



*Le regroupement des organismes en  
défiance physique de l'île de Montréal*

## MÉMOIRE

Rédigé dans le cadre de la consultation  
« Racisme et discrimination systémiques »  
menée par l'Office de consultation publique de Montréal

30 octobre 2019

**DéPhy Montréal**  
312-7000, avenue du Parc  
Montréal (Québec) H3N 1X1  
Tél. : 514-255-4888  
[info@dephy-mtl.org](mailto:info@dephy-mtl.org)

Recherche et rédaction :

- Anne Pelletier, directrice générale - DéPhy Montréal
- Marie-Cécile Bertard, agente de communications – DéPhy Montréal

Avec la collaboration de :

- Cécile Retg, coordonnatrice  
Association québécoise des personnes de petite taille
- Félix Delage-Laurin, agent de développement et de communication  
Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées
- Sophie Lanctôt, directrice générale  
Société Logique
- Valérie Huot, directrice adjointe  
Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal
- Yvon Provencher, agent de développement et de communication  
Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain

Nous tenons à remercier tous les organismes, membres et partenaires, qui ont participé à notre activité contributive citoyenne du 25 septembre 2019 (voir annexe 2).

## TABLE DES MATIÈRES

1	Quelques définitions .....	4
2	Préambule .....	6
3	Introduction .....	9
4	Discrimination et handicap.....	10
4.1	Fondements juridiques.....	10
4.2	Reconnaître la discrimination .....	11
5	Aménagement du territoire - Aménagements extérieurs .....	13
5.1	Constats.....	13
5.2	Situations de discrimination et atteinte à l'exercice des droits .....	15
6	Aménagement du territoire – Environnement bâti.....	16
6.1	Constats.....	16
6.2	Situations de discrimination et atteinte à l'exercice des droits .....	18
7	Sports et loisirs .....	19
7.1	Constats.....	19
7.2	Situations de discrimination et atteinte à l'exercice des droits .....	20
8	Communications et accès à l'information .....	20
8.1	Constats.....	20
8.2	Situations de discrimination et atteinte à l'exercice des droits .....	23
9	Emploi.....	23
9.1	Constats.....	23
9.2	Situations de discrimination et atteinte à l'exercice des droits .....	24
10	Recommandations .....	25
10.1	Des solutions à portée de main.....	25
10.2	Quelques recommandations spécifiques .....	27
11	Conclusion.....	30
	Annexe 1 : extrait de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.....	31
	Annexe 2 : Liste des organismes qui ont participé à l'activité contributive citoyenne....	33

# 1 QUELQUES DÉFINITIONS

---

Sauf indication contraire, ces définitions sont issues du lexique présenté sur le [site Web de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse](#) (CDPDJ) et du [document de consultation élaboré par la Ville de Montréal](#) dans le cadre de cette consultation.

- **Accommodement raisonnable** : Moyen utilisé pour faire cesser une situation de discrimination fondée sur le handicap, la religion, l'âge ou tout autre motif interdit par la Charte des droits et libertés de la personne. L'accommodement raisonnable est une obligation des employeurs et des fournisseurs de services.
- **Caractéristique personnelle** : Les motifs de discrimination interdits par la Charte des droits et libertés de la personne sont des caractéristiques personnelles, c'est-à-dire des caractéristiques propres à une personne, et qui sont immuables ou difficilement modifiables, telles que la race, la couleur, le sexe, l'origine ethnique ou le handicap.
- **Contrainte excessive** : Facteur qui permet d'évaluer, dans une situation de discrimination, si un accommodement est raisonnable ou non. La contrainte s'évalue en tenant compte notamment des coûts d'un accommodement, de son impact sur le bon fonctionnement d'une institution et les droits des autres personnes.
- **Discrimination** : Distinction, exclusion ou préférence fondée sur un motif interdit par la Charte des droits et libertés de la personne, et ayant pour effet de détruire ou de compromettre l'exercice d'un droit ou d'une liberté protégé par la Charte des droits et libertés de la personne.
- **Discrimination directe** : Distinction, exclusion ou préférence fondée sur un motif interdit par la Charte des droits et libertés de la personne, qui vise une personne ou un groupe de personnes de façon ouverte et avouée, et ayant pour effet de détruire ou de compromettre l'exercice d'un droit ou d'une liberté protégé par la Charte des droits et libertés de la personne.
- **Discrimination indirecte** : distinction, exclusion ou préférence découlant de l'application uniforme d'une norme, d'une politique, d'une règle ou d'une pratique. Bien qu'elle soit neutre à première vue, une telle distinction, exclusion ou préférence peut néanmoins avoir un effet discriminatoire sur un individu ou sur une catégorie d'individus en leur imposant des obligations, des peines ou des conditions restrictives non imposées à autrui.
- **Discrimination systémique** : Discrimination résultant de l'interaction dynamique entre des décisions et des attitudes teintées de préjugés, ainsi que de modèles

organisationnels et de pratiques institutionnelles qui ont des effets préjudiciables, voulus ou non, sur des groupes protégés par la Charte des droits et libertés de la personne.

- Droit à l'égalité : Droit garanti par la Charte des droits et libertés de la personne, qui permet à toute personne d'exercer ses droits et libertés sans distinction, exclusion ou préférence, fondée sur un ou des motifs de discrimination interdits.
- Groupes visés par les Programmes d'accès à l'égalité : Les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées.
- Minorité visible<sup>1</sup> : Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi, désigne les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche.
- Motifs de discrimination interdits par la Charte : Ces motifs sont la race, la couleur, le sexe, l'identité de genre ou expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, tel qu'énoncé à l'article 10.
- Obligation d'accommodement raisonnable : Obligation juridique, découlant du droit à l'égalité, qui s'applique dans une situation de discrimination. Elle permet d'aménager une norme ou une pratique de portée universelle en accordant un traitement différentiel à une personne qui, autrement, serait pénalisée par l'application de cette norme. Il n'y a pas d'obligation d'accommodement en cas de contrainte excessive.
- Préjugé : Parti pris, attitude ou opinion préconçue.
- Préjudice : Dommage causé à autrui d'une manière volontaire ou involontaire.
- Stéréotype : Image préconçue, caricaturale et fondée sur des préjugés, attribuée et imposée aux membres d'un groupe par le milieu ou la culture de façon répétée. Le stéréotypage peut conduire à la discrimination et à l'exclusion.

---

<sup>1</sup> Statistiques Canada (2008), [Minorité visible](#)

## 2 PRÉAMBULE

---

Le présent mémoire s'inscrit dans le cadre de la consultation publique intitulée « [Racisme et discrimination systémiques](#) », menée par l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM).

Nous tenons avant tout à saluer et remercier vivement les requérants, Montréal en action et le Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR), qui ont rendu possible cette consultation, en vertu du droit d'initiative.

Il nous paraît ensuite important d'expliquer les raisons pour lesquelles nous devons participer à cette consultation. En effet, au commencement, la Ville de Montréal indiquait dans le [document de consultation](#) que celle-ci porterait uniquement sur « le racisme et la discrimination basés sur la « race », la couleur, la religion et l'origine ethnique ou nationale [...] », et que les « autres motifs », y compris la discrimination fondée sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, ne seraient abordés que dans une perspective intersectionnelle, soit uniquement « dans la mesure où ils se combinent aux motifs précités » puisque « pour ces « autres » motifs, il existe des voies et mécanismes d'expression spécifiques. »<sup>2</sup>

Cependant, il faut savoir que les « voies et mécanismes d'expression spécifiques », qui permettent aux personnes ayant des limitations fonctionnelles de s'exprimer, avaient pour principaux objectifs d'identifier les obstacles à l'accessibilité, ainsi que les actions ou moyens à mettre en place pour les réduire. Nous avons ainsi pris part à la [consultation publique sur le projet de plan d'action en accessibilité universelle](#), menée par le Service de la diversité et de l'inclusion sociale à l'automne 2018, et aux rencontres du [Comité des partenaires en accessibilité universelle \(CPAU\)](#) de la Ville de Montréal, qui se sont tenues jusqu'au printemps 2018. De tels espaces de discussion contribuent effectivement à favoriser l'exercice des droits des personnes en situation de handicap, sans pour autant aborder la discrimination dont elles sont victimes.

