



L'accessibilité universelle:
Un engagement de la Ville de Montréal
Des réalisations concrètes

Édition 2010



Symbolique de l'illustration de la page couverture

L'illustration symbolise la volonté de la Ville de Montréal d'être universellement accessible.

La fenêtre en avant-plan s'ouvre sur une ville accessible à tous. Le personnage ailé avec son cornet acoustique incarne la limitation auditive, alors que l'ordinateur ouvert sur le site Accès Simple fait écho aux personnes ayant de la difficulté à lire ou ayant une limitation intellectuelle. Dans le ciel, « Montréal » est inscrit en braille, évoquant la déficience visuelle. Enfin, les limitations motrices sont illustrées par la présence d'un parent avec une poussette d'enfant, d'une dame âgée se déplaçant avec une canne, d'un livreur encombré d'un chariot et par la roue d'un fauteuil roulant.

Table des matières

Mot du maire Gérald Tremblay	5
Mot de madame Lyn Thériault	6
L'accessibilité universelle, pour l'inclusion sociale de tous	7
Quelques réalisations montréalaises	8
L'accessibilité architecturale et urbanistique	9
L'accessibilité des programmes, des services et de l'emploi	10
L'accessibilité des communications municipales	11
La sensibilisation et la formation	12
Des éléments « coup de pouce »	13
L'expertise des partenaires du milieu associatif	14



© ROPMM



Mot du maire Gérald Tremblay



Depuis près d'une décennie, la Ville de Montréal est très active en matière d'accessibilité universelle.

Déjà en juin 2002, lors du Sommet de Montréal, notre Administration a entrepris de faire de l'accessibilité universelle une réalité. Lorsque le gouvernement du Québec a exigé, en décembre 2005, que les municipalités se dotent d'un plan d'action conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, la Ville de Montréal avait déjà réalisé bon nombre de projets.

Le défi de promouvoir et de mettre en œuvre l'accessibilité universelle touche pratiquement tous les domaines de compétence municipale. Les efforts faits par la Ville portent sur l'accessibilité des édifices municipaux et des espaces urbains, sur l'accès à la culture, aux loisirs, à l'emploi, aux communications et sur l'accueil des citoyens et des citoyennes.

Ce vaste chantier bénéficie d'une généreuse mise en commun des idées et des expertises des arrondissements, des services centraux et de nos partenaires de la première heure, ceux du milieu associatif montréalais des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Progressivement, Montréal change. Au fil des ans, les partenaires se font plus nombreux, l'information se propage, l'enthousiasme grandit. L'objectif demeure cependant inchangé: que l'ensemble de la population puisse profiter pleinement d'une ville de plus en plus accessible.

Le maire de Montréal,

A handwritten signature in black ink, which reads "Gérald Tremblay". The signature is fluid and cursive, written over a faint, stylized background graphic of a person's profile.

Gérald Tremblay

Mot de madame Lyn Thériault



Plus que jamais, l'engagement de la Ville de Montréal en matière d'accessibilité universelle est palpable! En effet, au printemps 2009, le conseil municipal a adopté le Plan d'action 2009-2011, qui comporte les engagements des 19 arrondissements, d'une quinzaine d'unités corporatives et de l'Ombudsman de Montréal. Pour actualiser tous ces engagements, des investissements importants sont et seront consentis au cours des prochaines années en terme de ressources humaines et financières.

À l'enseigne de la continuité et de l'innovation, tous les projets visent à mieux répondre aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles, qu'elles soient motrices, auditives, visuelles ou intellectuelles. Un peu partout sur le territoire, les intervenants municipaux s'affairent à améliorer l'accessibilité des immeubles, des espaces publics, des services, de l'emploi et des communications. L'expertise et la contribution du milieu associatif montréalais des personnes ayant des limitations fonctionnelles, avec lequel nous avons développé un solide partenariat, ajoutent à la pertinence des actions menées.

Je remercie sincèrement toutes les personnes oeuvrant tant au sein de l'administration municipale que dans les organismes de personnes ayant des limitations fonctionnelles pour leur dévouement et leur travail exceptionnels à l'avancement de l'accessibilité universelle. Je les invite tous et toutes à poursuivre activement sur cette belle lancée, au profit de l'ensemble de la population montréalaise.

Cette brochure témoigne du chemin parcouru depuis déjà plusieurs années. Je vous souhaite une bonne lecture!

