



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

MÉMOIRE

**Présenté dans le cadre de la consultation publique
sur la version préliminaire du plan d'action 2019-2020
en accessibilité universelle
de la Ville de Montréal**

30 novembre 2018

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

Rédaction : Anne Pelletier, DéPhy Montréal

Avec la collaboration de :

- Emely Lefrançois, Ex aequo
- Sophie Lanctôt, Société Logique
- Valérie Huot, Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal
- Yvon Provencher, Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain

Avec l'appui de :

- AFHM - Action des femmes handicapées (Montréal)
- AIM CROIT - Association internationale des machinistes, Centre de réadaptation, d'orientation et d'intégration à l'emploi
- Association Dysphasie +
- AMEIPH - Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées
- Bourgeons en Éclat | Buds in Bloom
- CIVA - Centre d'intégration à la vie active

TABLE DES MATIÈRES

1	Introduction	5
2	Le processus de consultation publique	5
2.1	Documents et délais.....	6
2.2	Outils utilisés	7
3	Remarques générales sur la version préliminaire du plan d'action 2019-2020.....	8
3.1	Formats disponibles et présentation	8
3.2	La Ville de Montréal et l'accessibilité universelle.....	9
3.3	Pour une « vraie » vision de l'accessibilité universelle	9
3.4	Collaboration avec le milieu associatif	11
3.5	Objectifs, actions et indicateurs.....	12
4	Axe transversal : Communication et formation	13
4.1	Objectif 1 : Promouvoir les services municipaux accessibles.....	14
4.2	Objectif 2 : Offrir des activités de sensibilisation et de formation aux employés municipaux	15
5	Axe d'intervention 1 - Viser l'accessibilité des lieux municipaux et des espaces publics	17
5.1	Objectif 3 : S'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les immeubles municipaux.....	17
5.2	Objectif 4 : S'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les infrastructures et l'aménagement urbain de la Ville de Montréal.....	20
5.3	Objectif 5 : Assurer des déplacements sécuritaires et créer des environnements accessibles	21
6	Axe d'intervention 2 - Cohésion sociale et services aux citoyens universellement accessibles.....	22
6.1	Objectif 6 : Améliorer l'accessibilité universelle aux activités culturelles et en bibliothèques	22
6.2	Objectif 7 : Améliorer l'accessibilité universelle en sport et loisir.....	24
6.3	Objectif 8 : Améliorer l'accessibilité universelle des autres services municipaux	25

7	Axe d'intervention 3 - Emploi et participation citoyenne des personnes ayant une limitation fonctionnelle	27
7.1	Objectif 9 : S'assurer que le processus d'embauche soit sans obstacle.	28
7.2	Objectif 10 : Favoriser le maintien en emploi et l'accès aux promotions	29
7.3	Objectif 11 : Améliorer l'accessibilité universelle lors des activités de participation citoyenne	30
8	Axe d'intervention 4 - Partenariat et leadership municipal	30
8.1	Objectif 12 : S'assurer du développement de l'expertise en accessibilité universelle dans les projets municipaux	31
8.2	Objectif 13 : Promouvoir l'accessibilité universelle auprès des intervenants qui agissent sur le territoire municipal	32
9	Conclusion	35

1 INTRODUCTION

Fondé en 1985, DéPhy Montréal, anciennement appelé le Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM), rassemble 50 organismes communautaires engagés dans la promotion ou la défense des droits des personnes vivant avec une déficience physique, motrice, sensorielle, du langage et 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 vivant avec une déficience physique et à leur famille. Pour se faire, nous travaillons en étroite collaboration avec nos membres, notamment par le biais d'instances de concertations internes, comme des comités et groupes de travail.

Le présent mémoire a ainsi été produit par le Comité Montréal accessible (CMA) de DéPhy Montréal, dans le cadre de la consultation publique sur la version préliminaire du plan d'action 2019-2020 en accessibilité universelle de la Ville.

Pour contribuer à faire de Montréal une ville véritablement plus accessible et inclusive, nous commencerons par examiner le processus de consultation publique. Ensuite, nous formulerons des commentaires et des recommandations sur la version préliminaire du plan d'action 2019-2020 dans sa globalité, puis sur les objectifs, actions et indicateurs proposés.

2 LE PROCESSUS DE CONSULTATION PUBLIQUE

Avant d'examiner la version préliminaire du plan d'action 2019-2020 en accessibilité universelle, il nous paraît indispensable de revenir sur l'ensemble du processus de cette consultation publique (ci-après « la Consultation »).

Tout d'abord, nous remercions la Ville de Montréal, qui, grâce à cette vaste Consultation, a donné l'opportunité à de nombreux citoyens montréalais de discuter d'accessibilité universelle. La campagne publicitaire et la couverture médiatique dont a bénéficié la Consultation, auront permis de parler d'A.U., sujet trop souvent négligé ou ignoré. De plus, la tenue de 6 rencontres d'échanges dans des lieux accessibles, dont une à la Maison des sourds de Montréal, ainsi que les mesures d'accommodement

mises en place, ont permis à de nombreux citoyens, y compris à des personnes ayant des limitations fonctionnelles, de répondre à l'invitation de la Ville, et ainsi, de faire entendre leur voix.