La présente consultation nous offre donc l'opportunité de démontrer l'aspect discriminatoire des obstacles rencontrés par les personnes ayant des limitations fonctionnelles, ainsi que leurs conséquences, en termes de perte de libertés et d'exercice de droits fondamentaux.

---

<sup>2</sup> Ville de Montréal (2019), [Document de consultation préparé pour l'Office de consultation publique de Montréal](#), p.5

Grâce au soutien logistique et financier de l'OCPM, DéPhy Montréal a organisé, le 25 septembre dernier, une activité contributive citoyenne, avec des représentantes et représentants de ses groupes membres et partenaires. Pour la plupart, les personnes présentes appartenaient à un ou à plusieurs des groupes visés par l'article 10 de la [Charte des droits et libertés de la personne](#) du Québec (ci-après « la Charte »).

Les personnes participantes nous ont rapporté qu'elles-mêmes, ou les personnes qu'elles représentaient, ont toutes été, et sont encore, quotidiennement victimes de discrimination fondée sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. En outre, quelle que soit leur race, leur couleur, leur religion ou leur origine ethnique ou nationale, nous avons constaté que les situations qu'elles ont vécues en raison de leurs limitations fonctionnelles étaient très similaires, et que le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, précédait (en terme de chronologie et non de hiérarchie) généralement tout autre motif de discrimination, sans pour autant en limiter les effets.

Du reste, comme nous le mentionnait un participant, « [...] je ne sais pas si la couleur de ma peau aurait influencé le fait d'obtenir ou non cet emploi à la Ville. [...] Pour le savoir, il aurait déjà fallu que je puisse passer les tests, [...] que mon préposé arrive encore plus tôt le matin, que la rampe de l'autobus réussisse à se déployer pour que je ne sois pas obligé d'attendre le suivant, et aussi, que la porte de l'entrée accessible ne soit pas encombrée par des bacs de poubelles ce matin-là [...]. Tu as beau tout planifier et te préparer comme il faut, il arrive toujours quelque chose que tu n'as pas prévu. »

En somme, nous devons toujours garder à l'esprit que chaque journée d'une personne en situation de handicap est constituée d'une multitude d'obstacles plus ou moins importants à surmonter : il suffit par exemple d'une seule marche un peu trop haute, ou d'un dispositif tactile sans fonction vocale, pour faire échouer tout un processus. Cela fait, il devient plus facile de comprendre que pour la personne ayant des limitations fonctionnelles, la réalisation de chaque tâche, quel qu'en soit le fardeau physique ou psychologique, devient le but à atteindre. Dès lors, l'aspect « raisonnable » de l'effort à fournir pour y parvenir devient secondaire, et le caractère discriminatoire du ou des facteurs à l'origine de l'effort à fournir est totalement occulté. Au demeurant, la plupart des personnes en situation de handicap n'ont même plus conscience, sauf dans quelques rares cas de discrimination directe avérée, qu'elles vivent de la discrimination systémique au quotidien, car l'environnement, individuellement ou pris dans un ensemble, n'a généralement pas été conçu en tenant compte de leurs besoins ni de leurs réalités.

Nous remercions donc l'OCPM d'avoir élargi les critères de cette consultation en y incluant l'ensemble des groupes reconnus comme « victimes de discrimination »<sup>3</sup>, nous donnant ainsi l'occasion de nous exprimer sur ce sujet.

Nous souhaitons aussi remercier Madame Julie Fortier, du Service des affaires juridiques de la ville de Montréal, ainsi que Monsieur Fo Niemi et son équipe, du Centre de recherche-action sur les relations raciales (CRARR), dont les présentations sur les compétences municipales et sur la discrimination systémique, nous ont permis de mieux circonscrire les échanges avec les participants, et d'alimenter notre réflexion.

Finalement, dans ce mémoire, nous voulons donner une voix aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, mettre en valeur et faire connaître leurs réflexions et les expériences qu'elles ont accepté de partager lors de notre activité contributive citoyenne. Par souci de protection de la vie privée, et pour respecter l'anonymat des participantes et des participants, tous les prénoms ont été modifiés.

---

<sup>3</sup> CDPDJ, [Les programmes d'accès à l'égalité](#)



### 3 INTRODUCTION

---

Fondé en 1985, DéPhy Montréal rassemble 50 organismes communautaires engagés dans la promotion ou la défense des droits des personnes ayant une déficience physique, motrice, sensorielle, du langage ou de la parole, sur l'île de Montréal.

Depuis de nombreuses années, DéPhy Montréal est reconnu comme un interlocuteur privilégié par diverses institutions publiques et parapubliques, y compris par la Ville de Montréal. De fait, en tant que regroupement d'organismes, DéPhy Montréal bénéficie d'une expertise incomparable et diversifiée dans de nombreux domaines comme l'accessibilité universelle (A.U.), l'emploi, le logement, l'éducation, le transport, la santé et les services sociaux, etc. En conséquence, notre regroupement est régulièrement appelé à se prononcer sur diverses questions relatives aux personnes ayant une déficience physique et à leur famille. Pour ce faire, nous travaillons en étroite collaboration avec nos membres, notamment par le biais d'instances de concertations internes, comme des comités et des groupes de travail.

Le présent mémoire a ainsi été produit par le Comité Montréal accessible (CMA) de DéPhy Montréal, suite à l'activité contributive citoyenne organisée par notre regroupement dans le cadre de la consultation de l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) sur le racisme et la discrimination systémiques.

Tout d'abord, nous rappellerons brièvement les fondements juridiques desquels est issue la notion de discrimination fondée sur le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, dont il est question dans le présent mémoire. Nous présenterons également quelques façons d'identifier les situations de discrimination, notamment la discrimination systémique.

Par la suite, pour quelques thèmes inspirés des [suggestions de l'OCPM](#), nous donnerons un aperçu général des principaux enjeux et obstacles rencontrés quotidiennement par les citoyens montréalais ayant des limitations fonctionnelles, ainsi que les conséquences de ces obstacles. Nous présenterons également quelques témoignages et exemples, qui décrivent le caractère discriminatoire de certaines situations, ainsi que les droits auxquels ces situations portent atteinte.

Finalement, avant d'adresser quelques recommandations spécifiques, nous rappellerons les outils et les moyens dont la Ville de Montréal dispose déjà, et sur lesquels elle peut d'ailleurs s'appuyer pour agir dès maintenant, afin de favoriser l'inclusion et la participation sociale des citoyens montréalais en situation de handicap.

## 4 DISCRIMINATION ET HANDICAP

---

### 4.1 FONDEMENTS JURIDIQUES

La [Charte des droits et libertés de la personne](#) du Québec est une loi fondamentale qui a préséance sur les autres lois, et qui possède un statut « quasi constitutionnel ».

L'article 10 de la Charte garantit à toute personne le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur un motif de discrimination (ex. : la race, la couleur de la peau, l'origine ethnique ou nationale, la langue, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, etc.). En outre, toute discrimination est interdite dans les domaines du travail, du logement, des services, des transports et des lieux publics, ainsi que dans les actes juridiques<sup>4</sup>.

L'article 52 de la Charte prévoit une « règle de prépondérance » pour les droits et libertés des chapitres I à III<sup>5</sup> (art. 1 à 38), c'est-à-dire qu'aucune restriction législative, même postérieure à la Charte, ne peut déroger à ces articles, sauf si la loi énonce expressément que cette restriction s'applique malgré la Charte. En revanche, les droits du chapitre IV, soit les droits économiques et sociaux (art. 39 à 48), comme le droit à la protection pour les enfants, le droit à l'information, etc., ne bénéficient pas d'une telle règle de prépondérance. Néanmoins, le Tribunal des droits de la personne a décidé que les droits économiques et sociaux peuvent « devenir prépondérants » quand ils interagissent avec le droit à l'égalité (art. 10). En d'autres mots, si la Charte permet que l'exercice des droits économiques et sociaux soient affectés par diverses restrictions législatives, il ne peut s'agir de restrictions fondées sur un des motifs de discrimination prévus à l'article 10, comme le handicap.