La responsable du développement social et communautaire, de la famille et des aînés au comité exécutif,

Lyn Thériault



L'accessibilité universelle, pour l'inclusion sociale de tous

Au cours de sa vie, tout être humain peut être confronté à des limitations dans la réalisation d'activités faisant appel à ses capacités motrices, sensorielles ou cognitives. Ces limitations, temporaires ou permanentes, peuvent être dues à des incapacités, à des déficiences ou à un environnement comportant des éléments peu favorables. Elles peuvent être vécues ou ressenties autant par une personne en fauteuil roulant ou se déplaçant en béquilles, une personne vieillissante, un parent avec une poussette, un livreur avec des colis ou une personne ayant de la difficulté à lire, etc. On peut dès lors présumer que les entraves aux gestes quotidiens peuvent restreindre l'autonomie des personnes et leur participation citoyenne.

En adoptant le concept d'accessibilité universelle, la Ville de Montréal souhaite que tous les utilisateurs, peu importe leurs capacités, puissent profiter, de manière comparable, des possibilités offertes par un bâtiment, un espace urbain, un programme, un service ou une information... Conséquemment, la Ville de Montréal vise à réduire les obstacles, à les éliminer ou à offrir des alternatives facilitantes.

En identifiant les difficultés rencontrées par les personnes ayant différents types de limitations fonctionnelles, la Ville peut ensuite définir les interventions les plus favorables à l'inclusion sociale et à la pleine participation de l'ensemble des citoyens et des citoyennes, indépendamment de leurs caractéristiques individuelles.

Depuis près d'une décennie, des membres de la société civile et des représentants de l'administration municipale se mobilisent en faveur de l'accessibilité universelle.



Quelques réalisations montréalaises

L'accessibilité universelle concerne pratiquement tous les domaines municipaux. La Ville de Montréal a donc choisi de regrouper ses interventions sous quatre grands axes :

- l'accessibilité architecturale et urbanistique;
- l'accessibilité des programmes, des services et de l'emploi;
- l'accessibilité des communications municipales;
- la sensibilisation et la formation.

Pour chacun de ces axes, la Ville tente de prendre en compte tous les types de limitations fonctionnelles, qu'elles soient motrices, visuelles, auditives ou intellectuelles. Elle soutient le développement de différentes expertises afin d'aller au-delà des seules adaptations ou de l'accessibilité prescrites par divers règlements gouvernementaux.

Pour bien saisir les besoins et mettre en place les solutions les plus adéquates, la Ville agit en synergie constante avec le milieu associatif représentant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, les 19 arrondissements et les services centraux.

Les pages suivantes offrent un aperçu des réalisations montréalaises en matière d'accessibilité universelle.

La Ville tente de prendre en compte tous les types de limitations fonctionnelles, qu'elles soient motrices, visuelles, auditives ou intellectuelles.

L'accessibilité architecturale et urbanistique

- Pour avoir un portrait précis de **la performance en accessibilité universelle des immeubles municipaux**, la Ville en a confié l'évaluation à l'organisme Société Logique. L'évaluation considère tous les éléments d'un parcours, à l'extérieur et à l'intérieur d'un bâtiment: trottoirs, espaces de stationnement, signalisation, entrées, largeur des corridors, toilettes, vestiaires, etc.
 - Depuis 2003, l'hôtel de ville de Montréal, ainsi que les mairies, les bureaux d'arrondissement et tous les immeubles de dix-sept arrondissements ont été évalués. Cette évaluation touche également quelques bâtiments du Service de police de la Ville de Montréal et les bureaux de l'Ombudsman. Grâce à ces portraits, les décideurs municipaux peuvent effectuer des choix mieux éclairés lors de la planification de travaux.
- Entre 2004 et 2010, la Ville centre a géré un budget de 7 M\$, souvent bonifié par des investissements supplémentaires des arrondissements. Ces sommes ont permis de réaliser des **travaux d'amélioration dans plusieurs bâtiments municipaux**: installation de systèmes d'aide à l'audition, de systèmes d'ouverture automatique de portes, de synthèse vocale dans les ascenseurs; marquage de nez de marche; modifications de vestiaires et de comptoirs d'accueil; ajout de signalisation, etc. Ces choix sont validés par les organismes partenaires du milieu associatif soient, Ex Aequo, AlterGo et le Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM) réunis au sein d'un comité de suivi.
- Pour **contrer les difficultés de déplacement en milieu urbain**, plus de 85 interventions ont été effectuées sur des signaux sonores et pas moins de 313 interventions sur des feux à décompte numérique pour les piétons, entre 2005 et 2009.
- Un guide pour le développement de plans locaux de déplacement servira dès 2010 aux arrondissements pour la mise en œuvre d'actions conformes aux orientations du Plan de transport de 2008, lequel inclut les aspects d'accessibilité universelle.





