sociaux nécessaires pour combattre la discrimination et l'exclusion dans toutes les sphères de la vie.

### Les personnes bénévoles

Mario Girard



Au cœur de nos activités de représentation et de défense de droit, les personnes bénévoles représentent le pilier de la vision autonomiste et participative du CAPVISH. Elles sont encouragées à faire entendre leurs voix et leur point de vue de citoyen et citoyenne tout en faisant valoir leur expertise sur toutes questions relatives à leur place dans la société. Les personnes bénévoles agissent comme agents de sensibilisation auprès de nos partenaires, de diverses instances et de la population. Elles sont parties prenantes dans la recherche et la mise en œuvre des solutions afin d'améliorer les conditions de vie des personnes à mobilité réduite.

## La gouvernance : Le conseil d'administration et ses comités

**Le conseil d'administration (CA) composé de sept (7) postes** s'assure du bon fonctionnement de l'organisme. Tous les officiers ont une incapacité motrice. Il est cependant possible pour un parent ou tuteur d'une personne ayant une incapacité motrice d'y siéger (deux postes disponibles). Pour l'année 2010-2011, le CA a tenu 10 rencontres régulières.

Carol Ferland



Tableau 1 : les administrateurs du CAPVISH pour 2010-2011

CA de septembre à novembre 2010	CA de décembre 2010 à août 2011
Richard Chabot, président	Line Beauregard, présidente
Line Beauregard, vice-présidente	Laurence Brunelle-Côté, v-présidente
Carol Ferland, trésorier	Carol Ferland, trésorier
Sylvie Leblanc, secrétaire	Sylvie Leblanc, secrétaire
Laurence Brunelle-Côté, administratrice	Manon Blaney, administratrice
Manon Blaney, administratrice	Michel Bédard, administrateur
Michel Bédard, administrateur	Marie-Blanche Rémillard, administratrice

**Le conseil exécutif (CE)** est composé du président, de la vice-présidente, du trésorier et de la secrétaire. Le CE assure un suivi étroit de la situation financière. Pour l'année 2010-2011, le CE s'est réuni à deux reprises.

Tableau 2 : Le comité exécutif pour 2010-2011

CE de septembre à novembre 2010	CE de décembre 2010 à août 2011
Richard Chabot, président	Line Beauregard, présidente
Line Beauregard, vice-présidente	Laurence Brunelle-Côté, v-présidente
Carol Ferland, trésorier	Carol Ferland, trésorier
Sylvie Leblanc, secrétaire	Sylvie Leblanc, secrétaire

**Le comité ressources humaines (CRH)** était d'abord composé de trois administrateurs et de la coordonnatrice. Au courant de l'année, la composition de ce comité a été revue et il est maintenant composé de deux administrateurs et de la coordonnatrice. La présidence peut s'ajouter au comité selon les besoins. Le CRH oriente et encadre la gestion des ressources humaines de l'organisme. Au cours de l'année 2010-2011, il s'est réuni à 3 reprises.

Tableau 3 : Le comité des ressources humaines pour 2010-2011

**CRH de septembre 2010 à avril 2011**

Richard Chabot, président (novembre 2010)

Line Beauregard, vice-présidente

Carol Ferland, trésorier

Katia Roy, coordonnatrice

**CRH mai à juin 2011**

Sylvie Leblanc, secrétaire

Manon Blaney, administratrice

Renée Fleury, coordonnatrice

## L'implication bénévole

La personne bénévole est au cœur du processus d'action et de décision du CAPVISH, elle en est la pierre angulaire. Ces personnes ont à cœur l'avancement des droits et des intérêts des personnes ayant une déficience motrice. Cette année, quatorze (14) personnes bénévoles ont investi de leur temps et de leurs énergies à défendre les dossiers du CAPVISH.

*Michel Bédard*



Tableau 4 : Les personnes bénévoles pour 2010-2011

Line Beauregard	Jean Côté	Éric Lapointe
Manon Blaney	Christian Dufour	Sylvie Leblanc
Laurence Brunelle-Côté	Carol Ferland	Raynald Pelletier
Richard Chabot	Mario Girard	Marie-Blanche Rémillard
Paul-Émile Chamberland	Daniel Langlois	

### Synthèse de l'implication bénévole

Le tableau suivant présente en synthèse un portrait de l'énergie déployée par nos bénévoles, par secteur. Chaque bénévole, dont les actions sont soutenues par la coordonnatrice, peut s'impliquer dans plus d'un dossier.

Tableau 5. : Synthèse de l'implication bénévole

ACTIVITÉS	HEURES INVESTIES	BÉNÉVOLES IMPLIQUÉS
<b>Affaires générales de la corporation</b>		
• Conseil d'administration (CA) et Comité exécutif (CE)	343	8
• Comité des ressources humaines (CRH)	90	6
• Rencontre de suivi avec la coordination	61	4
<b>Total</b>	<b>433</b>	
<b>Communication et vie associative</b>		
• Membriété	181	2
• Bulletin	109	4
• Site WEB	17	3
<b>Total</b>	<b>307</b>	
<b>Dossier Accessibilité</b>		
• Stratégie globale / accessibilité urbanistique et environnementale	280	4
• Comité consultatif pour l'accessibilité universelle de la ville de Québec (CCAU)	18	1

• Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec (TAU)	16	1
<b>Total</b>	<b>314</b>	
<b>Dossier Soutien à domicile</b>		
• Service Banque de référence aide à domicile (BRAD)	208	6
• SAD – CES : Sondage	50	1
<b>Total</b>	<b>258</b>	
<b>Dossier Services et Habitation</b>		
• Continuum résidentiel	38	2
• Répertoire : Cartes lieux, services, immeubles locatifs accessibles	85	7
<b>Total</b>	<b>123</b>	
<b>Dossier Transport</b>		
• Comité technique du RTC (transport adapté et régulier)	15	1
• Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur	4	1
• Mise en accessibilité des Métrobus 800 et 801	49	1
• Interconnexion	9	1
<b>Total</b>	<b>77</b>	
<b>Comité conjoint personnel des aides techniques et usagers</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
<b>Représentations – présence sur différents CA</b>	<b>105</b>	<b>3</b>
<b>Soutien administratif</b>	<b>40</b>	<b>4</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		
	<b>1667 HEURES</b>	

*Parce qu'il est accueil et partage, le bénévolat est le tremplin d'un humanisme fécond.*

Raoul Duguay

## Le personnel

Autant au CAPVISH qu'au le Service Brad, l'année 2010-2011 a été marqué par des changements au niveau du personnel. Tel qu'illustré au tableau 4, huit (8) personnes ont été à l'emploi du CAPVISH (à temps plein, à temps partiel, de façon temporaire ou contractuelle) au cours de l'année.

