

Projet de Plan d'urbanisme et de mobilité (PUM) 2050

Rencontre de préconsultation  
Personnes malentendantes  
8 juillet 2024

# I. INTRODUCTION

## 1.1 Contexte global

Dans le cadre de la consultation publique sur le Projet de Plan d'urbanisme et de mobilité 2050 (PUM), l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM) a organisé une série de groupes de discussion avec des populations cibles. Les objectifs poursuivis étaient :

- recueillir les perceptions globales sur le Projet de Plan d'urbanisme et de mobilité;
- identifier les forces et les faiblesses perçues;
- identifier les pistes d'amélioration.

D'une durée moyenne de deux heures et à partir d'un guide d'entretien, les groupes de discussion animés par l'OCPM se sont tenus entre le 6 août et le 24 octobre 2024.

## 1.2 Synthèse — Personnes malentendantes

Le présent compte rendu fait état des commentaires recueillis lors de l'atelier avec des personnes malentendantes qui s'est tenu le 8 juillet 2024.

Quatre personnes malentendantes, accompagnées de deux interprètes, ont participé à l'atelier. Elles représentaient les organismes suivants :

- Association du Syndrome de Usher du Québec (ASUQ)
- Centre québécois pour la déficience auditive (CQDA)

Les personnes participantes ont mis en évidence quelques faiblesses dans la proposition de la Ville.

## II. FORCES ET FAIBLESSES

### 2.1 Accessibilité universelle

#### Communications de la Ville

##### a) Enjeux

- Les communications de la Ville (conférences de presse, annonces de plans stratégiques, etc.) ne sont pas toujours accessibles aux personnes malentendantes parce que les méthodes de diffusion traditionnelles (télévision, radio, conférences, etc.) ne sont pas adaptées à leur situation.
- L'information concernant la transition écologique n'est pas accessible aux personnes malentendantes parce que les méthodes de diffusion traditionnelles (télévision, radio, conférences, etc.) ne sont pas adaptées à leur situation.

##### b) Propositions et pistes de réflexion

- Durant les périodes de crise (verglas, COVID-19, etc.), la Ville s'assure que ses communications sont accessibles aux personnes malentendantes, notamment en faisant appel à des interprètes LSQ et en utilisant des pictogrammes pour illustrer les consignes. Aussi, la Ville communique avec les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes malentendantes pour que ces dernières communiquent les directives de la Ville à leurs membres. La Ville devrait étendre cette stratégie à toutes ses communications à la population, même en dehors des périodes de crise. Par ailleurs, des discussions ont lieu avec le SPVM pour former leur personnel à communiquer avec les personnes malentendantes à l'aide de cartons d'information.
- Inciter les organisations diffusant de l'information sur la transition écologique (Universités, OBNL, etc.) à adapter leurs méthodes de communication en faisant appel à des interprètes LSQ et en utilisant davantage de supports visuels. Par exemple, elles pourraient enregistrer des capsules vidéo avec sous-titres sur la transition écologique.

#### Services de la Ville

##### a) Enjeux

- Les institutions de la Ville ne sont pas assez accessibles et inclusives envers les personnes malentendantes. Par conséquent, celles-ci ont tendance à moins participer à la vie citoyenne.
- Les conditions d'admissibilité, règles et options de financement pour les organismes communautaires et les artistes avec déficiences auditives ne sont pas toutes accessibles en LSQ. De plus, elles varient d'un arrondissement à l'autre, ce qui complexifie les demandes de financements.

- Le site web de la Ville est difficile à naviguer et il ne contient pas d'information en LSQ.
- Les bibliothèques d'arrondissements ne proposent pas assez d'activités et de livres adaptés pour les personnes malentendantes et malvoyantes.
- Les personnes malvoyantes lisent moins vite que la moyenne. Parfois, la période de prêt des bibliothèques n'est pas assez longue pour qu'elles puissent terminer les livres qu'elles ont empruntés.
- Il existe peu de programmes de sport organisé pour les personnes malentendantes.