2.1 DOCUMENTS ET DÉLAIS

Toutefois, bien que plusieurs documents aient été produits par la Ville de Montréal pour susciter la réflexion et pour favoriser des initiatives individuelles et collectives (cf. : Guide d'animation), nous estimons que, ni les outils produits, ni les délais impartis n'étaient suffisants pour permettre à tous les citoyens de s'approprier les notions d'accessibilité universelle et de compétences municipales, et par conséquent, pour favoriser des interventions optimales.

En effet, diverses expériences nous ont permis de constater que le concept d'A.U. était souvent mal compris, même par les personnes ayant des limitations fonctionnelles et par les organismes qui les représentent, puisqu'une grande confusion existe toujours entre les concepts d'accessibilité universelle, d'accessibilité et d'adaptation. De plus, un document explicatif de tout ce qui relève des compétences municipales aurait été nécessaire pour recentrer le débat sur les enjeux sur lesquels la Ville a le pouvoir d'agir.

En outre, nous déplorons que le laps de temps entre l'annonce et la tenue de la consultation publique ait été aussi court, rendant ainsi impossible la production d'outils d'éducation populaire et l'organisation de rencontres d'échanges, par les organismes communautaires, notamment par ceux qui œuvrent auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ces organismes ont ainsi été privés de la possibilité de « former » et de consulter leurs membres, alors même que le plan d'action en accessibilité universelle de la Ville de Montréal devrait constituer un levier incomparable pour garantir l'inclusion et la participation sociale de tous les citoyens montréalais, y compris des personnes en situation de handicap.

Recommandations

- 1) Que des documents pertinents, permettant à tous les citoyens d'être adéquatement informés, soient élaborés et diffusés avant de lancer une consultation publique.
- 2) Que les délais soient suffisants pour permettre aux organismes communautaires de préparer leurs membres, et ainsi, de permettre au plus grand nombre de citoyens et d'organismes de prendre part à une consultation publique.

- 3) Que les organismes communautaires, qui œuvrent auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille, participent à toutes les étapes de l'organisation d'une consultation publique concernant les personnes qu'ils représentent.

2.2 OUTILS UTILISÉS

Par ailleurs, nous nous interrogeons sur le choix des outils utilisés par la Ville de Montréal pour consulter ses citoyens, et plus particulièrement, ses citoyens en situation de handicap.

En effet, lors de la rencontre du 18 septembre 2018, qui réunissait notamment des représentants d'organismes communautaires œuvrant auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles et des représentants du Service de la diversité sociale et des sports (SDSS) de la Ville de Montréal, les problèmes d'accessibilité de la plate-forme Web « Réalisons Montréal » ont été évoqués. Pourtant, cette plate-forme aura tout de même été l'unique vecteur de diffusion des informations relatives à la consultation publique sur le plan d'action en accessibilité universelle.

En outre, le sondage en ligne sur la plate-forme Survey Monkey présentait divers problèmes d'utilisabilité, y compris pour des personnes n'ayant aucune limitation fonctionnelle. D'une part, le texte de présentation du sondage indiquait que 10 minutes étaient nécessaires pour répondre aux 60 questions, ce qui est totalement irréaliste. En effet, les personnes que nous avons interrogées ont eu besoin de 20 à 40 minutes pour le compléter, qu'elles aient ou non des limitations fonctionnelles. Ainsi, l'information erronée et le temps réel requis ont contraint plusieurs personnes à interrompre cet exercice de consultation en ligne, et finalement, à renoncer à le faire. D'autre part, bien que la plate-forme Survey Monkey soit globalement utilisable par tous, la façon dont les questions ont été implémentées ne permettait pas aux utilisateurs de relire l'intégralité de leur réponse, certains mots ou phrases ayant totalement disparu.

Recommandations

- 4) Que tous les outils de consultation soient accessibles et utilisables par tous.
- 5) Que des personnes ayant des limitations fonctionnelles soient impliquées dans le choix et dans la validation des outils utilisés pour une consultation publique.

3 REMARQUES GÉNÉRALES SUR LA VERSION PRÉLIMINAIRE DU PLAN D'ACTION 2019-2020

3.1 FORMATS DISPONIBLES ET PRÉSENTATION

Bien que la version préliminaire du plan d'action en accessibilité universelle ait été diffusée en format Word, ce qui la rend en principe accessible à un plus grand nombre de personnes, nous avons été très surpris de constater que le document ne respectait pas les bonnes pratiques en matière d'accessibilité des documents, pourtant bien connues du SDSS depuis de nombreuses années (ex. : police de 11 points au lieu de 12). Au demeurant, la présence de nombreux tableaux en rendait la lecture plus difficile pour les personnes ayant une déficience visuelle, utilisateurs de lecteurs d'écran ou de logiciels de grossissement de caractères.

De plus, les deux fichiers en format audio mp3, disponibles sur le site de « Réalisons Montréal », ne restituaient pas la totalité du plan d'action, mais uniquement la première page et la table des matières. Sachant qu'une version audio mp3 permet à de nombreux utilisateurs (ex. : personnes ayant des difficultés à lire ou à comprendre l'écrit, personnes vivant avec une déficience visuelle, etc.) d'avoir accès aux documents, rendre disponible en format sonore l'intégralité du plan d'action aurait permis à un plus grand nombre de personnes d'en prendre connaissance, et ainsi, d'être mieux préparées pour participer à la Consultation.