Notons que la notion de handicap inclut :

- La déficience physique et sensorielle (ex. : déficience motrice, déficience visuelle ou auditive, etc.),
- La déficience intellectuelle, le trouble du spectre de l'autisme, les troubles de santé mentale, etc.,
- Les obstacles de la vie courante, qui empêchent la personne d'exercer pleinement ses droits.

---

<sup>4</sup> CDPDJ, [Droits de la personne – Travail](#)

<sup>5</sup> Chapitre I : « Libertés et droits fondamentaux » ; Chapitre I.1 : « Droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et libertés » ; Chapitre II : « Droits politiques » ; Chapitre III : « Droits judiciaires ».

Finalement, on considère qu'il y a discrimination :

- Si des faits, des gestes ou des paroles produisent, envers une personne, une distinction, une exclusion ou une préférence.
- Si cette distinction, cette exclusion ou cette préférence est fondée sur l'un des motifs inscrit à l'article 10 de la Charte.
- Si cette distinction, cette exclusion ou cette préférence prive une personne de la reconnaissance et de l'exercice de ses droits et libertés, en toute égalité.

## 4.2 RECONNAÎTRE LA DISCRIMINATION

Comme nous le verrons tout au long de ce mémoire, à Montréal, même si les réflexes tendent à changer progressivement, et en dépit des efforts de la Ville, les personnes en situation de handicap sont davantage victimes de discrimination indirecte et de discrimination systémique. Toutefois, même si nous n'en ferons pas état ici de par leur caractère plus individuel que systémique, il serait illusoire de penser que les actes de discrimination directe, c'est-à-dire intentionnels et avoués, à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles, ont aujourd'hui totalement disparu de notre société.

Actuellement, la plupart des situations de discrimination identifiées relèvent autant d'une méconnaissance des besoins et des capacités des personnes ayant des limitations fonctionnelles, que d'une absence de prise en compte des besoins et des capacités de ces personnes lors de la conception et de la planification de programmes, de services et de politiques publiques, lors de l'application de processus et de réglementations, ou encore, lors de l'acquisition de biens et de services. Cette méconnaissance et cette absence de prise en compte des besoins et des capacités des personnes ayant des limitations fonctionnelles ont néanmoins pour effet de les priver de la reconnaissance et de l'exercice de leurs droits et libertés. Du reste, en 2019, le handicap demeure le motif de discrimination le plus fréquemment invoqué dans les dossiers ouverts à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ)<sup>6</sup>.

Ainsi, parmi les droits dont l'exercice est le plus souvent compromis pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, nommons :

- Droit à l'intégrité et à la liberté (cf. : annexe 1, art. 1) :

---

<sup>6</sup> Article Le Devoir (10 octobre 2019), [Hausse des plaintes à la Commission des droits de la personne](#)

- Le droit à l'intégrité désigne le droit d'être protégé contre les actions et les situations qui peuvent avoir des conséquences physiques, psychologiques ou émotives importantes pour la personne.
- Le droit à la liberté signifie que chaque personne a le droit d'agir et de prendre les décisions fondamentales qui la concernent, sans subir de pression extérieure.
- Droit à la dignité (cf. : annexe 1, art. 4).
- Droit à l'égalité (cf. : annexe 1, art. 10 et art. 10.1).
- Droit d'accès aux moyens de transport et aux lieux publics ainsi qu'aux biens et services offerts dans un lieu public (cf. : annexe 1, art. 15).
- Droit à un traitement équitable dans le domaine du travail (cf. : annexe 1, art. 16).
- Droit de voter (cf. : annexe 1, art. 22).
- Droit à l'information (cf. : annexe 1, art. 44), soit le droit de connaître et d'accéder : 1) aux documents des organismes publics et gouvernementaux ; 2) aux informations personnelles qu'un organisme public ou une entreprise privée détient sur la personne ; et 3) aux informations publiques.
- Droit des enfants à la protection, à la sécurité et à l'attention de leurs parents (cf. : annexe 1, art. 39).

D'autre part, selon plusieurs décisions juridiques, « La preuve de discrimination systémique repose [...] essentiellement sur un ensemble de faits tels que des politiques institutionnelles, des processus décisionnels, des comportements et des attitudes qui, souvent inconscients et anodins en apparence, produisent et maintiennent, lorsque conjugués les uns aux autres, des effets disproportionnés d'exclusion pour les membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination. »<sup>7</sup> La Cour Suprême du Canada a par ailleurs établi en 1987, lors du [jugement du CN c. Canada](#), que le caractère volontaire ou non des mesures discriminatoires n'importait pas tant que leurs conséquences, pour déterminer s'il y a, ou non, discrimination systémique.

Ainsi, pour définir si une situation relève d'un cas de discrimination, indirecte ou systémique, ou s'il s'agit d'une « simple frustration de la vie quotidienne », il est pertinent de s'interroger sur ses conséquences pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, ainsi que sur les droits dont cette situation peut compromettre l'exercice.

---

<sup>7</sup> Tribunal des droits de la personne (2008), [Rapport d'activités 2008-2009](#), p.19 (CDPDJ c. Gaz Métropolitain inc.)

Finalement, répondre aux questions suivantes peut permettre de valider le caractère discriminatoire d'une situation donnée :

- Cette situation est-elle liée au handicap ou à l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ?
- Est-ce que l'environnement a été conçu en tenant compte des besoins et des capacités des personnes ayant des limitations fonctionnelles ?
- Cette situation est-elle ponctuelle ou récurrente ?
- Est-ce un cas isolé ? Est-ce que d'autres personnes ayant des limitations vivent ou ressentent la même chose ?
- Cette situation constitue-t-elle une atteinte à l'exercice d'un droit ?

## 5 AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE - AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS

---

### 5.1 CONSTATS

Pour l'ensemble des citoyens, se déplacer à Montréal n'est pas toujours chose facile. En outre, pour beaucoup de personnes à mobilité réduite ou mal voyantes, tout trajet doit de surcroît être soigneusement planifié (identification des pentes et des zones de travaux, vérification du niveau de sécurité des passages pour piétons aux intersections, etc.), ce qui engendre une surcharge mentale considérable.

Au demeurant, en dépit d'une préparation minutieuse de chaque trajet, toute personne à mobilité réduite ou mal voyante doit toujours faire face à des obstacles ou à des situations inattendus et imprévisibles. Ce qui ne représente qu'un désagrément ou qu'un contretemps sans conséquences pour la majorité des citoyens peut constituer un effort immense, voire se transformer en un obstacle insurmontable, pour une personne ayant des limitations fonctionnelles.

Par ailleurs, en hiver, les trottoirs mal déneigés ou mal déglacés, ainsi que les intersections encombrées par les bancs de neige, ne permettent pas aux personnes à mobilité réduite de circuler aisément et en toute sécurité. Un déneigement inadéquat peut les empêcher de circuler sur les trottoirs, de prendre le transport en commun (ex. : arrêts d'autobus enneigés, rampes de bus impossibles à déployer, etc.), de prendre le transport adapté (ex. : débarcadères non dégagés et donc inutilisables, etc.), et peut ainsi les contraindre à rester enfermées chez elles.

