**Résolution 44/10 du Conseil des droits de l’homme – Questionnaire sur le thème « Réorganiser les services pour donner effet au droit des personnes handicapées à vivre de manière indépendante et à être incluses dans la communauté ».**

**A / Objectifs et principes de la politique**

1. A Monaco, les principes et objectifs qui régissent la prestation de service aux personnes handicapées visent à assurer la qualité de vie et l’inclusion sociale des personnes handicapées par des mesures de toute nature (aides et subventions, logements, transports, accessibilité du cadre bâti, prestations médicales, et accès au sport et à la culture). Il s’agit de garantir la plus grande autonomie possible pour la personne handicapée dans le respect de son projet de vie.
2. La Convention de l’ONU relative aux droits des personnes handicapées a été ratifiée par la Principauté de Monaco en 2017 et les principes exprimés à l’article 19 de cette Convention inspirent les politiques publiques. Ainsi, l’article 19 a) invite les Etats à mettre les personnes handicapées en situation de choisir leur lieu de résidence. A Monaco, l’amélioration constante de l’accessibilité du cadre bâti et la multiplication des logements adaptés contribuent à atteindre cet objectif. De même, l’article 19 b) encourage les services d’aides à domicile au profit des personnes handicapées. Ces services sont fournis en Principauté par l’ensemble de partenaires publics et privés assurant l’accompagnement des personnes handicapées dans tous les actes de la vie quotidienne (aide-ménagère, auxiliaire de vie, repas à domicile, etc.). Enfin, l’article 19 c) préconise de mettre les services et équipements sociaux destinés à la population générale à la disposition des personnes handicapées. Les principaux bâtiments publics (musées, théâtres, forums…) de la Principauté répondent à cette exigence, étant précisé que les plages ont été également aménagées pour assurer l’accès des personnes handicapées (sites Handiplage et Audioplage).
3. Ces objectifs sont directement liés à des impératifs politiques plus larges tournés vers une société inclusive. Ils visent à permettre aux personnes handicapées d’être des citoyens à part entière, et d’être en mesure de bénéficier des moyens nécessaires pour réaliser pleinement leur projet de vie. Les personnes handicapées peuvent ainsi s’insérer professionnellement grâce à un statut de « travailleur handicapé ». Les enfants handicapés ont accès à la vie scolaire au moyen d’aides financières (l’allocation d’éducation spéciale) et de moyens humains (les A.V.S.). S’agissant des soins de santé, les personnes handicapées y ont accès sans discrimination et l’aide médicale de l’Etat peut être, en outre, attribuée à celles qui n’ouvrent droit à aucune prise en charge par un organisme social. Enfin, les soutiens spontanés aux personnes handicapées sont encouragés depuis la création du statut d’aidant familial, en 2014. Ce statut peut bénéficier aux proches d’une personne handicapée et lui donnant droit à un aménagement des horaires de travail et à un congé familial.