Recommandations

- | |
|--|
| <p>6) Que tous les documents écrits produits par la Ville respectent les bonnes pratiques en matière d'accessibilité.</p> <p>7) Que les documents écrits soient disponibles en divers formats, afin de permettre au plus grand nombre d'y avoir accès.</p> |
|--|

Finalement, la présence de nombreuses coquilles (ex. : fautes d'orthographe, mots manquants, etc.) et l'absence de structure cohérente du document, en rendaient la lecture et la compréhension plus difficiles, particulièrement pour les personnes ayant des difficultés à lire ou à comprendre l'écrit. Au demeurant, cette « négligence », tant dans la forme que dans le fond, a non seulement porté plusieurs acteurs à s'interroger sur le sérieux de la démarche, mais a également contribué à semer le doute sur l'importance accordée par la Ville à l'accessibilité universelle en général.

3.2 LA VILLE DE MONTRÉAL ET L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Dans les premières pages de la version préliminaire de son plan d'action 2019-2020, la Ville de Montréal tente de démontrer une cohérence et d'établir des liens entre ledit plan d'action et les politiques municipales en vigueur (ex. : politique municipale d'accessibilité universelle, politique de développement social).

Cependant, dans sa forme actuelle, le plan d'action ne parvient pas à démontrer la complémentarité des interventions, ni la cohérence entre les divers objectifs ou actions présentés, comme nous le verrons dans les autres sections du présent mémoire. En outre, ni la concertation entre les unités administratives, ni la fin du « travail en silo », n'y sont réellement abordés.

De plus, rien dans ce plan d'action n'indique que l'accessibilité universelle est une priorité de la Ville pour les prochaines années. En effet, ni la coordination ou le niveau d'intervention des unités administratives, ni les moyens prévus ou les ressources allouées pour atteindre les objectifs proposés (ex. : ressources humaines et financières), ni même les cibles identifiées, ne sont révélateurs d'une volonté profonde de faire de la Ville de Montréal un leader incontestable pour l'inclusion et la participation sociale de tous les citoyens montréalais, y compris ceux ayant des limitations fonctionnelles, dans tous les aspects de leur vie quotidienne, quel que soit leur âge.

Recommandations

- 8) Que l'accessibilité universelle soit clairement identifiée comme étant une priorité de la Ville de Montréal pour les prochaines années.
- 9) 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.
- 10) Que le plan d'action présente des objectifs, des actions et des cibles clairs, cohérents et rassembleurs, qui permettront à tous les acteurs municipaux de se sentir concernés, motivés et engagés dans la mise en œuvre de l'accessibilité universelle.
- 11) Que les objectifs et actions soient révisés et présentés de manière cohérente.

3.3 POUR UNE « VRAIE » VISION DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

À l'heure actuelle, malgré la bonne volonté de plusieurs unités administratives, et nonobstant les pouvoirs dont dispose la Ville de Montréal, la façon dont l'accessibilité

universelle est mise en œuvre, ne permet pas de dégager une vision globale de l'A.U. à Montréal.

C'est pourquoi, à l'instar du Bureau du développement durable¹, ou du Bureau du design², une instance responsable de l'accessibilité universelle, qui relèvera directement de la direction générale, et qui disposera d'une équipe compétente et qualifiée, doit être créée le plus rapidement possible. Cette instance sera notamment responsable :

- de recueillir les besoins de tous les citoyens, y compris des personnes ayant des limitations fonctionnelles ou en perte d'autonomie,
- d'identifier les obstacles et de proposer des solutions innovantes et durables,
- d'élaborer les plans d'action en accessibilité universelle, de coordonner leur mise en œuvre, et de réaliser les bilans annuels,
- de rassembler, de produire et de diffuser des données, et de s'assurer que les portraits populationnels produits par les unités administratives considèrent tous les citoyens, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou en perte d'autonomie,
- de soutenir et de conseiller les employés municipaux et les élus en matière d'A.U.,
- de veiller à ce que toutes les unités administratives nomment un responsable de l'A.U. et d'en diffuser la liste,
- de travailler en concertation, et d'assurer une communication efficace entre tous les acteurs impliqués dans l'A.U. (représentants des unités administratives, milieux associatifs et de la recherche, partenaires institutionnels et privés, etc.),
- de veiller au développement, à la mise en place et à l'application de normes en matière d'accessibilité universelle.

La mise en place immédiate de cette instance est d'autant plus pertinente et à propos, que la Ville de Montréal vient d'entamer un processus de réorganisation de son administration municipale.

Ainsi, un « Bureau de l'accessibilité universelle » pourra mettre de l'avant une vision, et exercer un leadership mobilisateur au sein de l'administration municipale.

¹ http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5798,142662985&_dad=portal&_schema=PORTAL

² <https://designmontreal.com/a-propos-du-bureau-du-design>

Recommandations

- 12) Qu'un « Bureau de l'accessibilité universelle » soit mis en place immédiatement.
- 13) Que cette instance relève directement de la Direction générale, afin de favoriser une vision globale et des actions complémentaires et concertées entre les différentes unités administratives.
- 14) Que cette instance dispose d'une équipe compétente et qualifiée, et embauche notamment des personnes en situation de handicap.
- 15) Que cette instance dispose des budgets nécessaires à la réalisation de sa mission.
- 16) Que cette instance travaille en collaboration avec les différentes unités administratives, les milieux associatifs et de la recherche, ainsi qu'avec les partenaires institutionnels et privés.

