



Proposition d'amendements au projet de loi n°11, Loi visant à augmenter l'offre de services de première ligne par les médecins omnipraticiens et à améliorer la gestion de cette offre

Un projet de loi nécessaire, mais incomplet

Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ) salue la volonté du ministre de la Santé et des Services sociaux d'augmenter l'offre de services offerts par les médecins omnipraticiens et d'en améliorer la gestion. Néanmoins, pour que cette offre de services soit accessible à tous, des ajouts doivent être apportés au projet de loi n°11. En effet, dans sa forme actuelle, ce projet de loi ne prend pas en considération les enjeux d'accessibilité du Web et de fracture numérique, laissant ainsi de côté une grande partie des personnes handicapées et des personnes vieillissantes. De plus, ce manque de considération va à l'encontre de la Loi sur le ministère de la Cybersécurité et du Numérique, adopté à l'unanimité par l'Assemblée nationale en décembre 2021. À l'article 3 de cette loi, il est possible de lire :

« En ce qui concerne les organismes publics, lesquels forment l'administration publique aux fins du présent article, le ministre assume les responsabilités suivantes :

1° développer un ensemble de moyens visant à offrir aux citoyens et aux entreprises une prestation de services numériques de qualité, en s'assurant autant que possible de ne pas causer de fracture numérique ».

Les personnes handicapées encore mises de côté

Depuis de nombreuses années, des voix s'élèvent pour souligner les embûches auxquelles font face les personnes handicapées lorsque vient le temps de s'inscrire en ligne à un rendez-vous médical. Pour comprendre les difficultés d'accès que peuvent vivre ces personnes, il est important de savoir qu'un site Web ou une application mobile qui ne respecte pas certaines normes d'accessibilité est inutilisable pour des personnes ayant une limitation visuelle, auditive, motrice ou cognitive. C'est pourquoi des

standards d'accessibilité internationaux existent afin de s'assurer d'une programmation accessible. Le gouvernement du Québec s'est doté de son propre standard d'accessibilité des sites Web en 2011 (Standard SGQRI 008). Cependant, il peine à le respecter et le résultat est désolant, notamment dans les sites Web et applications du réseau de la Santé et des Services sociaux, par exemple :

- Selon une étude du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal Métropolitain réalisé en 2018, 68% des sites Web gouvernementaux et des sites Web des CISSS et des CIUSSS ont un niveau d'accessibilité entre «faible» et «inutilisable».
- Le portail Clic Santé, qui permet de prendre un rendez-vous pour se faire vacciner, présente de sérieux problèmes d'accessibilité¹.

Il est primordial que le ministère de la Santé et des Services sociaux s'assure que les systèmes de prise de rendez-vous respectent le standard d'accessibilité du Web québécois. Cela permettra aux personnes ayant **une limitation visuelle, auditive, motrice ou cognitive** de naviguer sur Internet. Cela facilitera aussi la navigation des **personnes vieillissantes** dont l'acuité visuelle faiblit, la motricité fine se détériore ou l'acuité auditive faiblit, des **personnes analphabètes** et des **personnes dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais** de naviguer sur Internet.

Ne pas considérer l'accessibilité du Web dans les systèmes de prise de rendez-vous en ligne entraverait et porterait atteinte à l'égalité d'accès à ses services pour bon nombre de Québécoises et de Québécois.

Au-delà du numérique

Il existe certes des solutions aux enjeux de l'accessibilité numérique et elles sont importantes. Cependant, cela n'est pas suffisant pour garantir un accès universel aux services. De fait, les personnes ayant une faible littératie numérique ou ne possédant pas l'équipement ou la connexion nécessaire ne peuvent accéder à l'ensemble des plateformes de prise de rendez-vous en ligne, publics ou privés. Ces personnes, dont plusieurs sont des aînés, vivent actuellement une grave fracture numérique. Malheureusement, les services téléphoniques sont de plus en plus rares ou gravement inefficaces. À cet égard, l'exemple de Rendez-vous Santé Québec est frappant. Le service est décrit comme pouvant permettre la prise de rendez-vous 24 heures sur 24, sept jours sur sept, mais n'offre aucune alternative téléphonique.

¹ <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1776059/clic-sante-accessibilite-web-personnes-aveugles>

Il faut donc, en plus d'offrir des plateformes numériques accessibles, s'assurer que les systèmes de prise de rendez-vous offrent aussi un service téléphonique. Il s'agit tout simplement d'éviter que les personnes n'ayant pas de connexion Internet, n'ayant pas l'habitude de naviguer sur le Web ou vivant avec des handicaps les empêchant de naviguer soient exclues des services auxquels elles ont droit à l'instar de quiconque.

Proposition d'amendements

Si le projet de loi n°11 ne prend pas en considération les enjeux du Web accessible et de la fracture numérique, une grande partie de la population continuera de rencontrer de sérieux obstacles pour recevoir des services médicosociaux.

Pour cette raison, il est clair que le projet de loi n°11 doit s'assurer de rectifier la situation en améliorant non seulement la gestion de l'offre de service, mais aussi son accès.

Voici une proposition d'amendements de l'article 1 du projet de loi n°11 (soit l'article 11.1 de la Loi favorisant l'accès aux services de médecine de famille et de médecine spécialisée) qui pourra aider le MSSS à assurer son rôle de leader dans la gestion d'une offre de service accessible et adaptée :

- Insérer, après le premier alinéa de l'article 11.1 de la Loi favorisant l'accès aux services de médecine de famille et de médecine spécialisée (chapitre A-2.2), le paragraphe suivant :

« Le ministre doit veiller à ce que les systèmes de prise de rendez-vous offrent un service téléphonique ».

- Insérer, après le deuxième alinéa de l'article 11.1 de la Loi favorisant l'accès aux services de médecine de famille et de médecine spécialisée (chapitre A-2.2), le paragraphe suivant :

« Le ministre doit veiller à ce que toute personne, peu importe ses incapacités, puisse comprendre, naviguer et interagir avec les systèmes de prise de rendez-vous en ligne ».