Finalement, le manque d'adaptations de certains aménagements extérieurs et la difficulté d'y circuler librement, de manière autonome et en toute sécurité (ex. : trottoirs non déneigés ou obstrués, nids de poule, détours, etc.), ont des conséquences multiples (physiques, psychologiques, etc.) pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Par exemple :

- La planification de chaque déplacement requiert un temps de préparation relativement important, et constitue donc un fardeau supplémentaire ou une charge mentale colossale.
- Chaque déplacement peut créer de la douleur excessive, du stress et de l'anxiété, et ainsi porter atteinte à l'intégrité physique et psychologique des personnes.
- La sécurité des personnes peut être compromise de façon importante.
- Les aléas causés par des environnements inadéquats ont un coût financier (ex. : retards au travail, frais liés aux réparations de l'équipement : roues de fauteuils endommagés, aides à la mobilité brisées, etc.)
- Afin d'éviter de se mettre en danger, certaines personnes renoncent à rester autonomes dans leurs déplacements, notamment en hiver, et sont obligées de prendre le transport adapté plutôt que de continuer à se déplacer par leurs propres moyens (en marchant, en roulant avec leur fauteuil, etc.).
- L'impossibilité de se déplacer en toute sécurité et de façon autonome augmente l'isolement et la dépendance à autrui, ce qui a un impact significatif sur l'intégrité et la dignité des personnes.
- De nombreuses personnes ayant des limitations fonctionnelles sont contraintes de limiter leurs déplacements, ce qui les prive de leur liberté de se déplacer.

Or, l'aménagement et l'entretien de la majorité des voies de circulation (artères principales ou secondaires, trottoirs, etc.) et des parcs montréalais relèvent principalement des compétences municipales. Ainsi, si un aménagement ou si le manque d'entretien (y compris le déneigement ou le déglçage) d'une voie de circulation constitue une entrave à la libre circulation des personnes à mobilité réduite ou mal voyantes, en raison de leur handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, la Ville de Montréal doit tout mettre en œuvre pour remédier à ces situations qui génèrent de la discrimination envers les personnes ayant des limitations fonctionnelles, dans leur vie quotidienne.

## 5.2 SITUATIONS DE DISCRIMINATION ET ATTEINTE À L'EXERCICE DES DROITS

### **Droit à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté**

- 1) Sullivan : « Sur Maisonneuve, [au niveau du quartier des spectacles], la piste cyclable est dangereuse, mal délimitée : une personne aveugle, comme moi, ne sait pas où s'arrête la zone piétonne et où commence la piste cyclable. [...] je me suis déjà retrouvé sur la piste cyclable sans le savoir. »

La prise en compte des normes de conception universelle dès le début du projet d'aménagement de la piste cyclable aurait favorisé une cohabitation harmonieuse des piétons et des cyclistes dans cette zone, tout en garantissant la sécurité de tous.

- 2) Paul circule en fauteuil roulant manuel sur le trottoir d'une rue légèrement en pente quand la présence d'un nid de poule, infranchissable avec son fauteuil, le contraint à retourner à l'intersection précédente, où le bateau-pavé (trottoir surbaissé) lui permettra de traverser la route pour rejoindre le trottoir d'en face. Cependant, à cet endroit, le trottoir n'est pas suffisamment large pour permettre à Paul de faire demi-tour seul, sans risquer de tomber sur la chaussée. Paul est alors obligé de demander à un passant de l'aider à effectuer sa manœuvre. Au surplus, remonter la rue jusqu'à l'intersection lui demande un effort physique considérable.

Une meilleure attention portée à l'état des trottoirs et des voies de circulation, ainsi qu'une signalisation adéquate, auraient permis à Paul d'être informé de la présence d'un obstacle sur cette portion de trottoir avant de s'y engager, lui évitant ainsi de se mettre en danger et de faire un effort physique potentiellement dommageable pour sa santé.

- 3) Myriam est aveugle. Plusieurs fois par mois, elle effectue le même parcours pour se rendre au centre communautaire de son quartier. Un matin, sans le savoir, Myriam se retrouve au beau milieu d'une zone de travaux signalée uniquement par des cônes oranges, difficilement détectables avec sa canne blanche. Sans l'intervention d'un piéton attentif, Myriam serait tombée dans un trou large et profond.

La présence de barrières de sécurité (détectables avec une canne blanche) autour de la zone de travaux aurait permis à Myriam d'être informée de l'existence de ces travaux, et donc d'emprunter un autre chemin pour se déplacer en toute sécurité.

- 4) Judith : « [En hiver], les trottoirs sont très souvent impraticables [en fauteuil], je dois donc rouler sur la route, même si c'est interdit. [...] c'est dangereux et je me fais éclabousser par les voitures, mais je n'ai pas le choix. »
- 5) Sullivan : « Je suis plus isolé en hiver, car je n'ose pas sortir. Il est très difficile de circuler sur les trottoirs mal déneigés, de traverser les rues inondées en toute sécurité, ou de détecter le bord du trottoir, quand on se déplace avec une canne blanche. Je prends le transport adapté quand je dois absolument sortir, mais ce ne serait pas mon premier choix. »

Un déneigement adéquat des voies de circulation (chaussées, trottoirs et intersections), dans un délai raisonnable suivant chaque chute de neige, permettrait à Judith et à Sullivan d'utiliser les trottoirs pour circuler librement et en toute sécurité durant l'hiver, et assurerait leur droit à l'intégrité et à la liberté.

## **Droit d'accès aux moyens de transports et aux lieux publics – Droit à l'égalité**

- 1) Rachid, qui se déplace en fauteuil motorisé, utilise quotidiennement l'autobus pour se rendre à son travail. L'arrêt d'autobus se situe à quelques mètres de son domicile. Pour s'assurer de pouvoir sortir de chez lui en hiver, il a adhéré à un service pour personnes à mobilité réduite : des bénévoles viennent déneiger l'allée qui mène de son entrée au trottoir après chaque chute de neige. Toutefois, en hiver, il arrive fréquemment que Rachid ne puisse pas embarquer dans l'autobus, parfois même pendant plusieurs jours consécutifs, car la présence des bancs de neige ne permet pas au chauffeur de l'autobus de déployer la rampe. Un déneigement adéquat aux abords des arrêts d'autobus après chaque chute de neige (et après le passage du chasse-neige) permettrait à Rachid de prendre librement l'autobus pour aller travailler, comme tout usager du transport en commun.

## **6 AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE – ENVIRONNEMENT BÂTI**

---

### **6.1 CONSTATS**

À l'instar des aménagements extérieurs, de nombreux édifices publics, qui relèvent des compétences municipales, sont partiellement ou totalement inaccessibles aux personnes à mobilité réduite.

En effet, si la présence de marches à l'entrée, l'étroitesse des portes, la vétusté ou l'absence d'ascenseurs rendent, en tout ou en partie, un édifice inaccessible aux



personnes à mobilité réduite, d'autres « éléments d'inaccessibilité » les obligent à demander de l'aide pour s'y déplacer (ex. : portes trop lourdes, bouton d'appel d'ascenseur trop haut, ascenseur dépourvu d'un système d'annonce vocale, etc.), les privant ainsi de leur autonomie. De même, un bâtiment dont l'entrée dépend de l'utilisation d'un système d'interphone, avec code ou sonnette, peut empêcher une personne ayant une déficience auditive ou visuelle ou de petite taille, par exemple, d'y entrer.

Par ailleurs, le fait que l'entrée accessible soit fréquemment distincte de l'entrée principale, et qu'il s'agisse généralement d'une sortie secondaire ou d'un accès initialement dédié à la maintenance ou à l'entretien de l'édifice (comme des espaces de chargement, un accès au local poubelles, etc.), dont la salubrité et la convivialité sont du reste parfois discutables, perpétue une marginalisation et une exclusion des personnes à mobilité réduite, qui bénéficient d'un traitement différent, parfois dégradant, ce qui constitue un cas typique de discrimination systémique.

Au demeurant, la plupart des obstacles à l'accessibilité présents dans les édifices municipaux constituent une atteinte aux droits des personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment au droit d'accéder aux bâtiments publics ou aux services qui y sont dispensés, au droit à l'intégrité ou au droit à l'égalité, mais également au droit à la dignité de la personne.

Finalement, le manque d'adaptation de certains bâtiments et la difficulté de les utiliser complètement ou d'y circuler librement, de façon autonome et en toute sécurité, ont des conséquences multiples (physiques, psychologiques, etc.) sur les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Par exemple :

- L'imprévisibilité de chaque déplacement représente un fardeau supplémentaire et une charge mentale permanente.
- La perte d'autonomie qui découle des obstacles à l'accessibilité constitue une véritable atteinte à l'intégrité des personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- L'inaccessibilité d'un édifice peut priver une personne à mobilité réduite de la possibilité de recevoir les services qui y sont dispensés, et auxquels les autres citoyens ont accès en toute liberté.
- Le perpétuel manque d'accessibilité des bâtiments et leur aménagement inadapté créent de la frustration.