3.4 COLLABORATION AVEC LE MILIEU ASSOCIATIF

À la page 3 du Plan, il est écrit : « Aussi, la Ville a consulté les leaders du milieu associatif montréalais afin d'actualiser les objectifs mais aussi réfléchir collectivement à la détermination de nouvelles orientations pour 2019-2020. À cette fin, elle s'est alliée des représentants d'expertise et des regroupements représentant les personnes ayant différentes limitations fonctionnelles. »

Or, la rencontre du 18 septembre 2018, qui a notamment réuni des représentants d'organismes communautaires œuvrant auprès des personnes en situation de handicap et des représentants du SDSS, ne saurait signifier que la Ville « se soit alliée » le milieu associatif.

Tout d'abord, n'ayant reçu aucun document avant ladite rencontre, et ce, malgré leurs demandes répétées, les organismes communautaires n'ont pas été en mesure de s'y préparer adéquatement, ni de consulter leurs membres ou leurs instances décisionnelles, ce qui va à l'encontre de leurs pratiques organisationnelles et démocratiques habituelles.

Ensuite, découvrir les nouvelles orientations municipales et, simultanément, devoir formuler des recommandations, ne leur a pas permis d'avoir une vision d'ensemble du nouveau plan d'action et de sa cohérence avant de devoir se prononcer.

Finalement, bien que certaines recommandations proposées durant cette journée ont bien été prises en compte dans la version préliminaire du plan d'action (ex. : faire de la communication et de la formation un axe transversal), d'autres recommandations, tout aussi importantes, n'ont pas été retenues par la Ville (ex. : faire de l'emploi un axe transversal).

C'est pourquoi, bien que DéPhy Montréal et ses membres souhaitent collaborer étroitement avec la Ville de Montréal pour l'élaboration et pour le suivi de ses plans d'action en accessibilité universelle, notre participation à la rencontre du 18 septembre dernier ne saurait, à elle seule, signifier une concertation satisfaisante ou une quelconque adhésion des acteurs du milieu associatif au présent Plan.

Recommandations :

17) Que dans le dossier de l'accessibilité universelle, y compris pour l'élaboration du prochain plan d'action, la Ville de Montréal travaille en étroite collaboration avec les organismes communautaires, notamment avec ceux qui œuvrent auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles, dans le respect de leurs pratiques organisationnelles et démocratiques.

3.5 OBJECTIFS, ACTIONS ET INDICATEURS

À la lecture du plan d'action, nous avons constaté que les objectifs, les actions et les indicateurs étaient souvent confondus, comme nous le montrerons dans les prochaines sections du présent mémoire. Or, sans une distinction claire de ces éléments, il sera impossible de mettre en œuvre le prochain plan d'action, de suivre son application ou encore, d'évaluer les résultats obtenus. En conséquence, chaque objectif doit posséder un ou plusieurs indicateurs, qui permettront d'en mesurer l'atteinte, et les actions qui seront menées doivent être suffisamment claires et détaillées. Aussi, il n'est pas pertinent de lier les indicateurs aux actions, puisque ce ne sont pas les actions qui doivent être mesurées, mais l'atteinte des objectifs.

En outre, même si la Ville estime que « [...] des indicateurs mesurables ont été développés afin de mieux rendre compte des résultats obtenus » (p.3), de nombreux indicateurs sont trop imprécis pour rendre effectivement compte des résultats obtenus. En effet, si un indicateur du type « augmentation du nombre de logements accessibles » sera indubitablement gage de succès, puisqu'un seul logement accessible de plus sur toute l'île de Montréal en 2019-2020 suffirait à assurer l'atteinte de cette cible, il ne peut cependant pas être considéré comme un indicateur pertinent, révélateur de l'amélioration des conditions de vie des citoyens montréalais en situation

de handicap. Une donnée précise (nombre ou pourcentage), contextualisée pour rendre compte de l'évolution réelle, doit être définie pour chaque indicateur.

Recommandations

18) Que, pour chaque objectif, des cibles précises et réellement mesurables soient identifiées (pourcentage ou nombre à atteindre), en tenant compte de leur contexte d'application (ex. : pourcentage de nouveaux employés en situation de handicap par rapport au nombre total de nouveaux employés, etc.).

19) Que les objectifs soient clarifiés, redéfinis ou précisés, et que les actions associées à des objectifs semblables ou équivalents soient regroupées (ex. : les actions 5 et 32 relatives au déneigement devraient être associées à l'objectif « Assurer des déplacements sécuritaires », etc.).

20) Que, pour chaque objectif, les actions à réaliser soient reformulées ou détaillées, le cas échéant.

21) Que les actions déjà commencées dans les années précédentes, les actions qui se poursuivent d'année en année, ou les actions reportées (qui auraient déjà dû être réalisées dans les plans d'action antérieurs) soient clairement identifiées, pour ne pas être assimilées à de nouvelles actions.

22) Que les actions qui ne relèvent pas de l'administration municipale (cf. : la mise en accessibilité des stations de métro relève de la STM, et se trouve dans son propre plan d'action) soient supprimées ou reformulées pour ne décrire que les actions qui relèvent directement de l'administration municipale.

4 AXE TRANSVERSAL : COMMUNICATION ET FORMATION

S'il est vrai que la communication et la formation « permettent aux employés municipaux de connaître les services accessibles et assurent une meilleure cohérence des interventions municipales » (p.4), il est important de rappeler qu'une formation adéquate des employés municipaux est indispensable pour développer et pour offrir des programmes et services qui répondent aux besoins des citoyens.