Tableau 6. : Le personnel pour 2010-2011

	<b>Fonction</b>	<b>Volet</b>	<b>Statut</b>
Alexandre Lambert	Responsable de service	Service BRAD	Temporaire
Nicole Germain	Préposée principale à l'information	Service BRAD	Permanente
Jocelyn Conroy	Préposée à l'information	Service BRAD	Étudiante juillet 2010-août 2010
Marie-Ann Chamberland	Préposée à l'information	Service BRAD	Étudiante Juin 2011
Marie-Christine Miller	Agente de développement	CAPVISH	Contractuelle juillet 2010-mai 2011
Katia Roy	coordonnatrice	CAPVISH	Permanente Juillet 2010-mars 2011
Renée Fleury	Coordonnatrice	CAPVISH	Permanente Février 2011
Ronald Racine	Commis comptable	CAPVISH	Contractuel

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

C'est le Complexe Jacques Cartier qui a accueilli la 32<sup>e</sup> assemblée des membres, le 27 septembre 2010. Elle était présidée et animée par Madame Marie-Noëlle Béland. Vingt-huit (28) personnes y ont participé, dont vingt-cinq (25) membres. Les points suivants y ont été présentés :

- Le bilan du rapport financier de l'année 2009-2010
- Le bilan du rapport d'activité de l'année 2009-2010
- Échange sur le Plan d'action 2009-10 et présentation du Plan d'action 2010-12
- Présentation du Répertoire des cartes de services et lieux accessibles
- Élection des membres du conseil d'administration pour l'année 2010-2011

## RECHERCHE DE FINANCEMENT

Le support de nos bailleurs de fonds a été fondamental dans la poursuite des objectifs fixés.

*Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) – Fonds d'aide à l'action communautaire autonome*

Reconduction du financement en appui à la mission globale pour le CAPVISH.

*Agence de la Santé et des Services sociaux de la région 03 - Programme PSOC*

Consolidation du financement par objectif pour le Service de la Banque de référence pour l'aide à domicile (BRAD)

*Ressources Humaines et Développement des Compétences Canada (RHGCC)*

Demande de soutien financier pour l'embauche d'un étudiant pendant la période estivale dans le cadre du programme Placement Carrière-Été 2011 : financement accordé.

### *Autofinancement*

- Lotomatique
- Revenus d'adhésion des membres

## VIE ASSOCIATIVE :

### PROMOTION, COMMUNICATION, PARTENARIAT

Le CAPVISH jouit d'une réputation très favorable auprès de ses partenaires de la région métropolitaine de Québec, mais également auprès de partenaires des autres régions du Québec. Reconnu pour son dynamisme et sa créativité, l'organisme est régulièrement sollicité par différents acteurs. Dans une perspective d'ouverture et de partage, le CAPVISH accueille favorablement les nouvelles opportunités de partenariat. Il importe également de sensibiliser le plus de personnes à la réalité de ceux et celles qui vivent quotidiennement des situations d'exclusion sociale et des situations de handicap.

### **Promotion**

Un comité promotion, composé des administrateurs Michel Bédard et Manon Blaney, a vu le jour au cours de l'année, son objectif étant d'assurer le rayonnement du CAPVISH auprès de différentes instances.

Deux activités, ayant pour but de mieux faire connaître le CAPVISH, ont eu lieu. D'abord, la tenue d'un kiosque à l'événement FaciliAccès, organisé par l'IRD PQ. Le but de notre présence, et celle des autres organismes similaires, était de faire connaître, aux personnes présentement en réadaptation, les différents services pouvant leur être utiles.

Le CAPVISH a également participé à la « Journée Ressource » de l'IRD PQ. Cette fois, la clientèle visée était les professionnels de la réadaptation. Nous avons pu leur présenter, par l'entremise d'un kiosque, le CAPVISH et surtout son outil « Cartes et Répertoires ».

Le CAPVISH s'est déplacé à l'Assemblée Nationale pour rencontrer Monsieur Émilien Pelletier, porte-parole de l'opposition officielle pour les personnes handicapées et l'OPHQ. Nous répondions à une invitation de Monsieur Pelletier à venir échanger avec lui sur les différents enjeux identifiés par les personnes à mobilité réduite habitant la région de la Capitale Nationale.

## Communication

### Le Bulletin

Sylvie Leblanc



Le Bulletin est paru à quatre reprises au cours de l'année, soit en octobre et décembre 2010 et en avril et juin 2011. Cet outil de communication vise à informer nos membres sur l'évolution de dossiers prioritaires de défense de droits et sur diverses questions d'intérêts. Il est distribué à plus de 200 personnes (membres, partenaires et bailleurs de fonds). Nous avons retenu un format axé sur l'information, sur des suivis et des articles portant sur divers sujets et touchant de près la réalité des personnes ayant des incapacités motrices. Il est toujours possible de se le procurer en format électronique ou en format papier.

Un comité, soutenu par la coordination, est dédié à sa réalisation, ce qui sous-entend le travail de quatre personnes bénévoles oeuvrant à toutes les étapes de sa réalisation. De façon occasionnelle, d'autres membres se joignent à l'équipe pour la production d'articles.

### Le site internet

Dans le but de rendre la consultation de notre site internet agréable et simple, son contenu et sa disposition ont été révisés. L'outil « Cartes et répertoires » a été bonifié et la section « Nouvelles » est devenue plus active. Nous souhaitons que le site internet du CAPVISH devienne un lieu de référence et d'information pour outiller les personnes à mobilité réduite ainsi que les intervenants oeuvrant dans le domaine. Visitez le [www.capvish.org](http://www.capvish.org).

## Partenariat

### Les partenaires

Comme par les années passées, nous avons conservé notre réseau de partenaires et continuer d'entretenir des liens avec eux. Voici les organismes ou regroupements dont le CAPVISH est membre :

- Bureau d'animation et information logement (BAIL)
- Centre d'action bénévole de Québec (CABQ)
- Corporation de développement économique communautaire (CDÉC) de Québec
- Front d'action populaire en réaménagement urbain (FRAPRU)
- Kéroul
- Regroupement d'éducation populaire et d'action communautaire (REPAC)
- Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03)
- Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP 03)
- Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH)
- Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Capitale Nationale (CAAP)
- Regroupement des OSBL du Québec
- Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH).

### Les collaborateurs

À travers différents dossiers et comités de travail, le CAPVISH a travaillé en collaboration avec divers organismes :

- Le Réseau de transport de la Capitale (RTC)
- L'institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ)
- La Ville de Québec

- La Communauté métropolitaine de Québec (CMQ)
- Les CSSS Vieille-Capitale et Québec Nord
- L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- L'Agence de la santé et des services sociaux (ASSS)
- Emploi Québec
- Plusieurs groupes et organismes communautaires

### **Implication du CAPVISH**

Le CAPVISH, durant l'année 2010-2011, a participé aux comités ou groupes de travail suivants :

- Comité de travail sur l'accessibilité des lignes Métrobus 800-801.
- Comité soutien à domicile du ROP-03.
- Comité transport collectif du ROP-03.
- Comité soutien à domicile de l'AQRIPH.
- Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec.
- Comité de travail sur le continuum résidentiel pour les personnes handicapées.
- Table de concertation pour la formation et l'emploi des personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale.
- Comité formation du ROP-03.