## 6.2 SITUATIONS DE DISCRIMINATION ET ATTEINTE À L'EXERCICE DES DROITS

### **Droit à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté**

- 1) Marie, qui se déplace en fauteuil motorisé, se rend à un rendez-vous, au 12<sup>e</sup> étage d'un bâtiment administratif de la Ville de Montréal, en fin d'après-midi. Alors que son rendez-vous s'achève, une panne d'électricité survient, rendant les ascenseurs inutilisables.

Après vérification, il s'avère que la durée de la panne d'électricité est indéterminée, et que la clé qui permet aux pompiers de contrôler l'ascenseur utilisé pour évacuer les personnes à mobilité réduite en cas d'urgence est introuvable, le responsable des mesures de sécurité de l'immeuble étant déjà parti. Marie décide de contacter le 911 pour recevoir l'aide nécessaire pour redescendre. Cependant, ni la police, ni les pompiers ne veulent intervenir, car il ne s'agit pas d'une situation d'urgence, ce problème ne relève donc pas de leur responsabilité. Marie doit attendre sur place que l'électricité revienne, quitte à y passer la nuit. Les pompiers informent toutefois Marie que si elle fait une crise d'angoisse, ils viendront la chercher et la conduiront à l'hôpital, puisqu'il s'agira alors d'une situation d'urgence.

Un plan d'intervention exhaustif, connu de tous les employés, et des communications claires et efficaces avec tous les occupants de l'immeuble, y compris avec les visiteurs, auraient permis d'accroître la sécurité de tous, y compris des personnes à mobilité réduite, en cas d'urgence ou lors de situations imprévues, et ainsi, de ne pas compromettre le droit à la sûreté et à l'intégrité de Marie.

- 2) Julian : « Une fois, je me suis retrouvé coincé dans un ascenseur [...]. Le seul moyen d'obtenir de l'aide était d'appuyer sur un bouton qui établit une liaison téléphonique avec le service responsable de la maintenance [...], mais comme je suis sourd, je ne savais pas si quelqu'un m'avait répondu [...]. » Une indication visuelle (ex. : écran vidéo) ou un numéro d'urgence joignable par texto aurait permis à Julian d'entrer plus facilement en communication avec le service technique, et de lui éviter de vivre une situation de stress.

### **Droit à la dignité**

- 1) En soirée, Michael, qui utilise une aide à la mobilité et dont la santé ne lui permet pas de monter ou de descendre des escaliers, assiste à un match de hockey dans une aréna. À son arrivée, un membre du personnel d'accueil l'accompagne à sa place, tout en haut des gradins, en empruntant l'ascenseur réservé au personnel et aux personnes à mobilité réduite. À la fin du match, au moment de

sortir pour rejoindre son transport adapté, Michael s'aperçoit que l'ascenseur est verrouillé, et qu'il ne peut donc pas redescendre des gradins. Heureusement, Michael n'est pas seul, plusieurs spectateurs sont encore présents à proximité, et partent à la recherche d'un membre du personnel. Malheureusement, le responsable de la clé de l'ascenseur, qui a terminé sa journée de travail, est déjà reparti, ladite journée de travail ayant pris fin avant la clôture du match. Michael n'a alors d'autre choix que d'accepter d'être porté par des inconnus pour descendre les escaliers et sortir de l'aréna, ce qui constitue une atteinte à son intégrité et à sa dignité.

Une gestion cohérente de l'aréna, assurant l'ouverture et la fermeture simultanées de l'entrée principale et de l'ascenseur réservé au personnel et aux personnes à mobilité réduite, aurait évité à Michael de devoir être porté par des inconnus pour quitter l'aréna, et ainsi, aurait garanti son droit à l'intégrité et à la dignité.

- 2) Maya, qui se déplace en fauteuil motorisé, se rend à une rencontre dans un édifice à bureaux de la Ville. Au moment d'aller à la salle de bain, Maya s'aperçoit que la cabine de toilette « accessible » est trop petite pour que la porte puisse en être refermée une fois son fauteuil placé à l'intérieur.

Le respect des normes d'aménagement de toilettes accessibles aurait évité à Maya de devoir laisser la porte de la cabine de toilette ouverte, ce qui constitue une atteinte grave au droit à la dignité.

## 7 SPORTS ET LOISIRS

---

### 7.1 CONSTATS

Comme nous l'avons vu précédemment, de nombreuses personnes ayant des limitations fonctionnelles sont privées, en tout ou en partie, de plusieurs droits protégés par la Charte, en raison de leur handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, ce qui a non seulement des conséquences pour elles, mais également pour leur famille.

Par exemple, un grand nombre de parcs sont difficilement accessibles aux personnes qui se déplacent en fauteuil et aux personnes aveugles. En outre, la majorité des voies asphaltées ne se rendent pas jusqu'aux aires de jeu pour les enfants, et très peu d'aires de jeu sont universellement accessibles. De ce fait, les parents aveugles et ceux qui utilisent des aides à la mobilité sont souvent lésés de la possibilité d'accompagner leurs enfants dans ces aires de jeu, ce qui a notamment pour effet de les priver d'exercer une

partie de leur rôle parental, mais également de priver les enfants du droit à la protection et à l'attention de leurs parents.

## **7.2 SITUATIONS DE DISCRIMINATION ET ATTEINTE À L'EXERCICE DES DROITS**

### **Droit des enfants à la protection, à la sécurité et à l'attention de leurs parents**

- 1) Andrew : « [...] comme je suis aveugle et qu'il n'y a pas de repères dans le parc, il est dangereux pour moi de m'approcher des balançoires. [...] mes enfants sont obligés de prendre soin de moi, [...] c'est comme si c'était eux qui devenaient responsables de moi [...]. »
- 2) Amine : « Le mauvais aménagement des parcs décourage les sorties avec mes enfants, surtout quand il pleut, car mes roues restent coincées dans la boue. Ceci me crée beaucoup de stress, [...] ça a aussi des conséquences sur les enfants, [...] je ne peux pas les accompagner et les surveiller dans les aires de jeu. »

### **Droit à l'égalité**

- 1) Juliette : « [Dans les salles de spectacle] les places pour personnes handicapées sont toutes situées au même endroit, et il n'y a pas de places régulières à côté. Mon mari et moi avons renoncé à sortir voir des spectacles, puisque nous étions toujours séparés, alors que les autres couples peuvent rester ensemble. »
- 2) Élisabeth : « [...] la visite guidée était comprise dans le coût de l'entrée. [...] mais comme il n'y avait pas d'adaptation prévue, ni capsule ni interprète LSQ, j'ai payé le plein prix et je n'en ai pas profité autant. »

## **8 COMMUNICATIONS ET ACCÈS À L'INFORMATION**

---

### **8.1 CONSTATS**

Quel que soit le type de service recherché, la capacité d'accéder à l'information est un facteur essentiel à la possibilité, pour tout citoyen, de se prévaloir des services municipaux disponibles.

Pour améliorer ses services aux citoyens, la Ville s'efforce, depuis plusieurs années, de développer sa présence numérique et ainsi, d'offrir plus de services en ligne aux citoyens montréalais. Ces services en ligne peuvent être de nature transactionnelle (ex. : rapport de police, paiement et contestation de constats d'infraction à la cour

municipale, réservation et renouvellement d'emprunt de documents dans le réseau des bibliothèques, inscription aux activités de sports et de loisirs, etc.) ou informationnelle (ex. : info-travaux, info-neige, info-collectes, etc.).

Si certains services en ligne (ex. : rapport de police) peuvent être satisfaisants pour des citoyens qui craignent de rencontrer des difficultés relationnelles ou communicationnelles avec les employés municipaux, ces services ne peuvent en aucun cas répondre aux besoins de tous, notamment à ceux de certaines personnes aveugles, sourdes, ayant des troubles du langage ou de la dextérité, etc.