Par ailleurs, pour respecter le principe d'accessibilité universelle, toutes les informations relatives à l'accessibilité des lieux, des programmes et des services municipaux devraient se trouver sur la page Web ou dans le document de présentation dudit lieu,

programme ou service, ce qui permettrait à tous les citoyens, y compris aux citoyens en situation de handicap, de trouver ces renseignements sans avoir à les rechercher sur des pages dédiées ou dans des guides ou répertoires spécialisés. La planification de déplacements ou d'activités serait grandement facilitée par la mise en œuvre d'une telle pratique.

4.1 OBJECTIF 1 : PROMOUVOIR LES SERVICES MUNICIPAUX ACCESSIBLES

Commentaires

- Action 1 - Promouvoir les services accessibles :
 - L'action 1 devrait être reformulée pour indiquer comment la promotion des services accessibles sera réalisée, et auprès de qui (citoyens ou employés).
 - L'indicateur devrait permettre de mesurer les effets des activités de promotion (ex. : nombre de personnes rejointes), plutôt que d'indiquer le nombre d'unités administratives qui font de la promotion des services accessibles.
- Action 2 - Offrir des communications accessibles :
 - « Offrir des communications accessibles » est un nouvel objectif, indépendant de l'objectif 1 « Promouvoir les services municipaux accessibles ».
 - « L'identification des moyens pour favoriser les services internet accessibles » est une action, pas un indicateur. Au demeurant, l'application des bonnes pratiques en accessibilité du Web serait une action plus pertinente, puisque celles-ci sont connues, et n'ont donc plus besoin d'être identifiées.
 - L'évaluation annuelle de l'accessibilité d'un nombre déterminé de pages du site serait également recommandée, afin de vérifier le maintien de l'accessibilité du site Web dans le temps, et d'en mesurer la progression.
 - L'indication du pourcentage d'accessibilité du site Web ne permettra pas de mesurer si l'objectif « Offrir des communications accessibles » est atteint, puisqu'un seul obstacle à l'accessibilité dans une page Web peut suffire à rendre cette page totalement inutilisable par certains utilisateurs. Le pourcentage de pages Web accessibles serait somme toute un indicateur plus pertinent.

Recommandations

- 23) Que les informations relatives à l'accessibilité d'un lieu, programme ou service municipal soit directement présente sur la page Web ou dans le document de présentation dudit lieu, programme ou service, au même titre que l'adresse, l'horaire ou les critères d'admissibilité.
- 24) Que les bonnes pratiques en accessibilité soient respectées pour tous les documents imprimables produits par les unités administratives de la Ville.
- 25) Que les bonnes pratiques en accessibilité du Web soient respectées pour tous les sites Web et applications de la Ville.
- 26) 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.

4.2 OBJECTIF 2 : OFFRIR DES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION AUX EMPLOYÉS MUNICIPAUX

Commentaires

- Action 3 - Former les employés de première ligne aux concepts en AU :
 - Former les employés de première ligne n'est pas suffisant pour assurer la compréhension et la mise en œuvre de l'A.U. dans toutes les unités administratives de la Ville. En effet, le développement et l'offre de programmes et de services accessibles ne dépend habituellement pas des employés de première ligne, mais des gestionnaires.
 - Le résultat attendu de cette action n'est pas clair : le lien entre la connaissance de l'A.U. et le service clients devrait être explicité.
 - L'indicateur devrait permettre de mesurer le nombre d'employés qui ont reçu une formation en A.U., sur le nombre total d'employés. À terme, 100% des employés devraient avoir reçu au moins une fois cette formation.
- Action 4 - Soutenir le développement et le transfert d'expertise des employés en A.U. :
 - Le résultat attendu de l'action 4 ne fait pas référence au transfert d'expertise.
 - Le nombre de projets financés par le fonds dédié en A.U. n'est pas un indicateur pertinent pour cette action. Par contre, affecter 25% du fonds à

des activités de sensibilisation et de formation en accessibilité universelle est une cible intéressante.

- Action 5 - Sensibiliser les responsables du déneigement au respect des normes de service lors des opérations d'entretien :
 - La récurrence de cette action devrait être indiquée, puisque les activités de sensibilisation / formation sont déjà dispensées chaque année aux employés responsables du déneigement, en collaboration avec le milieu associatif.
 - Par ailleurs, nous estimons que ces activités de sensibilisation devraient être offertes à tous les employés affectés au déneigement. De plus, les contenus de ces activités devraient être actualisés, afin de démontrer davantage les impacts négatifs d'un déneigement inadéquat, et d'insister sur les pratiques favorisant des déplacements hivernaux aisés et sécuritaires pour tous les citoyens, y compris pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.
 - L'indicateur ne devrait pas mesurer le nombre de formations offertes, mais le nombre d'employés formés (ex. : « 100% des employés formés », ou « sur les 50 employés responsables du déneigement, 25 seront formés »).
 - Même s'il s'agit d'activités de sensibilisation / formation, cette action devrait être placée dans l'objectif 5 « Assurer des déplacements sécuritaires et créer des environnements accessibles ».

Recommandations

Activités de sensibilisation / formation :

27) Que tous les employés municipaux reçoivent une formation générale sur l'A.U. et sur le processus de production du handicap.