Le CAPVISH est présent, à travers ses délégués, aux conseils d'administration des organismes suivants :

- Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP 03)
- Corporation de développement économique communautaire (CDÉC) de Québec
- Centre d'action bénévole de Québec (CABQ)

## Activités de formation, colloques

Dans un objectif de formation continue, que ce soit au niveau des habiletés de gestion ou des connaissances concernant les différents dossiers, le CAPVISH s'assure d'offrir à ses employés ou personnes bénévoles les formations pouvant contribuer à la bonification de leur savoir.

Pour l'année 2010-2011, les activités qui ont été privilégiées sont :

- Participation à la présentation de la **Recherche-action en soutien à domicile** de l'organisme Ex æquo.
- Participation à la présentation du rapport final du projet « **Vigie de l'exercice des droits des personnes ayant des incapacités de la région de Québec** », une étude réalisée en partenariat avec des personnes ayant des incapacités de la région de Québec par le CIRRIIS.
- Formation sur la **planification stratégique** offerte par la CDEC de Québec.
- Participation au **Colloque des bénévoles**, organisé par le CABQ, qui avait comme objectif de répondre aux questions suivantes : Quelles sont les tendances actuelles et les perspectives d'avenir du bénévolat ? Comment d'autres visions peuvent-elles inspirer notre action ? Quelle est notre place dans cet environnement en évolution ?

## Autres activités

- Le CAPVISH a présenté son dossier de demande de reconnaissance à l'Arrondissement de La Cité-Limoilou dans le but d'officialiser son partenariat avec la Ville de Québec.
- Le CAPVISH a participé aux Assemblées générales annuelles des organismes suivant : CABQ, CDEC de Québec et ROP-03.

## RÉALISATIONS DU CAPVISH

### Dossiers majeurs

#### Représentation & défense de droits;

#### Vers une participation citoyenne dans une société inclusive

En accord avec notre mission et nos valeurs, l'essentiel de nos actions a été mené par et pour nos membres et personnes bénévoles. Les actions du CAPVISH se déclinent selon un point de vue municipal, régional puis national, en collaboration avec divers partenaires partageant des intérêts communs. Une portion considérable de ces actions, portées par l'équipe et les personnes bénévoles du CAPVISH, deviennent également des actions de défense de droits. Ces activités servent enfin de lieux de formation où nos représentants peuvent parfaire leur rôle d'agents de sensibilisation auprès de divers partenaires.

*Laurence Brunelle-Côté*



#### Stratégie globale en accessibilité;

#### Architecture, urbanisme et environnement

Comme l'accessibilité architecturale, urbanistique et environnementale est une des préoccupations centrales du CAPVISH, des actions ont été entreprises pour poursuivre la stratégie globale en accessibilité établie en 2009-2010 concernant l'accessibilité de lieux récréotouristiques et celle des services et des installations de la Ville de Québec. Le CAPVISH a mis en œuvre des actions afin d'influencer, par sa présence active, diverses instances municipales et régionales. Puisqu'il s'agit d'un vaste dossier et qu'il faut composer avec des instances dont les délais de fonctionnement ne sont pas les nôtres, les actions entreprises seront poursuivies tout au long de la prochaine année, dans un souci de suivi rigoureux.

Point de vue municipal et métropolitain:

**Baie de Beauport  
Port de Québec**

Débutées en 2009-2010, les actions concernant l'accessibilité de la Baie de Beauport se sont poursuivies. Le changement de direction au Port de Québec a cependant quelque peu ralenti le processus. Cependant, depuis l'année dernière, des améliorations ont été apportées au site et le CAPVISH poursuit ses revendications par une présence active et une collaboration avec les gestionnaires du site et l'évaluation continue de l'accessibilité. Ce dossier demeurera prioritaire pour l'année à venir.

**Navette Desjardins  
RTC**

Des courriers ont été échangés et des revendications faites concernant l'accessibilité de la Navette Desjardins, autant au Mouvement Desjardins qu'au RTC. L'organisme responsable de la mise en accessibilité de la Navette est le RTC. Celui-ci a fait savoir, au Mouvement Desjardins ainsi qu'au CAPVISH que leur priorité pour l'année 2011 était la mise en accessibilité des Métrobus 800 et 801. Le calendrier de mise en accessibilité des différents parcours, incluant la Navette Desjardins, sera défini dans le prochain plan quinquennal du RTC qui prendra forme sous peu. Le CAPVISH fait en sorte d'instaurer un partenariat et une collaboration efficace avec les personnes responsables de ce dossier au RTC et effectuera un suivi rigoureux au cours de la prochaine année.

**Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec  
Ville de Québec**

L'année 2010-2011 est une année charnière pour le dossier de l'accessibilité universelle à la ville de Québec. En effet le mandat de la table tend à se préciser, traitant maintenant les questions plus techniques touchant aux projets plus concrets de la ville en regard de l'accessibilité architecturale, environnementale et urbanistique (alors que les orientations liées au dossier de l'accessibilité universelle en général ainsi que le

plan d'action de la ville seront traités par un nouveau comité consultatif où le ROP-03 est présent).

Dans le cadre de cette restructuration, un travail de concertation avec le ROP-03 et d'autres organismes communautaires a été fait pour émettre un avis contenant la liste des sujets qui devraient être abordés à cette Table remodelée.

Dès l'hiver 2010, la Table s'est jointe au Comité technique du RTC pour élaborer la mise en accessibilité des Métrobus-800 et 801 en évaluant et en travaillant sur les différents critères d'accessibilité des zones d'arrêts.

Les travaux de la Table ont repris en juin dernier en soulevant la problématique de l'accessibilité des voies piétonnes lors des travaux planifiés par la Ville. Dans une première piste de solution, le CAPVISH a affiché sur son site WEB les liens menant vers la section du site de la Ville concernant ces travaux.

### **Cartes et répertoires des lieux, services et habitations accessibles** **Site internet du CAPVISH**

Depuis 2009, le CAPVISH a instauré dans son plan d'action l'objectif de répertorier et d'évaluer l'accessibilité physique et architecturale des différents lieux, services et bâtiments sur le territoire de la Ville de Québec.

À travers son projet « Cartes et répertoires des lieux, services et habitations accessibles », le CAPVISH vise à ce que les personnes ayant des incapacités motrices puissent mieux planifier leurs déplacements en fonction d'activités liées à l'emploi, au mode de vie, au loisir, à l'ensemble des habitudes de vie caractérisant leur quotidien, leur permettant de participer socialement à la vie de leur communauté.