**B/ Prestations de services**

1. La mise en œuvre des politiques publiques en matière de handicap, est principalement assurée par l’Etat, et plus précisément par la Direction de l’Action et de l’Aide Sociales, qui inclut la Division de l’Inclusion Sociale et du Handicap. Celle-ci instruit les demandes d’aides et de prestations en matière de handicap servies par l’Etat ou pour son compte (allocation adulte handicapé, allocation d’éducation spéciale, allocation logement pour adulte handicapé) et contribue à l’élaboration de projets de textes législatifs ou réglementaires dans le domaine de la protection du handicap. La Commune de Monaco intervient également, à travers l’action du Service des Seniors et de l’Action Sociale de la Mairie, pour fournir des aides supplémentaires (allocation supplémentaire d’invalidité ou de handicap, allocation chauffage), ainsi que des tickets services. Elle assure également des prestations à domicile (repas à domicile, aide à domicile, auxiliaires de vie, etc.). Des prestataires privés (sociétés de services d’aide à la personne) concourent parallèlement à la prise en charge des personnes handicapées sur la base des plans d’aides élaborés par la Commission d’Evaluation du Handicap. Enfin, des associations apportent leur soutien, telles que l’Association Monégasque pour l’Aide et la Protection de l’Enfance Inadaptée (AMAPEI), l’Association d’Amore Psy (pour les handicapés mentaux) et les associations sportives spécialement dédiées aux personnes handicapées (Special Olympics). La coordination des acteurs autour de la personne handicapée est facilitée par l’étroitesse du territoire (2km2) et par les principes directifs de la Convention de l’ONU.
2. La budgétisation et le financement des politiques publiques liées au handicap relèvent de l’Office de Protection Sociale, établissement public placé sous la présidence de M. le Conseiller de Gouvernement-Ministre des Affaires Sociales et de la Santé. L’Office de Protection Sociale sert l’allocation adulte handicapé, l’allocation handicap vieillesse, l’allocation chauffage et une allocation aide alimentaire sous forme de tickets service. Le Service des Seniors et de l’Action Sociale de la Mairie verse une aide supplémentaire aux personnes handicapées (allocation supplémentaire d’invalidité ou de handicap). Les associations peuvent contribuer au financement et à la mise en œuvre d’initiatives ou de projets liés au handicap, comme la mise en place du site Handiplage à la saison estivale. Enfin, il peut arriver que des dons de particuliers interviennent pour le compte de l’Office de Protection Sociale en faveur de la protection du handicap. A nouveau, l’exiguïté du territoire renforce la cohésion des actions publiques et privées autour du handicap.
3. Les prestataires de services en matière d’aide à la personne sont payés sur la base des services spécifiquement rendus. Ils sont réglés par l’Office de Protection Sociale dans le cadre des plans d’aides validés par la Commission d’Evaluation du Handicap. Par ailleurs, les sociétés de services à la personne peuvent être sollicitées et payées directement par les personnes qui en font la demande, en dehors d’un plan d’aide en matière de handicap.
4. Les prestataires de service en matière d’aide à la personne sont informés des principes et objectifs de politique publique par les textes et procédures en vigueur. Lorsqu’ils présentent une demande d’agrément pour pouvoir exercer en Principauté, ils doivent prouver qu’ils connaissent et approuvent les règles de bonnes pratiques définies en annexe de l’Ordonnance Souveraine n° 7121 du 24 septembre 2018 relative à la réglementation des activités de services à la personne. Ils doivent également fournir une notice présentant les moyens qui seront mis en œuvre pour répondre à ces bonnes pratiques. Ils seront tenus ensuite de se conformer à ces règles et d’en rendre compte régulièrement. Par ailleurs, la société concernée devra justifier des conditions d’emploi de son personnel et de la qualification de chacun d’eux. En outre, on signalera que les sociétés de service à la personne ont conclu, le 19 mars 2018, une convention avec l’Etat de Monaco, par laquelle elles se sont engagées à assurer une prestation de qualité, à recruter du personnel qualifié et à mettre en place une formation initiale et continue de leurs salariés.
5. Depuis la ratification de la Convention de l’ONU relative aux droits des personnes handicapées, en 2017, de nouveaux services viennent soutenir les personnes handicapées dans le sens des principes de l’article 19. Un Pôle Educatif Spécialisé a ainsi ouvert en 2018, afin de proposer un accompagnement éducatif individualisé au profit des enfants handicapés. Ce Pôle prend en compte l’enfant en situation de handicap dans sa globalité, par des actions visant au soutien à la scolarisation et l’inclusion sociale et à l’acquisition de l’autonomie par des moyens éducatifs adaptés ainsi qu’un soutien à la parentalité. Par ailleurs, on relèvera que le service déjà existant de transport des personnes à mobilité réduite (Mobibus) a été renforcé ces dernières années et étendu au-delà du territoire monégasque, aux quatre communes limitrophes, afin d’étendre le champ des déplacements des personnes handicapées.