L'accessibilité des programmes, des services et de l'emploi

- **L'accompagnement est parfois le seul moyen pour que le loisir soit accessible** à un nombre important d'enfants et d'adultes ayant des limitations fonctionnelles. C'est pourquoi la Ville a adopté en 2006 le *Programme montréalais de soutien à l'accompagnement en loisir pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles*. Ainsi, plus d'un millier de personnes par année ont dorénavant la possibilité de vivre des loisirs à leur mesure.
- Pour la seule année 2009, les contributions jumelées des arrondissements, de la Ville centre et du gouvernement du Québec ont permis à 1367 personnes ayant des limitations fonctionnelles, majoritairement des enfants, de pouvoir participer à part entière à des activités de loisir. Pour coordonner ce programme et offrir de la formation aux accompagnateurs, la Ville a mandaté l'organisme AlterGo.
- Les besoins variés génèrent **diverses initiatives dans les arrondissements**: des jardinets surélevés dans un jardin communautaire; des ajouts à la collection de livres parlants et de livres en gros caractères; un café Internet universellement accessible; un atelier culturel pour des adolescents ayant des limitations intellectuelles.
- **Les services centraux intègrent aussi l'accessibilité universelle dans leurs pratiques**: prêt de vélos tandem adaptés aux personnes ayant une limitation visuelle dans deux grands parcs-nature; animation de visites éducatives adaptées aux élèves du primaire ayant des limitations fonctionnelles dans les Muséums nature; participation active au Réseau des entreprises pour l'intégration des personnes handicapées du CAMO-personnes handicapées.

« Mon fils fréquente une école spécialisée en déficience physique; c'est un milieu isolé de la communauté et de la réalité. Grâce au programme d'accompagnement en loisir, il a vécu une aventure faite de plaisir, de confiance et d'accueil dans un camp de jour. Il a passé des semaines inoubliables et fait d'immenses progrès! J'encourage tous les parents à cesser d'avoir peur de l'inclusion! »

Mère d'un enfant de 6 ans.

L'accessibilité des communications municipales

- Pour mieux informer les personnes ayant des limitations fonctionnelles, **les arrondissements ont ajusté le contenu de leurs répertoires d'activités et de services**. Profitant du soutien de l'organisme AlterGo, ils sont de plus en plus nombreux à transposer cette approche à leur site Internet, à leur bulletin d'information et même aux messages diffusés dans les journaux locaux.
- Afin de faire connaître l'actualité municipale aux personnes aveugles, amblyopes et aux nouveaux arrivants, la Ville de Montréal diffuse chaque semaine un résumé de l'ensemble de ses communiqués de presse par l'entremise du **Publiphone**, un service téléphonique géré par le RAAMM. Les usagers du Publiphone peuvent ainsi prendre connaissance du calendrier culturel, des périodes d'inscription à des activités de loisir des arrondissements ou encore, repérer les projets de construction de logements sociaux et abordables dans un quartier.
- Mis en ligne en 2005, **Accès Simple** est une section du portail de la Ville de Montréal destinée aux personnes ayant de la difficulté à lire et à celles qui ont des incapacités intellectuelles. Parmi les capsules qui s'y trouvent : les activités du Jardin botanique et de l'Insectarium, des informations sur les bibliothèques publiques de Montréal, le « 911 », le Service de sécurité incendie, l'Ombudsman, etc. Cet outil unique a été conçu par la Ville de Montréal, en collaboration avec le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI) et le groupe Défi apprentissage de l'Université de Montréal.
- Afin de favoriser la participation citoyenne aux élections municipales de 2009, la Ville a publié le *Manuel de l'électeur* en gros caractères, en langage simplifié, en braille, en version sonore et en langue des signes québécois.