Tout au long de la dernière année, le CAPVISH a travaillé à bonifier cet outil et à le rendre le plus dynamique possible en permettant d'incorporer de nouvelles données, soit suite à de nouvelles visites ou grâce à des ajouts faits par les utilisateurs via le site internet.

Point de vue régional :

**Le train du Massif de Charlevoix  
Le Massif de Charlevoix**

Dès l'automne 2011, le Train du Massif de Charlevoix proposera une croisière ferroviaire entre Québec et La Malbaie. Des démarches avec les gestionnaires du Train, soit Le Massif de Charlevoix, ont été amorcées pour s'assurer de l'accessibilité des sites entourant cette activité et de l'activité en elle-même. Ce dossier aura un suivi rigoureux dès le début de l'année 2011-2012 pour s'assurer que l'accessibilité telle que publicisée corresponde au concept d'accessibilité universelle.

Collaborations :

**Comité formation  
Rop-03**

Sous la responsabilité du ROP-03, le CAPVISH a collaboré à la mise sur pied d'une formation s'adressant au personnel d'accueil de la ville de Québec.

**Comité aux événements  
Rop-03**

Le ROP-03 a complété cette année son Guide pratique d'accessibilité des événements, projet pour lequel le CAPVISH avait collaboré avec d'autres groupes communautaires. Le CAPVISH a eu à commenter les dernières versions de ce document avant sa publication.

**Lieux de rencontres accessibles  
CDEC**

Le CAPVISH, en collaboration avec la CDEC de Québec et l'OPHQ a participé à une réflexion concernant la diffusion de l'information au sujet de lieux de réunions accessibles.

## **Comité consultatif sur le plan d'action Ville de Québec**

À travers sa membriété au ROP-03, le CAPVISH a participé à l'élaboration du plan d'action triennal sur l'accessibilité universelle de la Ville de Québec.

### **Le soutien à domicile**

En février 2003, le gouvernement provincial adoptait la politique de soutien à domicile « *Chez soi : le premier choix* » et identifiait les indicateurs de l'offre de services d'aide à domicile. Entre autres éléments, cette politique gouvernementale prônait le libre choix de la personne, quant à la modalité de prestation de services qu'elle désirait recevoir et la manière d'organiser ces services. Elle statuait également sur la gratuité des services ainsi que sur les montants de sa couverture.

Entre 2004 et 2009, les orientations ministérielles provinciales en déficience physique « *Pour une véritable participation à la vie en communauté* » suivaient également cette volonté. Le désir d'une personne d'habiter dans son milieu naturel devait être respecté et soutenu et avec l'apparition d'incapacités plus importantes, la possibilité d'aller demeurer en milieux résidentiels protégés de type communautaire devait lui être offerte. C'est en accord avec ces perspectives que le CAPVISH, lors de l'élaboration de son Plan d'action 2010-2012, a planifié de mettre en place des moyens visant l'amélioration et l'uniformisation des services de soutien à domicile, volet du CES, tant au plan local, régional que national.

Point de vue du gestionnaire-usager du chèque emploi-service:

### **Sondage CES (chèque emploi-service)**

Afin de bonifier sa compréhension de la mesure et de documenter la situation vécue par les gestionnaires usagers du chèque emploi-service, que ce soit au niveau de leur connaissance de la mesure, leur satisfaction ou des irritants vécus, le CAPVISH a pris l'initiative de mener un sondage auprès des personnes qui utilisent le CES comme modalité pour recevoir du soutien à domicile.

Les objectifs visés par ce sondage étaient de connaître :

1. L'opinion des utilisateurs du CES quant à la liberté du choix et à l'information reçue;
2. Leur satisfaction face au CES, les difficultés vécues, les aspects à conserver et ceux à changer;
3. Les solutions privilégiées pour résoudre les problèmes.

Au total, deux cent cinquante-neuf (259) personnes ont répondu au sondage, provenant de six régions administratives du Québec : la Capitale-National, la Mauricie, le Centre du Québec, la Côte-Nord, l'Estrie et Lanaudière. Les travaux concernant le sondage, pour l'année 2010-2011, ont permis de finaliser la réception des documents, de faire l'analyse des données et de rédiger l'ouvrage. Les prochains mois nous mèneront à la publication de la version finale et à sa diffusion.

Point de vue régional :

**Comité soutien à domicile (SAD)  
ROP-03**

Les travaux du comité SAD du ROP-03 ont repris en janvier 2011 suite à un arrêt d'environ 1 an. Le comité a fait une mise à jour de son plan d'action. Le but visé par ce comité est de travailler sur les problématiques régionales propres au soutien à domicile des personnes ayant des limitations fonctionnelles en concertation avec les acteurs du milieu.

Sept (7) objectifs ont été identifiés par ce comité pour les années 2011, 2012 et 2013 soit :

1. Connaître le mode de fonctionnement, les critères d'admissibilité et l'utilisation des différents programmes ou services de soutien à domicile et en faire la promotion auprès des utilisateurs et des personnes susceptibles de les utiliser.
2. Voir à l'amélioration, au maintien, à la continuité et à la qualité des services de soutien à domicile dispensés via le programme «Services intensifs de soutien à domicile» et évaluer les outils de détermination en lien avec ce même programme.
3. Améliorer l'utilisation des différentes modalités de services de soutien à domicile.
4. Réduire l'épuisement des proches aidants
5. Connaître et suivre les travaux sur les orientations ministérielles en matière de distribution des services de soutien à domicile
6. Rester à l'affût de la conjoncture économique, politique et régionale pour travailler sur des dossiers de manière ponctuelle.
7. Prendre connaissance de la norme professionnelle du métier d'aide à domicile et de sa mise en œuvre.

Le comité a priorisé les objectifs 1, 3 et 4 pour les années 2011 et 2012.

Point de vue national :

### **Comité soutien à domicile (SAD) AQRIPH**

De par ses actions et implications, le CAPVISH cherche à contribuer au développement des programmes de soutien à domicile pour que ceux-ci puissent répondre adéquatement aux besoins des personnes ayant une incapacité motrice.

Le CAPVISH désire contribuer concrètement aux actions collectives visant l'amélioration des conditions de dispensation des services à domicile.

La participation au comité soutien à domicile de l'AQRIPH est un des moyens que le CAPVISH se donne pour atteindre ses objectifs à l'égard du dossier du soutien à domicile.

Dans la suite des actions déjà menées pour sensibiliser le Ministère à la problématique entourant la mesure du chèque emploi-service, les diverses représentations menées par divers groupes ont permis d'établir un comité de travail composé de représentants du milieu associatif et de fonctionnaires du MSSS, le « Comité National Soutien à Domicile ».

Dans l'objectif de soutenir cette démarche, le CAPVISH a participé à une rencontre, en mars 2011, du comité de l'AQRIPH sur le CES, dont l'objectif était de faire un premier travail de priorisation des revendications à présenter au MSSS.