6. La Principauté, engagée en faveur de la transition numérique, a notamment recours aux nouvelles technologies pour améliorer le quotidien des personnes handicapées. Une plateforme « Autonomie », sera ainsi déployée en 2023, afin de constituer un outil de liaison entre les différents acteurs qui prennent en charge une personne en perte d’autonomie. La future mise en place d’un dossier médical partagé, qui améliorera le suivi et la continuité des soins en facilitant les échanges entre professionnels, bénéficiera notamment aux personnes handicapées, qui font souvent l’objet de multiples prises en charge, au niveau médical, médico-social et social. Au titre des outils technologiques, on citera également les bandes de guidage et feux sonores destinés à faciliter les déplacements des personnes malvoyantes. Par ailleurs, le Service des Seniors et de l’Action Sociale de la Mairie propose des dispositifs technologiques susceptibles de servir aux personnes handicapées : le système de téléalarme disponible 24h/24, le dispositif « smartear », permettant de convertir les sons en flashs colorés pour les personnes souffrant d’importants troubles de l’audition, le « chemin lumineux » utile pour guider les personnes en perte d’autonomie dans leurs déplacements nocturnes et enfin le programme « HappyVisio », permettant aux bénéficiaires de suivre de chez eux – sur ordinateur ou smartphone, en direct ou en replay – des ateliers et des conférences animés par des professionnels sur des thématiques aussi variées que le bien-être, le numérique, la santé ou encore la vie pratique.
7. La loi n°1.410 du 2 décembre 2014 sur la protection, l'autonomie et la promotion des droits et des libertés des personnes handicapées instaure des dispositions pour reconnaître le statut d’aidant familial. L’attribution d’un statut d’aidant familial est possible pour toute personne qui, au sein de sa famille, seule ou en complément de l’intervention d’un professionnel, apporte une aide quotidienne à un proche, attributaire du statut de personne handicapée . Ce statut lui permet notamment de bénéficier d’un aménagement de ses horaires de travail et d’un congé de soutien familial. Par ailleurs, l’aidant familial peut bénéficier d’une formation gratuite pour accompagnement de la personne handicapée (Ordonnance Souveraine n° 5353 du 8 juin 2015 relative à la formation des aidants familiaux).
8. Toute personne reconnue personne handicapée par la Commission d’Evaluation du Handicap peut bénéficier d’une prise en charge adaptée à sa situation et d’un soutien médico-socio-éducatif individualisé. Ce soutien personnalisé prend en compte les besoins de la personne handicapée, en termes d’aide financière, humaine (prestataires de services, accompagnement), médicale, de logement (aménagement ou adaptation du domicile). Il est également tenu compte du projet de vie de la personne handicapée, qui peut comprendre un projet professionnel ou éducatif. Ce plan individualisé est ensuite pris en charge par des partenaires publics et privés (Services d’aides à domicile, Unité de Psychiatrie et de Psychologie Médicale, Centre Hospitalier Princesse Grace, Services d’aides à domicile, assistantes sociales etc.).
9. Les allocations versées aux personnes handicapées (allocation adulte handicapé, allocation handicap vieillesse, allocation supplémentaire d’invalidité ou de handicap, allocation d’éducation spéciale) visent à garantir l’indépendance financière de la personne handicapée, qui peut décider de la manière dont elle gérera son budget. La déconjugalisation de l’allocation adulte handicapé, qui est actuellement inscrite à l’ordre du jour, renforcera cette indépendance puisqu’elle permettra à la personne handicapée de bénéficier de ses allocations sans que soient pris en compte les revenus de son conjoint. Par ailleurs, l’allocation logement permet à la personne handicapée de choisir plus librement son logement.
10. Hormis les tickets services, les différentes aides financières sont versées à la personne handicapée qui dispose d’une liberté totale dans l’utilisation de ce budget. Seul le plan d’aide validé par la Commission d’Evaluation du Handicap doit être respecté.
11. Pour l’accompagnement dans les démarches administratives, on signalera d’emblée l’accessibilité et la disponibilité des interlocuteurs administratifs dans un micro-Etat comme la Principauté de Monaco. En outre, la Direction de l’Action et de l’Aide Sociales met à disposition une assistante sociale de polyvalence pour répondre aux besoins des usagers, dont les personnes handicapées. De même, le Service des Seniors et de l'Action Sociale de la Mairie de Monaco propose une permanence « SOS administratif », qui peut également bénéficier aux personnes handicapées. Par ailleurs, les personnes handicapées pourront avoir besoin d’un mandataire judiciaire à la protection des personnes (tuteur, curateur ou administrateur). L’exercice de cette profession est encadré par la loi n° 1.474 du 2 juillet 2019 relative à la sauvegarde de justice, au mandat de protection future et à l'exercice de l'activité de mandataire judiciaire à la protection des personnes, de manière notamment à assurer la formation et la diligence de ces professionnels qui accompagnent des personnes vulnérables.
12. La Principauté n’a pas adoptée de stratégie d’accumulation de richesse (fonds fiduciaires innovants).