28) 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.).

29) Que les formations en A.U. soient dispensées périodiquement (ex. : annuellement) aux employés municipaux.

30) 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.).

Fonds dédié en accessibilité universelle (FDAU) :

31) Que le montant du FDAU soit augmenté, de façon à permettre la tenue de plus d'activités de sensibilisation et la dispensation de plus de formations spécialisées en A.U.

32) Que les critères d'admissibilité au FDAU soient révisés afin de permettre au milieu associatif de travailler en partenariat pour l'élaboration et pour la dispensation d'activités de sensibilisation / formations.

33) Que les critères d'admissibilité au FDAU soient révisés pour permettre la réalisation de projets sur plusieurs années, ce qui facilitera le transfert de connaissances et la création d'outils de sensibilisation / formation suffisants et structurants.

5 AXE D'INTERVENTION 1 - VISER L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX MUNICIPAUX ET DES ESPACES PUBLICS

5.1 OBJECTIF 3 : S'ASSURER DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DANS LES IMMEUBLES MUNICIPAUX

Commentaires

- Action 6 - Améliorer l'accessibilité universelle des bâtiments existants :
 - Le montant de 3 millions alloué annuellement à l'amélioration de l'accessibilité des bâtiments municipaux est mentionné plusieurs fois dans le plan d'action (actions 6, 19, 23 et 24). Par soucis de clarté, il serait important de préciser qu'il s'agit de la même enveloppe dans toutes ces actions.
 - En outre, il serait important d'indiquer qu'il ne s'agit pas d'une nouvelle mesure, mais d'une reconduction de la même mesure, puisque cet engagement a déjà été annoncé dans les 3 derniers Programme triennaux d'immobilisation (PTI).
- Action 7 - Appliquer l'accessibilité universelle à toutes les constructions de bâtiments neufs :

- Si la Ville de Montréal a prévu de construire un nouveau bâtiment universellement accessible par année, le bâtiment qui sera construit en 2019-2020 est assurément déjà connu de la Ville. Aussi, il serait pertinent d'identifier ce bâtiment dans les résultats. Cependant, si la Ville n'a pas prévu la construction d'un bâtiment neuf universellement accessible en 2019-2020, cette action n'a pas lieu de figurer dans ce plan d'action.
- Action 8 - Réviser et adapter les programmes d'habitation s'adressant aux personnes âgées :
 - Les logements ne sont pas des bâtiments municipaux, cette action relève donc d'un nouvel objectif du type « Offrir davantage de logements accessibles ».
 - En plus des personnes âgées, cette action devrait également tenir compte des personnes ayant des limitations fonctionnelles ou en perte d'autonomie, ainsi que des familles dont un ou plusieurs enfants ont des limitations fonctionnelles.
 - En plus de présenter le nombre de logements accessibles, l'indicateur devrait mesurer le taux d'augmentation de logements accessibles d'année en année, ou le pourcentage de logements accessibles par rapport au nombre total de logements.
- Action 9 - Améliorer l'offre résidentielle :
 - À l'instar de l'action 8, cette action relève d'un objectif du type « Offrir davantage de logements accessibles ».
 - Le résultat devrait indiquer la clientèle visée, soit les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou en perte d'autonomie, ainsi que les familles dont un ou plusieurs enfants ont des limitations fonctionnelles, puisque les logements accessibles doivent être réservés aux personnes qui en ont besoin.
 - La réalisation du plan « 12000 logements sociaux, abordables et familiaux » ne sera pas complétée en 2019-2020. Aussi, seuls les logements accessibles, prévus dans ledit plan, et qui seront finalisés en 2019-2020, devraient être considérés ici. De même, si la construction de la résidence de 193 logements n'est pas finalisée en 2019-2020, cette résidence ne peut être prise en compte pour le plan d'action 2019-2020, puisque l'offre de logements accessibles ne sera pas encore augmentée. Il peut s'agir d'une action en cours, qui permettra d'atteindre l'objectif dans les prochaines années. L'indicateur proposé à l'action 8 suffit donc à mesurer l'objectif « Offrir davantage de logements accessibles », et les actions 8 et 9 contribueront à l'atteinte de cet objectif.
- Action 10 - Réaliser des évaluations de bâtiments :

- Il serait utile de préciser par qui seront réalisées les évaluations et les marches exploratoires (ex. : citoyens, organismes communautaires, employés municipaux, etc.).
- La cible « réalisation d'au moins 2 évaluations de bâtiment par année » est très insuffisante, au regard de la situation actuelle. Il serait plus pertinent de définir la date à laquelle le portrait exhaustif de l'accessibilité des bâtiments municipaux doit être complété, ce qui permettra de savoir combien d'évaluations doivent être réalisées par année. En outre, si cet exercice se prolonge sur un nombre d'années trop important, la Ville de Montréal ne disposera jamais d'un portrait à jour de l'accessibilité de ses bâtiments, puisque chaque nouvelle modification est toujours susceptible d'engendrer de nouveaux obstacles à l'accessibilité, qui ne seront pas pris en compte si ces modifications sont effectuées après l'évaluation.
- Par ailleurs, quoi qu'indispensables, les marches exploratoires répondent davantage à un objectif de sensibilisation et de transfert d'expertise qu'à l'objectif d'évaluation proprement dite.
- La ou les unités administratives responsables de cette action ne sont pas identifiées. Pour s'assurer de la réalisation d'une action, il est essentiel d'en identifier les responsables.