Le CAPVISH désire profiter du momentum qui se présente pour mettre en lien son point de vue régional et son point de vue national pour s'assurer que les actions privilégiées et accomplies dans un secteur soient en accord, cohérentes et en continuité avec l'autre secteur, un pouvant alimenter l'autre.

Point de vue d'une banque de référence

### **Banque de référence pour l'aide à domicile BRAD**

Depuis 2001, Le CAPVISH gère un service ayant pour objectif de répondre aux besoins de soutien à domicile des personnes ayant des incapacités motrices : la Banque de Référence pour l'Aide à Domicile (Service BRAD). Son rôle est de recruter du personnel désireux d'effectuer du travail d'aide à domicile et de le référer, sur demande, aux personnes ayant une incapacité physique, qui reçoivent la mesure d'allocation directe du Chèque emploi-service (CES) et qui sont les *gestionnaires-usagers*. La gestion du programme du Chèque emploi-service relève des CSSS.

Les premières références ont été effectuées officiellement en avril 2002. Par ce service, le CAPVISH s'assure non seulement de répondre à des besoins de plus en plus répandus dans la collectivité mais aussi de documenter cette réalité et d'utiliser les données du Service afin de s'outiller pour les actions de défense de droits. Au 30 juin 2009, nous comptons **221** gestionnaires-usagers actifs et **105** travailleurs actifs.

Les principales responsabilités du Service relativement aux gestionnaires-usagers et travailleurs sont :

- Effectuer un processus de présélection des candidats<sup>1</sup> par une entrevue de sélection, la vérification des références auprès des anciens employeurs et de la vérification des antécédents judiciaires effectuée par le Service de police de la Ville de Québec;
- Proposer des travailleurs compétents pouvant répondre aux besoins des gestionnaires-usagers, le choix final leur revenant;
- Offrir le support nécessaire relativement au rôle d'employeur que les gestionnaires-usagers doivent assumer;
- Donner, au besoin, un soutien concernant les modalités de gestion du CES;

---

<sup>1</sup> Le terme candidat désigne les personnes intéressées à offrir des services d'aide à domicile, mais qui ne sont pas encore inscrites à la Banque de Référence en tant que travailleur.

- Offrir un suivi périodique afin de s'assurer que la demande de référence correspond aux besoins du gestionnaire-usager.
- Faciliter la recherche de nouveaux employeurs (personnes ayant une incapacité physique);
- Faciliter l'accès à des formations sur mesure (PDSB)<sup>2</sup> et (RCR)<sup>3</sup> offertes par les centres de formation, afin de répondre aux exigences requises par l'emploi;
- Offrir un suivi périodique pour assurer la mise à jour du dossier du travailleur et de ses disponibilités.

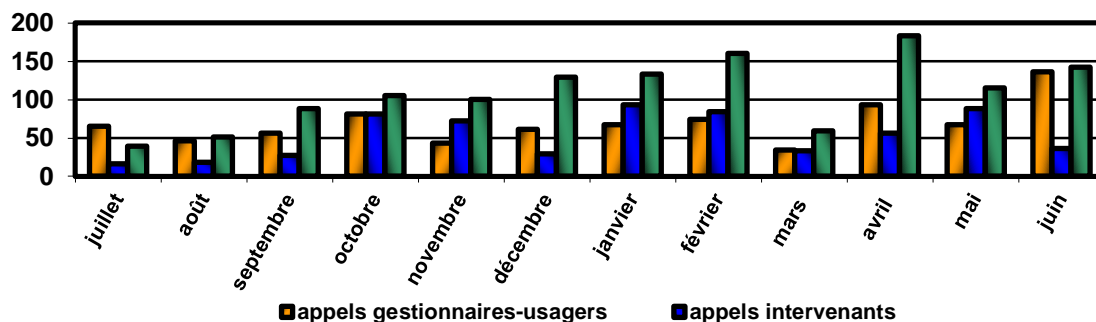
Un bilan détaillé des activités réalisées par le Service BRAD en 2009-2010 est disponible au bureau du CAPVISH, par conséquent, seules les grandes lignes du service sont ici présentées.

### Quelques statistiques

#### Appels reçus 2010-2011

Le graphique ci-dessous indique le nombre d'appels reçus par mois tout au long de 2010-2011. Ainsi, 845 gestionnaires-usagers, 637 intervenants et 1334 travailleurs à domicile ont contacté le Service, totalisant 2816 appels reçus.

Appels reçus 2010-2011

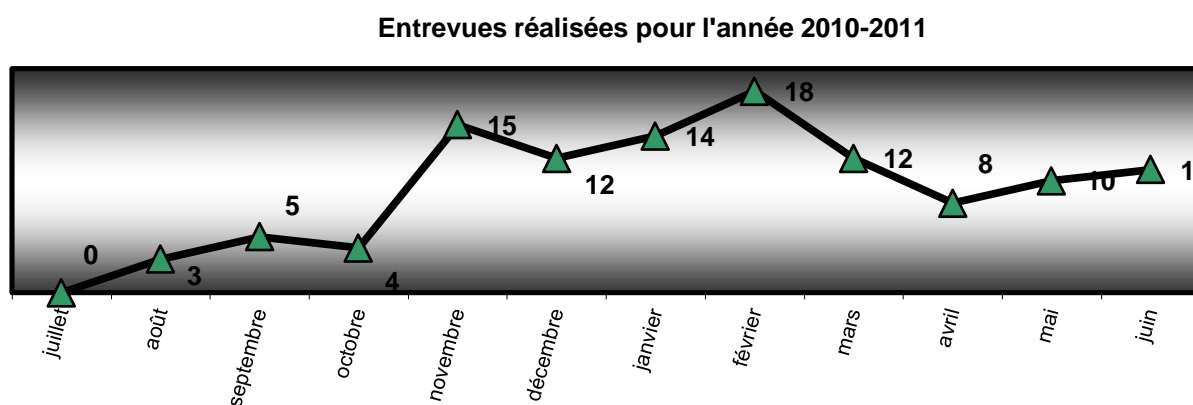


<sup>2</sup> PDSB signifie principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires.

<sup>3</sup> RCR signifie Réanimation Cardio-Respiratoire.