De plus, les interactions entre les citoyens et les employés municipaux, en personne ou par téléphone, sont généralement requises lorsqu'il s'agit d'obtenir des services de la Ville, comme les services liés à la sécurité publique (service de police, service de sécurité incendie, 911, etc.), l'obtention de permis, ou encore la participation à des activités de sports et de loisirs (ex. : aréna, piscines, bibliothèques, etc.).

Ainsi, lorsqu'un contact direct avec un employé municipal est nécessaire, que ce soit en personne ou par téléphone, la possibilité de recevoir l'information ou le service souhaité, ainsi que la qualité de cette information ou de ce service, dépendent essentiellement de la qualité de la communication et de la relation entre l'employé municipal et le citoyen.

Dès lors, la Ville a la responsabilité de s'assurer que toute personne, quelles que soient ses limitations fonctionnelles, sa langue ou son niveau de compétence linguistique (ex. : personnes ayant un trouble du langage, personnes sourdes, personnes ayant une déficience intellectuelle, etc.), puisse accéder à l'information ou obtenir le service dont elle a besoin, de la façon qui correspond à ses besoins et à ses capacités, et que toutes relations et communications entre un employé municipal et un citoyen soit exemptes de toutes formes de préjugés et de stéréotypes, et plus largement, de toutes formes de discrimination.

Pourtant, pour un grand nombre de personnes ayant des limitations fonctionnelles, obtenir de l'information ou un service n'est généralement pas chose facile.

D'une part, l'accès à l'information, sous quelque forme que ce soit (ex. : verbale, écrite sur papier ou sur support électronique) constitue bien souvent un défi important pour de nombreuses personnes. En effet, si l'information n'est disponible que d'une seule façon, qu'à un seul endroit ou que dans un seul format, elle deviendra inévitablement inaccessible à certains, en fonction de leurs limitations. C'est notamment le cas pour les personnes ayant une déficience visuelle (ex. : sites Web inutilisables avec une technologie d'assistance comme une synthèse vocale, documents disponibles sur papier uniquement, etc.), pour les personnes ayant une déficience auditive (ex. : absence d'interprètes LSQ, niveau de littératie faible en français, etc.), pour les

personnes ayant un trouble développemental du langage<sup>8</sup> ou une déficience intellectuelle (ex. : difficulté à s'exprimer et à se faire comprendre, niveau de littératie faible en français, etc.), ou encore pour les personnes ayant des troubles de la dextérité (ex. : difficulté à utiliser une souris ou un pavé tactile pour aller chercher de l'information en ligne, etc.).

D'autre part, l'information relative à l'accessibilité ou aux services alternatifs est souvent absente, incomplète ou difficile à trouver. Par exemple, le service 311 est la porte d'entrée des citoyens qui veulent obtenir de l'information, déposer une requête, se plaindre ou faire un commentaire sur un service de l'administration municipale. Or, le Service de relais vidéo<sup>9</sup> (SRV), qui permet aux personnes sourdes de communiquer par téléphone, n'est pas compatible avec le 311. Il est vrai que [la page « Nous joindre » du site Web de la Ville](#) propose une solution alternative pour entrer en contact avec ce service : il s'agit de compléter un formulaire en ligne, et la réponse à la question posée est envoyée au demandeur par courriel. Cependant, cette alternative réduit considérablement les possibilités pour les personnes sourdes d'obtenir des informations ou de déposer une plainte, puisque l'utilisation de ce service en ligne requiert une relativement bonne connaissance du français (ou de l'anglais) écrit, qui est généralement une langue seconde (la langue des signes étant habituellement leur langue maternelle ou première langue), moins bien maîtrisée par de nombreuses personnes sourdes. Pourtant, il est possible de communiquer avec le 311 via le SRV, en composant un numéro à 10 chiffres, soit le 514-872-0311. Malheureusement, sur le site Web de la Ville, ce numéro est mentionné comme le moyen de joindre le 311 depuis l'extérieur de Montréal, mais rien n'indique qu'il s'agit également du numéro à utiliser avec le SRV.

Finalement, aujourd'hui encore, les employés municipaux sont très souvent mal à l'aise face aux personnes en situation de handicap, puisqu'ils ne savent pas comment interagir avec celles-ci, ou qu'ils ont des idées préconçues ou erronées (ex. : hausser la voix pour parler à une personne aveugle, parler lentement à une personne ayant des difficultés d'élocution comme une personne bègue, etc.).

---

<sup>8</sup> Le trouble développemental du langage correspond à ce que l'on appelait la dyslexie.

<sup>9</sup> Service de télécommunication qui permet aux personnes ayant un trouble d'audition d'utiliser la langue des signes (LSQ ou ASL) pour communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux. L'utilisateur de la langue des signes communique avec un agent de relais du SRV au moyen d'un service de vidéoconférence. L'agent de relais établit alors la communication téléphonique avec l'autre partie et assure le relais entre la communication signée et la communication vocale, et vice versa.

## 8.2 SITUATIONS DE DISCRIMINATION ET ATTEINTE À L'EXERCICE DES DROITS

### Droit à l'intégrité

- 1) Georges : « [...] je fais des gestes saccadés et j'ai des problèmes d'élocution, les gens ont de la difficulté à me comprendre. [...] l'employé n'a pas pris le temps de m'écouter, il m'a dit que j'avais pris trop d'alcool, il ne m'a pas pris au sérieux. »
- 2) Alberto : « [...] le policier a refusé d'écrire pour communiquer avec moi, il a demandé à mon enfant de 8 ans [qui est entendant] de faire l'interprète, même si je ne le voulais pas. »

Une formation à l'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles et aux différents types de handicaps aurait permis aux employés municipaux de mieux communiquer avec Georges et Alberto, évitant de compromettre leur droit à l'intégrité.

### Droit à l'égalité

- 1) Léa est aveugle. Le soir, elle recherche sur le site Web de la Ville les informations sur la collecte des ordures, afin de savoir si, en raison d'un congé férié, la collecte aura lieu le lendemain ou le jour suivant. L'information n'est disponible que dans un document PDF, qui contient des symboles pour transmettre l'information sur les jours de collecte, lesquels sont impossibles à énoncer avec sa synthèse vocale. Léa décide donc de sortir ses ordures selon les horaires habituels. Quelques semaines après, Léa reçoit un constat d'infraction, car elle a sorti ses ordures en dehors d'une plage horaire autorisée. Si le site Web avait contenu une information accessible, Léa n'aurait pas sorti ses ordures un jour férié, et elle n'aurait pas reçu de constat d'infraction.

## 9 EMPLOI

---

### 9.1 CONSTATS

En 2008, la Ville de Montréal s'est dotée d'un programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) destiné à augmenter le nombre d'employés auto-identifiés à l'un des cinq groupes visés par les Programmes d'accès à l'égalité, soit les femmes, les Autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées.

Pourtant, à la Ville de Montréal comme ailleurs, les personnes ayant des limitations fonctionnelles restent sous-représentées sur le marché du travail. En effet, d'octobre

2018 à août 2019, sur les 2598 personnes embauchées à la Ville, seules 18 s'étaient auto-identifiées comme étant des personnes ayant des limitations fonctionnelles, soit environ 0.69 %, alors que, selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, au Québec, 13.2 % des personnes âgées de 15 à 64 ans déclaraient avoir une incapacité.

Au demeurant, les recherches ont largement démontré que pour les personnes visées par ces programmes, l'appartenance à au moins deux de ces cinq groupes aggrave le risque de discrimination en emploi.

Malgré des efforts certains, le nombre de personnes ayant des limitations fonctionnelles embauchées à la Ville reste dramatiquement faible, puisque les obstacles sont toujours nombreux : inaccessibilité des processus d'embauche (ex. : formulaires, lieux des entrevues, etc.), crainte et résistance, plus ou moins passive, des recruteurs, des gestionnaires et des éventuels collègues (ex. : méconnaissance des capacités des personnes, ignorance des outils d'adaptation et des programmes existants, crainte de devoir faire le travail à la place de la personne, etc.), désuétude de certains équipements et logiciels, difficilement compatibles avec des technologies d'adaptation, etc.