b) Propositions et pistes de réflexion

- Hisser le drapeau des personnes malentendantes devant l'Hôtel de Ville durant la Semaine internationale des sourds (dernière semaine complète de septembre) afin de promouvoir l'inclusion sociale de ce groupe.
- Tenir une conférence accessible aux personnes malentendantes détaillant le plan stratégique de la Ville en matière d'accessibilité et d'inclusion sociale.
- Nommer une personne-ressource à la Ville de Montréal pour la communauté malentendante. Elle serait responsable de recevoir les suggestions des personnes malentendantes pour rendre la ville plus accessible et assurerait la mise en œuvre de mesures d'accessibilité. Elle pourrait également dresser une liste des personnes malentendantes et de leurs besoins spécifiques. Les informations pourraient être envoyées à la Ville à l'aide d'un formulaire. Le SPVM et le SIM utilisent déjà des listes de ce genre.
- Donner une formation à la citoyenneté participative adaptée aux personnes malentendantes afin de les encourager à participer plus activement à la vie citoyenne.
- Enregistrer des vidéos en LSQ expliquant les conditions d'admissibilité, règles et options de financement pour les organismes communautaires et les artistes avec déficiences auditives. Harmoniser les conditions d'admissibilité, règles et options de financement de la Ville et celles des différents arrondissements.
- Ajouter des livres à gros caractères aux collections des bibliothèques d'arrondissement.
- Ajouter des livres en LSQ, pour les clientèles de tous âges.
- Accorder des périodes de prêts de livres plus longues aux personnes malvoyantes dans les bibliothèques.
- Proposer davantage de programmes de sport organisés par les arrondissements pour les personnes malentendantes.

## Transport actif

### a) Enjeux

- Les chantiers créent des obstacles (cônes, clôtures, etc.) difficiles à contourner, ce qui présente un danger de blessure pour les personnes malvoyantes.
- Les détours piétons contournant les chantiers sont sinueux et on peine à suivre ces trajets.
- Les détours piétons en bois sont instables et leurs surfaces sont inégales, particulièrement lorsqu'il y a de la neige, occasionnant des problèmes d'équilibre et éventuellement des chutes.

### b) Propositions et pistes de réflexion

- Aménager des détours piétons contournant les chantiers en ligne droite et dégagés de tout obstacle. Poser des dalles podotactiles jaunes — la couleur la plus facile à distinguer — afin d'indiquer le trajet de ces détours aux personnes malvoyantes.
- Aménager les détours piétons contournant les chantiers en ligne droite autant que possible.
- Trouver une façon de rendre les détours piétons en bois plus stables.
- S'assurer que les détours piétons sont déneigés rapidement.
- Organiser les chantiers de la ville de manière plus cohérente. En d'autres termes, éviter qu'il y ait plusieurs chantiers simultanément dans un même secteur afin d'y limiter le nombre de détours.

## Transport collectif

### a) Enjeux

- Le personnel de la STM n'est pas sensibilisé à la situation des personnes en situation de handicap. Il faut souvent insister pour obtenir leur aide. – Les détours en autobus ne sont pas toujours indiqués sur le site web de la STM ou aux arrêts et les personnes malentendantes ne peuvent pas entendre les explications du personnel lorsqu'il y a un détour.
- Les personnes malentendantes n'entendent pas les mises à jour vocales sur l'état du service dans le métro. Lorsqu'il y a une panne, il leur est difficile d'obtenir des informations.
- Certains abribus sont localisés trop loin de l'arrêt d'autobus. Il est alors difficile pour les personnes malvoyantes de trouver l'arrêt, particulièrement lorsqu'il y a de la neige.
- Certains abribus ne sont pas suffisamment éclairés durant la nuit.

- Le prix des titres de transport collectif a fortement augmenté. La hausse de prix affecte particulièrement les personnes en situation de handicap parce que leur revenu moyen est moins élevé que celui du reste de la population.
- b) Propositions et pistes de réflexion
- Créer des liens entre la STM et des organismes œuvrant avec les personnes malvoyantes et malentendantes afin de sensibiliser le personnel de la STM à la situation de cette clientèle. Le SPVM a entamé une démarche en ce sens, la STM pourrait suivre son exemple.
  - Afficher les détours que l’autobus doit prendre sur les arrêts de la ligne affectée et sur le site web de la STM.
  - Afficher des messages sur l’état du service sur les écrans des quais de métro en LSQ. Il s’agirait idéalement de capsules vidéo expliquant la situation avec des mots-clés (stations ou lignes affectées, raison de la panne, durée estimée).
  - Placer les abribus à proximité des arrêts d’autobus et déneiger rapidement le chemin menant à l’arrêt.
  - Placer davantage de luminaires à l’intérieur des abribus.
  - Offrir un rabais sur les titres de transport collectif pour les personnes en situation de handicap.

#### Activités artistiques, culturelles et éducatives

- a) Enjeu
- Outre les Journées de la culture et quelques événements privés, peu d’activités artistiques, culturelles et éducatives (festivals, spectacles d’humour, musées, etc.) sont adaptées aux besoins des personnes malentendantes, et ce, malgré la mise en place du Service de la diversité et de l’inclusion sociale.
- b) Propositions et pistes de réflexion
- Inciter le Service de la diversité de l’inclusion sociale à adopter plus de mesures afin que les activités artistiques, culturelles et éducatives soient mieux adaptées aux besoins des personnes malentendantes. Il peut s’agir de faire appel à des interprètes LSQ ou à des personnes accompagnatrices.
  - Organiser des activités artistiques, culturelles et éducatives spécifiquement pour les personnes malentendantes, par exemple, une conférence d’artistes avec déficiences auditives ou encore un festival ou un musée d’Arts sourds.