## Entrevues réalisées 2010-2011

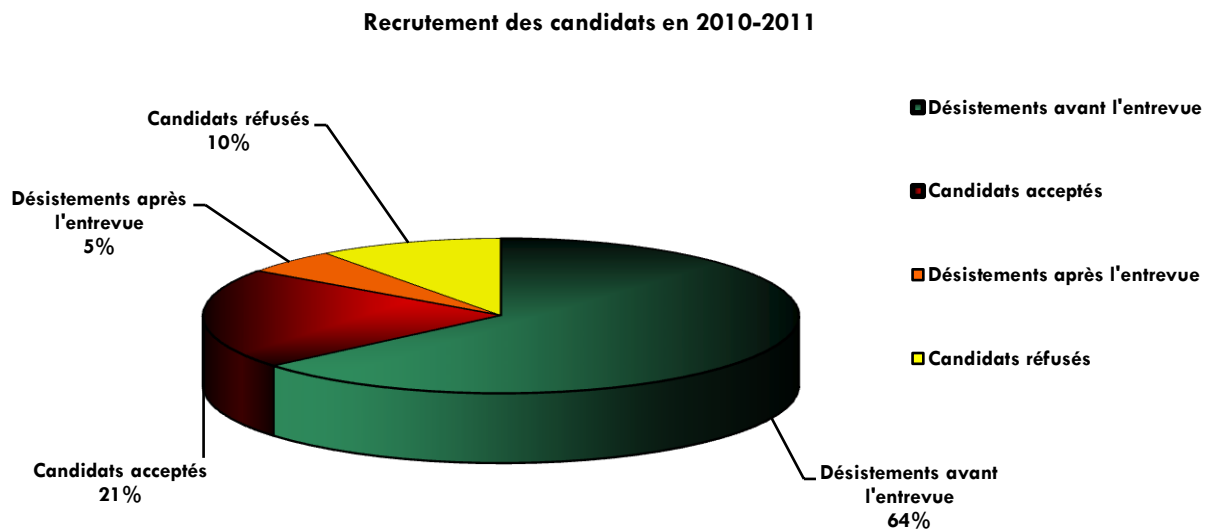
Le graphique ci-dessous détaille le nombre d'entrevues de sélection effectuées par mois. Ainsi, 112 candidats ont passé l'entrevue de sélection et 81 d'entre eux ont été acceptés à la fin du processus de recrutement. Pour comprendre l'ampleur du travail effectué, il faut savoir que 309 rendez-vous ont été pris tout au long de l'année.



Le Service reçoit plusieurs appels de personnes intéressées à l'offre d'emploi. Malheureusement, un grand pourcentage désiste avant même de prendre rendez-vous pour une entrevue de sélection, en raison des conditions liées au CES. Également, plusieurs candidats ayant déjà pris rendez-vous annulent ou ne se présentent pas. Aussi, un pourcentage élevé de désistements de postulants déjà retenus à la suite de l'entrevue de sélection est enregistré. Ils ont trouvé, ailleurs, un emploi offrant de meilleures conditions de travail.

En effet, plusieurs heures sont consacrées au recrutement de nouveaux candidats, mais le pourcentage élevé de désistements avant et après l'entrevue de sélection fait que les résultats demeurent décevants. Ainsi, en 2010-2011, des 309 prises de rendez-vous, on peut noter 197 désistements avant l'entrevue de sélection et 112 entrevues qui ont eu lieu. Des candidats rencontrés en entrevue, 81 ont été acceptés, dont 16 se sont désistés après l'entrevue de sélection, et 31 candidats ont été refusés. Le graphique suivant illustre cette situation.

Recrutement des candidats en 2010-2011



Données sur le processus de sélection 2010-2011

Données sur le processus de sélection 2010-2011	Total
Nombre de désistements avant l'entrevue	197
Nombre de candidats retenus	65
Nombre de candidats non retenus	31
Nombre de désistements après l'entrevue	16
<b>Nombre d'entrevues qui se sont concrétisées</b>	<b>112</b>

La sélection de candidats est un processus rigoureux, mais nécessaire pour assurer la qualité du service. Les gestionnaires-usagers comptent sur le service BRAD pour faire leur choix de travailleurs.

Le tableau ci-dessous illustre les activités réalisées au cours de la dernière année financière.

*Statistiques liées au recrutement du personnel 2010-2011*

Milieus ciblés	Milieus répertoriés	Appels reçus / consultation de l'offre d'emploi dans le milieu	Entrevues effectuées / consultation de l'offre d'emploi dans le milieu
Centres locaux d'emploi	4	115	22
Carrefours jeunesse-emploi (CJE)	6	3	0
CSSS	0 <sup>4</sup>	4	2
Centres de formation et de francisation	24	6	3
Internet (Divers sites)	2	25	4
Centres commerciaux, épiceries, pharmacies, cliniques.	174	15	4
Paroisses	18	9	1
Organismes communautaires / entraide	130	31	7
Médias	4	71	11

<sup>4</sup> L'affichage n'est pas accepté. Les appels reçus résultent de la connaissance des intervenants des CSSS de notre Service.

Paul-Émile Chamberland



### *Les ressources humaines*

L'équipe du Service BRAD se compose d'employés et de personnes bénévoles contribuant à son bon fonctionnement ainsi qu'à son développement.

#### Les employés

- Alexandre Lambert, responsable par intérim du Service – Temps plein temporaire;
- Marie-Ann Chamberland, agente d'information dossier soutien à domicile - Temps plein temporaire;
- Nicole Germain, préposée principale à l'information - Temps plein permanent ;
- Nina Collantes, responsable du Service - Temps plein permanent (congé de maternité)

Sous la responsabilité de la coordonnatrice et en collaboration avec le Conseil d'administration du CAPVISH, la personne responsable du Service BRAD effectue les tâches liées à la planification, la consolidation, le développement et la promotion du Service. Le recrutement du personnel pour l'aide à domicile ainsi que le processus de sélection des candidats font également partie de ses activités.

#### Les personnes bénévoles

- Michel Bédard
- Manon Blaney
- Paul-Émile Chamberland
- Jean Côté
- Mario Girard
- Daniel Langlois

Les personnes bénévoles<sup>5</sup>, ayant des incapacités physiques ou étant parents de personnes bénéficiant de la mesure du CES, participent aux entrevues de sélection. Ils connaissent bien la réalité du soutien à domicile et ses besoins. Leurs compétences se sont développées à travers les différentes formations auxquelles ils ont participé.

Ayant comme objectif de retenir du personnel qualifié et de sensibiliser les étudiants à la situation que vivent les personnes ayant une incapacité physique, les personnes bénévoles participent aux activités de recrutement et livrent des témoignages aux centres de formation.

## L'habitation

### **Cartes et répertoires des lieux, services et habitations accessibles** **Site internet**

La recherche d'un logement accessible, adapté à ses besoins et dans un milieu qui lui convient reste encore, en 2011, un défi considérable pour toute personne ayant une incapacité motrice.

Dans un processus de recherche de solution, le CAPVISH avait, il y a quelques années déjà, initié le projet « habitation et incapacité » pour, par la suite, développer son outil en ligne « cartes et répertoire des lieux, services et habitations accessibles ». Un des objectifs de ces projets était le recensement et l'évaluation de l'accessibilité d'immeubles locatifs. Une employée contractuelle du CAPVISH, avec la collaboration de personnes bénévoles, de juillet 2010 à mai 2011, a continué de bonifier l'outil « cartes et répertoires » tout en travaillant à rendre l'information, de la section du site internet dédiée à cet outil, la plus claire et conviviale possible.