**C/ Suivi et supervision**

1. Un suivi statistique détaillé est effectué après chaque Commission d’Evaluation du Handicap (nombre de bénéficiaires, répartition par nationalité, âge, état civil, organisme social d’affiliation, milieu protégé ou ordinaire, logement indépendant/parental, etc.). Ces données sont agrégées, mais également ventilées par personne. L’Office de Protection Sociale tient pour sa part les statistiques financières, mais anonymisées : il fait un point annuel sur les évolutions des aides financières allouées au titre de la compensation du handicap. Ces statistiques font l’objet d’un suivi constant pour évaluer les résultats des politiques publiques (également au niveau des transports, logements, etc.). A ce suivi continu, s’ajoutent des bilans ponctuels : bilan annuel sur le site Handiplage, bilan sur l’accessibilité du cadre bâti après 5 ans d’application de la réforme législative en la matière. La Division de l’Inclusion Sociale et du Handicap propose des évolutions dans ces différents cadres. Enfin, on notera qu’en cas de suspicion de maltraitance d’une personne handicapée par un prestataire de service, des signalements peuvent être effectués par la Direction de l’Action et de l’Aide Sociale ou l’administrateur judiciaire en charge.
2. Les structures médico-sociales et de services à la personne font l’objet de contrôles et de délivrance d’agréments par la Direction de l’Action Sanitaire. S’agissant du contrôle et de l’évaluation des services, les prestataires sont tenus de remettre à la Direction de l’Action Sanitaire un rapport annuel, comprenant un bilan quantitatif et qualitatif de l’activité et des moyens mis en œuvre pour satisfaire aux bonnes pratiques. En outre, la Direction de l'Action Sanitaire peut se rendre sur le lieu d'activité afin de s'assurer du respect de la réglementation et des conditions ayant présidé à la délivrance de l'agrément. Par ailleurs, la présentation de doléances adressées par les personnes handicapées ou leurs familles au service compétent ou sa tutelle, est facilitée par la configuration du pays (micro-Etat). Enfin, concernant les sanctions, on notera que le Directeur de l’Action Sanitaire peut suspendre ou retirer l’agrément en cas d'inexécution ou de méconnaissance des règles.
3. Seules les sociétés de services à la personne agréées peuvent exercer leur activité en Principauté. Elles peuvent se voir suspendre ou retirer leur agrément. Par ailleurs, les associations qui ne respecteraient pas les normes de qualité pour le service apporté aux personnes handicapées pourraient voir leur responsabilité engagée et leur subvention retirée.