## 2.2 Gouvernance et inclusion

### Données

#### a) Enjeu

- Il est difficile d'évaluer les besoins de la communauté malentendante montréalaise parce que les statistiques ne sont pas assez précises. Par exemple, les enjeux ne sont pas les mêmes pour les personnes cumulant des déficiences visuelle et auditive et celles n'ayant qu'une déficience auditive. Idem pour les personnes sourdes à la naissance et celles qui développent une déficience auditive avec l'âge. Par ailleurs, les besoins de cette dernière catégorie seront croissants avec le vieillissement de la population.

#### b) Proposition et piste de réflexion

- Établir des partenariats avec des organismes de statistiques, tels que Statistique Canada et l'Institut de la statistique du Québec, pour les inciter à collecter des statistiques plus précises sur la communauté malentendante, notamment la proportion de personnes cumulant des déficiences visuelle et auditive et la proportion de celles qui développent une déficience auditive avec l'âge. Cela permettrait de mieux évaluer les besoins de la communauté malentendante montréalaise.

### Organismes communautaires

#### a) Enjeu

- Les organismes communautaires œuvrant auprès de personnes malentendantes sont sous-financés, certains ont disparu, faute de fonds suffisants.

#### b) Proposition et piste de réflexion

- Revoir le financement des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes malentendantes, tel que la Maison des Sourds. Tenter de faire renaître les organismes ayant disparu, comme l'Institut des Sourdes-Muettes.

### Emploi

#### a) Enjeux

- Les personnes malentendantes subissent d'importantes discriminations à l'emploi. Les entreprises hésitent à engager des personnes avec qui elles ne peuvent pas facilement communiquer. Même lorsqu'elles sont scolarisées, elles se voient souvent proposer des emplois au bas de l'échelle.
- Les entretiens d'embauche présentent un défi important pour les personnes malentendantes parce qu'il peut être difficile de trouver une personne interprète LSQ à court préavis.

- Plusieurs entreprises craignent qu’une personne malentendante ne puisse pas réagir rapidement aux situations d’urgence.
- Les offres d’emploi mentionnent souvent souscrire à une politique d’inclusion lors de l’embauche. Cependant, il n’y a pas de suivi après l’embauche. Il est donc difficile de déterminer si les entreprises adaptent le milieu de travail afin qu’il soit accessible aux personnes en situation de handicap.

#### b) Propositions et pistes de réflexion

- Donner l’exemple en engageant plus de personnes malentendantes à la Ville. En plus de fournir de bons emplois à des personnes malentendantes, cela leur donnerait une plus grande visibilité dans la société.
- Inciter les entreprises à engager davantage de personnes malentendantes. Cela pourrait se faire à l’aide d’une campagne de publicité. Parfois, le seul fait d’engager une personne malentendante change les perceptions.
- Assurer la présence d’Accès-Travail Sourds dans les salons de l’emploi pour aider les personnes malentendantes à communiquer avec les entreprises.
- Informer les entreprises qu’il existe des mécanismes d’alerte adaptés aux personnes malentendantes, comme des gyrophares ou des pagettes qui vibrent.
- Effectuer un suivi auprès des personnes malentendantes après leur embauche afin de vérifier si les entreprises adaptent leur milieu de travail afin qu’il soit accessible pour elles.

## 2.3 Transport adapté

#### a) Enjeux

- Le transport adapté arrive régulièrement avec des retards de 30 à 60 minutes, voire jusqu’à deux heures. De surcroît, il n’y a aucun moyen de savoir à l’avance si le transport sera en retard, ce qui est une source d’anxiété.
- Les horaires de transport adapté sont rigides, alors que les heures de déplacements doivent être prévues un certain temps à l’avance, sans possibilité de modifications dans un court préavis.

#### b) Propositions et pistes de réflexion

- Développer une application qui permet de suivre le véhicule de transport adapté en temps réel afin de s’ajuster aux retards. Plusieurs entreprises de taxi ont des applications de ce genre.
- Proposer des horaires plus flexibles à la clientèle du transport adapté. Par exemple, permettre d’effectuer des changements d’horaire dans un court préavis.



## 2.4 Lieux de la vie collective

### a) Enjeu

- Les personnes malentendantes doivent parfois effectuer de longs déplacements pour recevoir des services ou accéder aux organismes communautaires leur servant de lieux de rencontres.

### b) Proposition et piste de réflexion

- Aménager un « quartier des sourds » où se concentreraient des logements et services de santé adaptés ainsi que des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes malentendantes.

## 2.5 Sentiment d'insécurité

### a) Enjeu

- Le nombre d'agressions a augmenté dans la ville. Les personnes malentendantes sont particulièrement vulnérables à ce genre d'attaque.