Afin de mieux faire connaître le fait que notre site internet comporte une section répertoriant des immeubles locatifs accessibles, nous avons pris l'habitude de diriger les personnes ayant des incapacités et les intervenants du réseau qui nous font des demandes d'informations vers notre site internet. De plus, la promotion de ce

---

<sup>5</sup> Pour devenir personnes bénévoles du Service BRAD, le candidat a passé une entrevue de sélection auprès du Comité des ressources humaines (CRH) du CAPVISH, il a donné son autorisation pour faire la vérification de ses antécédents judiciaires auprès du service de police de la Ville de Québec et il a signé son adhésion comme bénévole du CAPVISH.

répertoire a également été faite lors de deux activités, soit le « Midi FacilitAccès » et la « Journée Ressource » de l'IRDPQ.

### **Un continuum résidentiel adapté aux besoins des personnes handicapées Suite des travaux sur les projets cliniques**

En décembre 2010, le Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale a relancé les démarches des projets cliniques en regard des personnes ayant des déficiences. Le « Continuum résidentiel adapté aux besoins des personnes handicapées » est la suite de ces projets cliniques DP, DI-TED, travaux menés en 2008-2009. Une des cibles alors identifiées concernait l'identification de milieux de vie adaptés et diversifiés pour répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap.

Le CAPVISH fait partie du comité formé pour ces travaux, comité qui a comme mandat de :

- Développer une vision commune d'un continuum résidentiel adapté aux besoins des personnes handicapées pour le territoire de Québec-Métro.
- Faire le point sur l'offre résidentielle actuelle et valider si elle correspond aux besoins des personnes handicapées.
- Définir les conditions nécessaires au développement d'une offre résidentielle répondant au besoin des personnes handicapées.
- Élaborer un cadre de référence sur lequel pourra s'appuyer tout projet de développement de continuum résidentiel pour les personnes handicapées.
- Proposer des stratégies d'action innovantes suscitant des projets concrets pour développer un continuum résidentiel adapté aux besoins des personnes handicapées.

Le CAPVISH s'implique également dans la mise en place de groupes de discussion qui serviront à identifier les besoins des personnes handicapées, les difficultés vécues et leurs aspirations face à l'offre résidentielle qui leur est faite.

Intimement liés à cette offre résidentielle sont les services de soutien à domicile et l'accessibilité physique et architecturale des milieux de vie. Le CAPVISH insiste sur le fait qu'on ne peut travailler chaque dossier en vase clos, mais bien s'assurer de la complémentarité et de la continuité entre les travaux touchant chacun de ces dossiers.

Par son implication dans ce comité, le CAPVISH désire s'assurer que l'offre résidentielle, qui sera spécifiquement offerte aux personnes ayant une incapacité motrice, proposera une gamme de milieux de vie répondant à leurs besoins et aspirations.

## Les aides techniques

### **Comité conjoint personnel des aides techniques et usagers IRD PQ**

Dans le cadre du plan d'amélioration 2008-2010, le programme des aides techniques de l'IRD PQ s'est donné comme mandat de vérifier la satisfaction des usagers par le biais, entre autres, d'un comité ayant comme objectif d'améliorer les services offerts dans un esprit de collaboration et d'échanges d'information.

Les objectifs visés par le comité sont; l'amélioration des services à la clientèle, une meilleure compréhension des préoccupations et questionnements des usagers et une compréhension générale de la réglementation encadrant la dispensation de services.

Les personnes ayant une incapacité motrice sont des utilisateurs réguliers du service des aides techniques ce qui motive la présence du CAPVISH à ce comité.

## Le travail

### **Table de concertation pour la formation et l'emploi des personnes handicapées de la région de la Capitale-Nationale OPHQ**

Au cours de l'année, la Table de concertation pour la formation et l'emploi des personnes handicapées a tenu trois (3) rencontres. La Table de concertation est essentiellement un lieu d'échange d'information où peuvent se tisser des relations de partenariat et la mise en place de projets novateurs.

## Le transport

Le CAPVISH est persuadé que l'accessibilité, la disponibilité, la proximité et l'efficacité des moyens de transport sont des éléments intimement liés à la participation et l'inclusion sociale de tout individu. Les dossiers où ont été investis temps et énergie au cours de la dernière année sont ceux qui sont cohérents avec le Plan d'action et qui feront en sorte que le transport collectif régulier soit accessible aux personnes ayant des incapacités motrices et que le service de transport adapté soit amélioré.

### **Comité conjoint sur l'accessibilité des lignes 800 et 801 aux personnes en fauteuil roulant. RTC-Ville de Québec**

Le RTC, conjointement avec la Ville de Québec, a souhaité rendre les lignes Métrobus 800 et 801 accessibles aux personnes en fauteuil roulant pour l'été 2011. Pour ce faire, les membres composant le Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite du RTC, ainsi que ceux de la Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec ont été réunis dans un comité conjoint. L'objectif était de solliciter ces deux comités afin de former un groupe de travail restreint et spécifique à ce projet.

Préalablement, le CAPVISH s'était déjà investi dans des essais terrain pour mettre à l'épreuve l'embarquement et le débarquement et avait également fait la proposition d'améliorations pour l'aménagement de l'intérieur de l'autobus.

Le CAPVISH est bien heureux de l'avancée que représente l'accessibilité des Métrobus 800 et 801. Pour en arriver à ce résultat, beaucoup de temps et d'énergie ont été investis dans diverses rencontres de travail, d'évaluation et de promotion. Un suivi rigoureux devra être fait pour s'assurer que ce service correspond bien aux besoins des personnes ayant une incapacité motrice en transport régulier.

### **Service de transport adapté de la Capitale STAC**

Parallèlement à la mise en accessibilité des Métrobus 800 et 801, le CAPVISH a fait des représentations auprès des dirigeants du STAC pour s'assurer que l'accessibilité du réseau régulier ne viendrait pas modifier les critères d'admissibilité ou l'offre de service du STAC envers les personnes ayant une incapacité motrice. Un échange de courrier a permis d'avoir l'assurance que le RTC (organisme responsable), a l'intention de maintenir la manière d'offrir le service de transport adapté.

### **Accessibilité des terminaux de paiement**

En collaboration avec le RPHV et le ROP-03, le CAPVISH a fait parvenir une lettre circulaire à plusieurs points de vente de titres de transport concernant l'accessibilité de leur terminal de vente. Il est primordial que le réseau de transport régulier soit accessible, mais il l'est également que les utilisateurs ayant une limitation puissent se procurer des titres de transport de façon autonome.

### **Le train du Massif de Charlevoix et la Navette Desjardins**

Ces dossiers ont été traités à travers la stratégie globale d'accessibilité des lieux touristiques et de la ville de Québec

Collaborations:

### **Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur (SAEIV) RTC**

Le CAPVISH, en collaboration avec le ROP-03, a participé à l'évaluation terrain de l'accessibilité des bornes du système d'aide à l'exploitation et l'information voyageur.