La sensibilisation et la formation

- En matière d'accessibilité universelle, il est important que les multiples partenaires municipaux saisissent les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles et qu'ils prennent conscience de la contribution qu'ils peuvent apporter. C'est pourquoi la Ville de Montréal offre chaque année diverses **séances de sensibilisation à ses gestionnaires et à ses employés**.
- De nombreux employés en relation directe avec les citoyens, comme ceux des bureaux Accès Montréal, ceux attirés à l'émission des permis et le personnel des domaines culturel, sportif et de loisir ont participé à des ateliers sur les communications avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Les agents de communications sociales du service e-Cité/311 ont bénéficié d'une journée complète visant à les **outiller pour offrir une prestation adéquate de services aux citoyens**. Ces ateliers ont été conçus et donnés par le Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM), le RAAMM et le CRADI.
- Depuis 2004, l'organisme Société Logique a développé et donné des **ateliers sur la conception d'immeubles ou d'espaces urbains universellement accessibles** à une centaine d'architectes et d'ingénieurs des arrondissements et des services centraux. Objectif : que le concept d'accessibilité universelle soit de plus en plus intégré aux divers projets municipaux de construction ou de rénovation.

Des éléments «coup de pouce»

Le chemin parcouru depuis quelques années par la Ville de Montréal en matière d'accessibilité universelle repose sur certains éléments clés :

- un engagement politique indéfectible;
- l'allocation de ressources associées aux projets;
- des réalisations aux résultats concrets;
- le maintien d'un partenariat solide avec le milieu associatif montréalais;
- l'engagement actif des 19 arrondissements et des services centraux.

Pour consolider cette dynamique, les 19 arrondissements et les services centraux ont désigné des « porteurs de dossier en accessibilité universelle ». Tout en s'assurant de la confection de plans d'action et de bilans dans leur unité administrative respective, ces « porteurs » agissent comme de véritables agents de changement en sensibilisant les uns et en soutenant les autres. Ce groupe d'une trentaine de personnes est animé et soutenu par la Direction de la diversité sociale.





© Stephan Poulin

L'expertise des partenaires du milieu associatif

L'administration municipale et les partenaires clés de la délégation des personnes ayant des limitations fonctionnelles travaillent conjointement depuis le Sommet de Montréal de 2002 pour faire de Montréal une ville de plus en plus universellement accessible. Ces partenaires, ce sont cinq organisations qui représentent plus de 140 organismes actifs sur le territoire montréalais. Ils jouent un rôle de premier plan dans l'identification des besoins et dans la recherche de solutions appropriées aux compétences municipales. Les arrondissements et les services centraux font appel à leur expertise pour la conception de projets et lors de leur mise en œuvre. Ces grands partenaires sont :

- Ex Aequo, un organisme de promotion et de défense des droits des personnes ayant une déficience motrice, dont la directrice générale adjointe agit à titre de porte-parole du milieu associatif montréalais;
- AlterGo, un regroupement de 90 organisations visant l'inclusion sociale des personnes handicapées par l'abolition des obstacles au loisir;
- le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI), un regroupement de 27 organismes concernés par la déficience intellectuelle;
- le Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM), réunissant 27 organismes voués au mieux-être des personnes ayant des déficiences motrices, auditives et visuelles;
- Société Logique, un organisme spécialisé en accessibilité architecturale et urbanistique.

**«Seul, on va plus vite.
Ensemble, on va plus
loin.»**

Crédits

L'accessibilité universelle: un engagement de la Ville de Montréal, des réalisations concrètes - édition 2010 est une publication de la Direction de la diversité sociale du Service du développement et des opérations de la Ville de Montréal.

Juin 2010

Recherche et rédaction

Lyse Chartrand
Direction de la diversité sociale

Communications

Mylène Bernard
Direction des communications et des relations avec les citoyens

Conception graphique

natalicommunication design

Dépôts légaux

Bibliothèque nationale du Québec, 2010
Bibliothèque nationale du Canada, 2010
I.S.B.N. 978-2-7647-0909-2

Le présent document est disponible en format pdf sur le site Internet de la Ville de Montréal à www.ville.montreal.qc.ca/devsocial. Le document est également disponible en médias adaptés : en format word, en langage simplifié, en braille, en gros caractères, en version sonore et en langue des signes québécois (LSQ).

Pour information

Lyse Chartrand, conseillère en développement communautaire
Ville de Montréal
Service du développement et des opérations
Direction de la diversité sociale
801, rue Brennan, 5^e étage
Montréal (Qc) H3C 0G4
lchartrand@ville.montreal.qc.ca

Ce document est imprimé sur du papier recyclé.



ville.montreal.qc.ca