Recommandations

Accessibilité des bâtiments municipaux :

- 34) Qu'un portrait complet de l'accessibilité des bâtiments municipaux soit réalisé le plus rapidement possible.
- 35) 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 cohérente, sur tout son territoire.

Logements accessibles et abordables :

- 36) Que les programmes d'habitation soient révisés et adaptés en collaboration avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou en perte d'autonomie, et avec les organismes qui les représentent, pour s'assurer de répondre aux besoins et aux difficultés identifiées par ceux-ci dans les dernières années.

37) Que la Ville de Montréal développe, le plus rapidement possible, une plateforme Web, permettant de faire connaître aux personnes qui en ont besoin, les logements accessibles, adaptables ou adaptés disponibles.

5.2 OBJECTIF 4 : S'ASSURER DE LA PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DANS LES INFRASTRUCTURES ET L'AMÉNAGEMENT URBAIN DE LA VILLE DE MONTRÉAL

Commentaires

- Action 11 - Accroître le nombre de lieux publics et leurs équipements accessibles (excluant les parcs) :
 - Là encore, les lieux étant déjà identifiés, ils représentent les cibles à atteindre. Il n'est donc pas pertinent de citer quelques lieux en exemple, la liste exhaustive des lieux qui seront rendus accessibles en 2019-2020 est la vraie cible à mesurer.
- Action 12 - Aménager des parcs accessibles :
 - Idem.
- Action 13 - Soutenir des projets d'infrastructures municipales :
 - Pour être mesurables, les cibles devraient être précisées. En outre, la promotion est une action, pas un indicateur.
- Action 14 - Intégrer des dispositions sur l'accessibilité universelle dans les règlements d'urbanisme des arrondissements :
 - Les dispositions qui seront intégrées aux règlements d'urbanisme des arrondissements devraient être précisées afin d'être vérifiables.
- Action 15 - Adapter le système de transport en commun :
 - La mise en accessibilité du système de transport en commun relève de la STM, qui élabore et met en œuvre son propre plan d'action, en collaboration avec le milieu associatif. L'administration municipale, quant à elle, est notamment responsable des aménagements aux abords des édicules de métro et des arrêts d'autobus, du positionnement du mobilier urbain, ou encore de la présence suffisante de bateaux-pavés aux endroits stratégiques. Par conséquent, cette action devrait être revue pour ne considérer que ce qui relève directement de l'administration municipale, c'est-à-dire ce sur quoi elle peut s'engager et ce dont elle peut être imputable.

5.3 OBJECTIF 5 : ASSURER DES DÉPLACEMENTS SÉCURITAIRES ET CRÉER DES ENVIRONNEMENTS ACCESSIBLES

Commentaires

- « Créer des environnements accessibles » semble être une reprise de l'objectif 4. L'objectif 5 devrait donc porter uniquement sur les déplacements sécuritaires.
- Action 16 - S'assurer de l'accessibilité des aménagements piétons accessibles :
 - Cette action est confuse et mériterait d'être reformulée et précisée (de quels aménagements parle-t-on : les rues piétonnes, les passages piétons ?).
 - L'indicateur devrait être revu, puisqu'il ne permet pas de mesurer l'évolution (ex. : nombre d'aménagements piétons accessibles prévus par rapport au nombre total d'aménagements piétons, nombre d'aménagements piétons devenus accessibles par rapport à l'année précédente, etc.).
- Action 17 - Adopter et appliquer des orientations en faveur d'une sécurisation accessible des chantiers :
 - Cette action devrait être reformulée, puisqu'il ne s'agit pas de sécurisation accessible, mais de l'adoption et de la mise en œuvre de pratiques d'aménagement des chantiers, qui répondent aux besoins de tous les piétons, y compris des piétons ayant des limitations fonctionnelles.
 - Le résultat attendu et l'indicateur devront également être reformulés, puisque tous les piétons sont concernés, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles. À terme, l'objectif à atteindre est que 100% des arrondissements appliquent les bonnes pratiques afin que 100% des chantiers soient aménagés de façon à être sécuritaires pour tous les piétons.
- Action 18 - Améliorer l'accessibilité des passages piétons :
 - Le résultat attendu est qu'à terme, tous les passages piétons soient aménagés en conformité avec les directives du guide « Aménagements piétons accessibles ».
 - L'augmentation des passages piétons accessibles n'est pas un indicateur suffisamment précis. La proportion de passages piétons conformes aux directives du guide serait un indicateur plus pertinent.

6 AXE D'INTERVENTION 2 - COHÉSION SOCIALE ET SERVICES AUX CITOYENS UNIVERSELLEMENT ACCESSIBLES

Si la notion de « services aux citoyens universellement accessibles » est claire, la notion de « cohésion sociale », quant à elle, ne semble pas pertinente au regard des objectifs et actions présentés dans cet axe. Nous comprenons que la Ville de Montréal souhaite établir des liens avec sa politique de développement social, toutefois, il serait important d'expliquer en quoi la cohésion sociale est associée à l'A.U., sans quoi, elle ne devrait pas être nommée dans ce plan d'action.