Même si le Service des ressources humaines de la Ville, en collaboration avec les organismes communautaires et les Services spécialisés de main d'œuvre pour personnes handicapées (SSMO-PH), s'efforce d'offrir des activités de sensibilisation, des formations et de l'accompagnement aux employés responsables du recrutement, de l'intégration et du maintien en emploi des personnes ayant des limitations fonctionnelles, aucun progrès significatif ne pourra avoir lieu sans un changement radical des pratiques et des mentalités.

De plus, la sous-représentativité des personnes ayant des limitations fonctionnelles au sein des effectifs municipaux contribue à entretenir les préjugés, les stéréotypes et la méconnaissance de leurs capacités.

## **9.2 SITUATIONS DE DISCRIMINATION ET ATTEINTE À L'EXERCICE DES DROITS**

### **Droit à l'égalité**

- 1) Martine est aveugle. Via un organisme dont elle est membre, elle reçoit une invitation à effectuer un stage à la Ville de Montréal, destiné aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Martine se rend sur le site afin de compléter le formulaire nécessaire à l'obtention du stage, mais celui-ci n'est pas utilisable avec sa synthèse vocale. Martine doit donc renoncer à déposer sa candidature. Si le site Web de la Ville de Montréal avait respecté les normes en matière



d'accessibilité numérique, Martine aurait été en mesure de déposer sa candidature, afin d'effectuer un stage au sein de la Ville, et ainsi, de développer de nouvelles compétences en terme d'employabilité. L'obstacle créé par le manque d'accessibilité numérique l'a privée du droit à l'égalité dans le domaine du travail, l'un des 4 domaines où la discrimination est interdite par la Charte.

- 2) Simon, passionné de nature et d'espaces verts, a une déficience intellectuelle légère. Depuis plusieurs années, il effectue régulièrement des stages dans différentes organisations, afin de développer ses compétences et son autonomie. Ses mentors sont enchantés du travail de Simon, qui est appliqué et consciencieux, qui a su relever tous les défis et donner entière satisfaction à ses employeurs. Toutefois, n'ayant pas été en mesure de terminer son secondaire en raison de sa déficience, Simon ne peut pas postuler à un emploi dans les parcs et jardins municipaux, puisqu'un secondaire 5 est requis pour toute candidature à la Ville.

Sans cette exigence de niveau scolaire, dont la nécessité pour l'emploi convoité par Simon n'est pas démontrée, Simon pourrait postuler à la Ville et espérer obtenir l'emploi de ses rêves. À cet effet, une révision de la politique d'embauche de la Ville devrait être envisagée.

- 3) Béatrice : « Quand je suis arrivée à l'entrevue et que le recruteur a réalisé que j'étais une personne avec des limitations fonctionnelles, il a immédiatement changé d'attitude [...] il voulait me faire dire que je ne serai pas capable de faire le travail [...] Il n'avait pas imaginé qu'une personne aveugle était capable d'utiliser un ordinateur comme tout le monde. »

Avec une formation appropriée et des activités de sensibilisation à l'embauche, à l'intégration et au maintien en emploi des personnes ayant des limitations fonctionnelles, l'employé de la Ville n'aurait pas mis en doute la capacité de Béatrice à occuper un poste en administration.

## 10 RECOMMANDATIONS

---

### 10.1 DES SOLUTIONS À PORTÉE DE MAIN...

Comme nous l'avons vu précédemment, la majorité des situations de discrimination, indirecte et systémique, vécues par les citoyens montréalais ayant des limitations fonctionnelles, sont le résultat des nombreux obstacles à l'accessibilité auxquels ils sont confrontés, dans tous les aspects de leur vie quotidienne. Ainsi, si la Ville de Montréal veut agir efficacement pour éliminer une grande partie des situations de discrimination dont sont victimes les personnes ayant des limitations fonctionnelles, elle devra

obligatoirement poser tous les gestes et adopter toutes les mesures nécessaires pour réduire significativement le nombre de ces obstacles.

Pour ce faire, l'administration municipale devra utiliser tous les moyens (outils, politiques et dispositions législatives) dont la Ville dispose déjà afin de relever ce défi.

Tout d'abord, selon l'article 61.1 de la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#), chaque municipalité locale d'au moins 15 000 habitants a l'obligation de produire annuellement, d'adopter et de rendre public un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, qui vise à mettre en place et à réaliser des actions concrètes, afin de réduire les obstacles à leur participation sociale. Ce plan d'action, dont l'élaboration devrait résulter d'un processus de consultation rigoureux et d'une étroite collaboration avec tous les acteurs impliqués dans sa réalisation (unités administratives, partenaires communautaires, etc.), constitue un levier important pour favoriser l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles, et conséquemment, pour éliminer une bonne partie des situations de discrimination dont elles sont victimes.

Par ailleurs, en 2011, la Ville de Montréal a adopté une [Politique municipale d'accessibilité universelle](#), dans le but de « faire de Montréal une ville universellement accessible ». La Ville s'est alors engagée à :

- Assumer un leadership.
- Intégrer l'accessibilité universelle à toutes les étapes de décisions et de mise en œuvre des diverses activités municipales.
- Veiller à la cohérence et à la complémentarité de l'ensemble des interventions.
- Soutenir le partage d'expertises et valoriser l'innovation dans une perspective d'amélioration continue.
- Favoriser un partenariat actif avec les organismes du milieu.
- Adopter et rendre publics les plans d'action conjoints et les bilans des réalisations.

En outre, après le Sommet de Montréal de 2002, la Ville a tissé des liens privilégiés avec plusieurs organismes du milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles, qui l'ont accompagnée dans la détermination des besoins et dans la recherche de solutions pertinentes, afin de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'inclusion et à la participation sociale.

Aussi, forte de sa Politique d'accessibilité universelle, en renforçant ses liens de collaboration avec le milieu associatif des personnes ayant des limitations fonctionnelles, qui possède un niveau d'expertise et de connaissances incomparable, la

Ville de Montréal aurait les moyens d'honorer ses engagements en élaborant et en mettant en œuvre un plan d'action à la hauteur de ses ambitions, et à la mesure de ses responsabilités envers sa population.

Du reste, dans le cadre de la consultation sur le projet de plan d'action en accessibilité universelle 2019-2020, les partenaires communautaires se sont encore largement mobilisés autour de cette démarche, et ont formulé de nombreuses recommandations qui gagneraient à être suivies.

## 10.2 QUELQUES RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES

En réponse à quelques constats et situations de discrimination présentés précédemment dans ce mémoire, voici quelques recommandations spécifiques, qui pourraient guider la Ville de Montréal dans sa recherche de solutions pour éliminer la discrimination systémique à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Un grand nombre de ces recommandations ont déjà été formulées dans [le mémoire](#) produit par DéPhy Montréal, en novembre 2018, dans le cadre de la consultation publique organisée par le Service de la diversité et de l'inclusion sociale, sur son projet de plan d'action en accessibilité universelle 2019-2020.

### Leadership municipal

- Que l'accessibilité universelle (A.U.) soit clairement identifiée comme étant une priorité de la Ville de Montréal pour les prochaines années.
- Que la Ville fasse la promotion de l'accessibilité universelle auprès de tous ses partenaires (institutionnels, économiques et communautaires), et qu'elle renforce le développement ou le maintien de partenariats ayant un impact positif sur la mise en accessibilité de la Ville.
- Que dans le dossier de l'accessibilité universelle, y compris pour l'élaboration de son prochain plan d'action, la Ville de Montréal travaille en étroite collaboration avec les organismes communautaires, notamment ceux qui œuvrent auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- Que toutes les unités administratives soient impliquées dans l'élaboration et dans la mise en œuvre du plan d'action en accessibilité universelle, y compris en termes de ressources humaines et financières.

### Activités de sensibilisation et formation des employés municipaux

- Que tous les employés municipaux reçoivent une formation générale sur l'accessibilité universelle et sur le [processus de production du handicap](#).