**D / Remodeler le marché / Défis et opportunités**

1. Les principaux défis auxquels est confrontée la Principauté consistent, d’abord, à réaliser des logements adaptés aux personnes handicapées, compte tenu de l’exiguïté du territoire et du problème général que représente la construction de logements à Monaco. Un autre défi vise à rendre les services numériques accessibles à tous types de handicap et à améliorer la formation du personnel des services administratifs accueillant des personnes en situation de handicap notamment en termes d’accueil des déficients sensoriels (langue des signes, bandes magnétiques, etc.).
2. S’agissant des impacts de la crise sanitaire Covid-19, celle-ci a été responsable de la désorganisation des chaines de production et des circuits logistiques internationaux au niveau des matériaux utilisés par les entreprises de BTP, ce qui a causé des retards sur la programmation de certains projets de construction. La disponibilité limitée et la hausse conséquente des prix des matériaux couplée à une baisse de la productivité ont pesé sur les délais de traitement de nos procédures de travaux d’aménagement pour l’accessibilité des logements. Enfin, s’agissement des changements intervenus suite à la crise sanitaire, on relèvera que les visites à domicile ont été temporairement augmentées pour compenser le sentiment d’isolement, avant de revenir aujourd’hui à un rythme plus normal. Par ailleurs, les tickets alimentaires ne sont plus retirés en personne mais envoyés directement au domicile des bénéficiaires et le personnel de l’AMAPEI continue spontanément de porter le masque.
3. La Direction de l’Action et de l’Aide Sociales participe à des forums et séminaires pour découvrir de nouveaux produits et prestataires.
4. L’ « approche des affaires et des droits de l’homme » se dégage des règles de bonnes pratiques auxquels les prestataires de service en matière d’aide à la personne sont soumis.
5. La Principauté de Monaco est un lieu attractif pour les nouveaux prestataires de service ou des professionnels œuvrant dans le secteur de l’aide à la personne grâce au rayonnement de son secteur social, qui pourra mettre à disposition des équipes compétentes et plus de moyens financiers pour mener à bien les missions essentielles en matière de protection du handicap (organiser des sorties, utiliser de nouveaux outils, transports, etc.).
6. La loi n° 739 du 16 mars 1963 sur le salaire, qui définit un salaire minimum (salaire minimum interprofessionnel de croissance) est applicable également aux salariés des sociétés de service à la personne. Ce salaire minimum est réévalué et indexé en fonction de l’inflation. Les salariés peuvent bénéficier, en outre, des prestations médicales et familiales. Il n’existe pas de structure particulière d’avancement de carrière pour les travailleurs de se ce secteur, mais il existe, depuis 2017, un « Syndicat des Services à la Personne de Monaco ».

**E / Processus de réforme**

1. Actuellement, des projets sont en cours dans le cadre de la protection du handicap. Il est question notamment de créer une instance de recours pour mieux encadrer la contestation d’une personne qui n’aurait pas obtenu le statut de « personne handicapée » suite à une décision de la Commission d’Evaluation du Handicap. Cette voie de recours s’ajouterait à la possibilité déjà existante pour la personne concernée de saisir le Haut Commissariat à la protection des droits, des libertés et à la médiation.
2. A nouveau, grâce à l’accessibilité et la disponibilité des interlocuteurs administratifs, les personnes handicapées peuvent faire facilement des retours sur les services et prestations qui leur sont dédiés par le biais de l’équipe d’accompagnement de la Division Inclusion Sociale et du Handicap.
3. Les personnes handicapées et leurs organisations représentatives sont naturellement associées à l’élaboration des stratégies et programmes en matière de handicap, dans un micro-Etat où le territoire réduit permet une politique de proximité.
4. La création d’un poste de Délégué chargé des personnes handicapées permet de désigner un interlocuteur identifié pour recueillir les idées d’innovation, les projets et les éventuelles doléances, portés par des personnes handicapées ou des associations.
5. Le Délégué fait ensuite remonter les informations à la Direction de l’Action et de l’Aide Sociales et au Département des Affaires Sociales et de la Santé pour qu’il en soit tenu compte dans le cadre de l’élaboration des politiques publiques, l’organisation d’événements culturels ou la mise en place de nouveaux dispositifs. Ainsi, le Délégué joue un rôle d’interface vis-à-vis des acteurs en lien avec le handicap, il est force de proposition dans la mise en œuvre des politiques publiques et rend compte des axes d’amélioration à apporter.
6. L’objectif premier de la stratégie d’amélioration de la qualité d’accueil des personnes handicapées consiste à proposer des solutions de logement adaptées aux différents types de handicap et au degré d’autonomie du bénéficiaire. Le second objectif tient à la méthode : il s’agit d’associer davantage les personnes handicapées à l’élaboration des réformes qui les concernent. Ceci, tant d’un point de vue de l’évolution des services numériques que de l’adaptation du cadre bâti neuf et existant lorsqu’il fait l’objet de travaux conformément à la loi 1.441 du 5 décembre 2016 relative à l'accessibilité du cadre bâti.