Le SAEIV est un système qui équipe les autobus de GPS afin de connaître leur position sur le réseau. Ce système permet d'améliorer la fiabilité du réseau et le respect des heures de passages prévues, la qualité de l'information transmise à la clientèle en communiquant des données en temps réel et la performance globale du réseau.

### **Comité technique sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite RTC**

Le CAPVISH, à travers sa membricité au ROP-03, a régulièrement été consulté sur les différents dossiers concernant l'accessibilité du transport pour les personnes handicapées. Le CAPVISH, désirant contribuer à l'amélioration de l'offre de service en transport public (régulier et adapté) pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, a proposé sa collaboration et partagé son expertise tout au long de l'année puisque l'accessibilité du transport, dans sa globalité, est un enjeu majeur de notre Plan d'action.

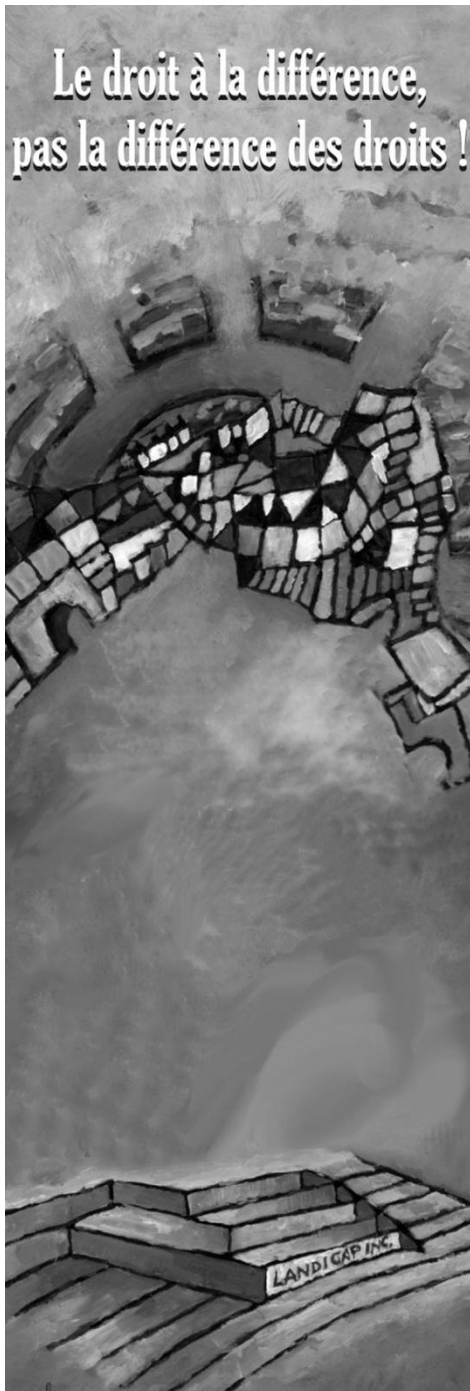
### **Interconnexion des transports adaptés et réguliers CMQ**

Plusieurs relances ont été faites à la CMQ concernant l'interconnexion par l'organisme responsable de ce dossier soit le ROP-03. Dans un travail de concertation, le ROP-03 a consulté ses membres. En cohérence avec notre plan d'action voulant que l'organisme assure un suivi de la mise en œuvre des travaux concernant ce dossier, l'implication du CAPVISH s'est avérée assidue. Des rencontres préparatoires ont été tenues et le CAPVISH a assisté à deux rencontres de suivi à la CMQ. Cependant, plusieurs questionnements restent encore sans réponse quant à l'échéancier et aux services qui seront offerts.

## REMERCIEMENTS

Le CAPVISH tient à remercier tous ceux et celles qui reconnaissent l'importance de sa mission et qui donnent crédit au travail acharné et à la persévérance de l'organisme depuis plus de trente ans. Un grand merci à :

- Nos membres, nos bénévoles et notre personnel ;
- Nos partenaires du réseau communautaire ;
- Nos partenaires du réseau de la santé et des services sociaux ;
- Nos partenaires du secteur privé ;
- Nos partenaires des réseaux gouvernementaux (municipal, provincial et fédéral) ;
- Nos bailleurs de fonds.



## CONCLUSION

Les façons de faire du CAPVISH, ceintes dans sa mission, telles la promotion, la défense collective des droits et l'offre de services, amènent l'organisme à multiplier ses rôles, tâches, activités et mandats. De l'éducation populaire à la sensibilisation politique ou juridique, en passant par la formation, l'accompagnement, le soutien et la référence, le CAPVISH a toujours la préoccupation d'améliorer ses pratiques afin de répondre le mieux possible aux besoins de ses membres et plus largement, aux besoins des personnes requérant ses services. Or, ces besoins se sont multipliés au fil des années et sont devenus de plus en plus variés, notamment dans les dossiers de l'accessibilité, du transport et du soutien à domicile.

Dans cette foulée, le CAPVISH développe et consolide son réseau de partenaires afin de franchir les obstacles inhérents à sa tâche. Le développement d'une connaissance approfondie du réseau, au cœur de ses actions, demeure une stratégie que le CAPVISH met de l'avant et qui garantit la réalisation de sa mission.

En 2011-2012, il importe avant tout de poursuivre la consolidation de l'organisme et de faire progresser les dossiers que celui-ci pilote depuis plusieurs années, en misant sur l'implication des bénévoles. Ainsi en va-t-il des dossiers touchant l'accessibilité urbanistique, architecturale et environnementale, le soutien à domicile, l'habitation, le transport, les aides techniques et le secteur de la formation et de l'emploi.

---

Annexe 1 : Liste des abréviations et des acronymes utilisés dans ce document

---

<b>AQRIPH</b>	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
<b>ASSS</b>	Agence de la Santé et de services sociaux
<b>CABQ</b>	Centre d'action bénévole de Québec
<b>CAPVISH</b>	Comité d'Action des Personnes Vivant des Situations de Handicap
<b>CDÉC</b>	Corporation de développement économique et communautaire de Québec
<b>CES</b>	Programme d'allocation directe du Chèque emploi-service
<b>CMQ</b>	Communauté métropolitaine de Québec
<b>CSSS-VC</b>	Centre de santé et de services sociaux de la Vieille Capitale
<b>IRDQP</b>	Institut de réadaptation en déficience physique de Québec
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des services sociaux
<b>OPHQ</b>	Office des personnes handicapées du Québec
<b>PSOC</b>	Programme de soutien aux organismes communautaires
<b>RHDCC</b>	Ressources humaines et développement des compétences Canada
<b>ROC 03</b>	Regroupement des organismes communautaires de la région 03
<b>ROP 03</b>	Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03
<b>RTC</b>	Réseau de transport de la Capitale
<b>SACAI</b>	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
<b>STAC</b>	Service de transport adapté de la Capitale
<b>TAU</b>	Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec

---