- Que les employés municipaux reçoivent une ou plusieurs formations spécialisées sur l'A.U., adaptée à leurs fonctions (ex. : accueil des personnes en situation de handicap, production de documents accessibles, conception d'environnements accessibles, etc.).
- Que les formations en A.U. soient obligatoires et dispensées périodiquement (ex. : annuellement) aux employés municipaux.
- Que les contenus des formations relatives à l'A.U. soient révisés sur une base régulière, pour s'assurer de répondre adéquatement aux objectifs visés, et pour refléter l'évolution des objectifs, des besoins et des connaissances (ex. : bonnes pratiques, technologies, etc.).

### **Aménagement du territoire – Aménagements extérieurs**

- Que les normes de conception universelle, ainsi que les bonnes pratiques, soient prises en compte, et respectées, dans tous les projets d'aménagement extérieur (ex. : pistes cyclables, parcs, etc.).
- Que les bonnes pratiques en matière de signalisation et de sécurisation des chantiers soient systématiquement appliquées.
- Que la prochaine politique de déneigement rende obligatoire le déneigement des débarcadères en même temps que celui des trottoirs adjacents, ainsi que le dégagement complet des bateaux-pavés. En outre, afin de favoriser l'utilisation du réseau régulier de transport collectif, qu'une attention particulière soit accordée aux abords des édicules de métro et des arrêts d'autobus, afin de faciliter l'accès au métro, le débarquement et l'embarquement des usagers dans les autobus, ainsi que le déploiement des rampes avant et arrière.
- Que la Ville mette en place, dès l'hiver 2019-2020, le service de déneigement « [de la porte à la rue](#) » annoncé en février 2019.

### **Aménagement du territoire – Environnement bâti**

- Qu'un portrait complet de l'accessibilité des bâtiments municipaux soit réalisé le plus rapidement possible.
- Qu'en se fondant sur le portrait de l'accessibilité des bâtiments municipaux, la Ville de Montréal développe une vision et une stratégie d'intervention cohérentes, sur tout son territoire.
- Que la Ville de Montréal procède à la révision des plans d'intervention d'urgence dans tous les bâtiments municipaux, et que ces plans tiennent compte des besoins et des conditions d'évacuation des personnes ayant des limitations

fonctionnelles, y compris en cas de coupure d'électricité, de panne d'ascenseur, etc.

- Que les normes de conception universelle, ainsi que les bonnes pratiques, soient prises en compte, et respectées, dans tous les projets d'aménagement intérieur, y compris lors de rénovation (ex. : entrées, comptoirs d'accueil, toilettes, etc.).

## **Communications et accès à l'information**

- Que les employés des services d'urgence (ex. : Service de police, Service de sécurité incendie, etc.) reçoivent une formation obligatoire leur permettant de mener des interventions exemptes de discrimination et de préjugés.
- Que les normes d'accessibilité, ainsi que les bonnes pratiques, soient prises en compte, et respectées, pour tous les documents imprimables produits par les unités administratives de la Ville.
- Que les normes d'accessibilité du Web, ainsi que les bonnes pratiques, soient prises en compte, et respectées, pour tous les sites Web et applications de la Ville.
- Que l'information diffusée par les unités administratives soit offerte en plusieurs formats (médiats substitués), pour permettre au plus grand nombre de citoyens d'y avoir accès.
- Que les informations sur les mesures d'accessibilité et les solutions alternatives soient clairement indiquées dans toutes les publications de la Ville, qu'elles soient numériques ou imprimées.

## **Emploi**

- Que des personnes ayant des limitations fonctionnelles et les organismes qui les représentent soient impliqués dans tout le processus d'identification des obstacles à l'embauche des personnes ayant des limitations fonctionnelles, ainsi que dans le recensement des bonnes pratiques et dans l'élaboration des guides destinés aux employés municipaux.
- Que tous les employés municipaux impliqués dans le processus d'embauche, y compris les gestionnaires, participent à des séances de sensibilisation / formation sur l'employabilité des personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- Que, pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi des personnes ayant des limitations fonctionnelles, la Ville de Montréal tienne non seulement compte de l'adaptation des postes de travail du point de vue ergonomique ou technologique, mais également des facteurs comme la charge de travail, le nombre d'heures travaillées, les horaires de travail, etc.

- Que des personnes ayant des limitations fonctionnelles et les organismes qui les représentent participent au recensement des bonnes pratiques en matière d'adaptation des postes de travail et d'accès aux promotions, ainsi qu'à l'élaboration des guides destinés aux employés municipaux.
- Que la politique d'embauche de la Ville soit révisée, afin que des personnes n'ayant pas obtenu un secondaire 5 puissent occuper des postes ne nécessitant pas ce niveau de diplomation.

## 11 CONCLUSION

---

DéPhy Montréal tient à remercier l'OCPM et les requérants, qui, grâce à cette initiative, ont permis aux citoyens montréalais, ainsi qu'aux organismes communautaires, de réfléchir sur la discrimination systémique et de formuler des recommandations.

Pour favoriser l'inclusion et la participation sociale de tous ses citoyens, y compris des personnes ayant des limitations fonctionnelles, tout au long de leur vie, la Ville de Montréal devra tout d'abord se doter d'une vision en matière d'accessibilité universelle.

Par ailleurs, à l'instar des milieux associatifs et académiques, la Ville de Montréal devrait tenir compte de la notion de « chaîne d'accessibilité », également appelée « chaîne de participation sociale », qui permet de considérer l'accessibilité universelle dans sa globalité. En considérant la chaîne de participation sociale, chaque action et chaque intervention s'inscriront dans un ensemble cohérent, ce qui permettra à la Ville de s'assurer qu'aucun obstacle ne vienne réduire à néant les efforts accomplis pour garantir l'accessibilité d'un lieu, d'un programme ou d'un service.

Aussi, en poursuivant l'objectif d'éradication de la discrimination systémique dont sont victimes les personnes ayant des limitations fonctionnelles, pour élaborer son prochain plan d'action en accessibilité universelle, la Ville de Montréal devra travailler en concertation avec toutes ses unités administratives, ainsi qu'avec ses partenaires associatifs, institutionnels et privés, ce qui lui permettra de définir des objectifs cohérents, de se fixer des cibles mesurables, et de poser des actions structurantes, pertinentes et constructives.

Dans cette perspective, DéPhy Montréal et ses membres tiennent à réitérer à la Ville de Montréal leur volonté de poursuivre une collaboration qui, dans le passé, a souvent porté ses fruits.

# ANNEXE 1 : EXTRAIT DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE DU QUÉBEC<sup>10</sup>

---

## Chapitre I : Libertés et droits fondamentaux

1. Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

10. Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

15. Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravaning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles.

16. Nul ne peut exercer de discrimination dans l'embauche, l'apprentissage, la durée de la période de probation, la formation professionnelle, la promotion, la mutation, le déplacement, la mise à pied, la suspension, le renvoi ou les conditions de travail d'une personne ainsi que dans l'établissement de catégories ou de classifications d'emploi.

## Chapitre II : Droits politiques

22. Toute personne légalement habilitée et qualifiée a droit de se porter candidat lors d'une élection et a droit d'y voter.

## Chapitre IV : Droits économiques et sociaux

39. Tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner.

44. Toute personne a droit à l'information, dans la mesure prévue par la loi.

---

<sup>10</sup> <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12#se:10>

46. Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.



## **ANNEXE 2 : LISTE DES ORGANISMES QUI ONT PARTICIPÉ À L'ACTIVITÉ CONTRIBUTIVE CITOYENNE**

---

- Action des femmes handicapées (Montréal)
- AIM-CROIT
- Amalgame Montréal
- Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées
- Association polio Québec
- Association québécoise des personnes de petite taille
- Association québécoise pour l'équité et l'inclusion au postsecondaire
- Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain
- L'Étoile de Pacho
- Main-Forte Montréal
- Maison des femmes sourdes
- Maison des sourds
- Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain
- Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal
- Société de la sclérose en plaques – section Montréal
- Société Logique
- Vie autonome Montréal