6.1 OBJECTIF 6 : AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE AUX ACTIVITÉS CULTURELLES ET EN BIBLIOTHÈQUES

Commentaires

- Considérant les actions prévues pour atteindre cet objectif, celui-ci devrait être reformulé (ex. : Faciliter l'accès à la culture à tous les citoyens »).
- Action 19 - Aménager des installations culturelles accessibles :
 - L'accessibilité des bâtiments municipaux est déjà traitée dans l'axe 1. Il serait donc important de ne parler ici que de ce qui relève des équipements, des programmes et des services offerts dans ces installations, ou encore des mesures d'accommodement disponibles (présence de système d'aide à l'audition ou d'ordinateurs avec technologies d'adaptation, personnel formé à l'utilisation de ces équipements, etc.).
 - L'augmentation des installations culturelles accessible n'est pas un indicateur suffisamment précis. Chaque installation culturelle qui deviendra accessible en 2019-2020 est en soi la cible à atteindre.
 - La production d'un portrait des scènes et des estrades accessibles n'est pas un indicateur, mais une action.
- Action 20 - Diffuser l'offre d'activités culturelles réalisées par des organismes spécialisés :
 - Cette action n'est pas claire : de quel type de spécialisation s'agit-il ? Où cette liste sera-t-elle diffusée pour rejoindre la clientèle visée ?
- Action 21 - Acheter des documents adaptés et augmenter leur usage :
 - Depuis plusieurs années, le réseau des bibliothèques de Montréal met à la disposition du public des documents adaptés, notamment en format

audio ou en gros caractères. Les livres audio permettent notamment aux personnes ayant des difficultés à lire ou à comprendre l'écrit, incapables de manipuler des documents, ou vivant avec une déficience visuelle, d'avoir accès à divers ouvrages (romans, essais, biographies, etc.). Bien que l'offre de livres audio commerciaux soit assez limitée, particulièrement en français, dans les dernières années, de nouveaux joueurs sont apparus sur le marché, et l'offre de livres audio francophones tend à se développer graduellement. Cependant, ces nouvelles collections tardent à faire leur apparition dans les bibliothèques. En outre, certains ouvrages sont disponibles en plusieurs exemplaires, alors que d'autres sont totalement absents du catalogue du réseau des bibliothèques de Montréal, ce qui limite la diversité de livres audio disponibles.

- De plus, alors que le service de prêts numériques³ des bibliothèques de Montréal propose actuellement près de 35000 titres en format EPUB ou PDF, les livres audio ne sont pas encore offerts sur cette plate-forme.
- Les moyens utilisés pour augmenter l'usage des documents adaptés devraient être précisés.
- Les indicateurs, quant à eux, sont pertinents pour mesurer l'atteinte de l'objectif 6.
- Action 22 - Favoriser la participation au mois de l'AU dans les bibliothèques :
 - Les moyens utilisés pour obtenir le résultat attendu devraient être précisés.
 - L'indicateur, quant à lui, est pertinent pour mesurer l'atteinte de l'objectif 6.

Recommandations

38) Que les nouvelles collections de documents adaptés soient ajoutées plus rapidement au catalogue du réseau des bibliothèques de Montréal.

39) Que les achats de documents adaptés soient centralisés, afin d'éviter la redondance de titres disponibles et pour en augmenter la diversité.

40) Que les livres audio soient offerts sur la plate-forme de prêts numériques des bibliothèques de Montréal.

41) Que des budgets suffisants soient alloués pour améliorer l'offre de documents adaptés, d'année en année.

³ <http://montreal.pretnumerique.ca/resources>

6.2 OBJECTIF 7 : AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE EN SPORT ET LOISIR

Commentaires

- Considérant les actions prévues pour atteindre cet objectif, celui-ci devrait être reformulé (ex. : Faciliter l'accès aux activités de sports et de loisirs à tous les citoyens, y compris aux personnes ayant des limitations fonctionnelles, quel que soit leur âge »).
- Action 23 - Aménager des installations sportives et de loisirs accessibles :
 - L'accessibilité des bâtiments municipaux est déjà traitée dans l'axe 1. Il serait donc important de ne parler ici que de ce qui relève des équipements, des programmes et des services offerts dans ces installations, ou encore des mesures d'accommodement disponibles (ex. : vestiaires universels, etc.).
- Action 24 - Favoriser l'aménagement d'arénes ayant des estrades accessibles :
 - Cette action semble davantage relever de l'axe 1.
 - L'indicateur devrait être revu, puisqu'il est trop imprécis.
- Action 25 - Favoriser l'accès aux activités de loisir aux personnes ayant une limitation fonctionnelle :
 - Le nombre d'heures offertes par les organismes PANAM et le nombre d'accompagnateurs soutenus par le PALIM devraient être précisés pour que cet indicateur soit pertinent et vérifiable.
- Action 26 - Favoriser l'accessibilité des installations aquatiques :
 - L'accessibilité des bâtiments municipaux est déjà traitée dans l'axe 1. Il serait donc important de ne parler ici que de ce qui relève des équipements, des programmes et des services offerts dans ces installations, ou encore des mesures d'accommodement disponibles (ex. : présence de lève-personnes, de fauteuils aquatiques, de personnel formé à l'utilisation de ces équipements, etc.)
 - L'indicateur devrait être le nombre d'arrondissements qui possèdent « au moins 1 piscine intérieure, 1 piscine extérieure, 1 pataugeoire et 1 jeu d'eau accessibles », non pas en termes d'accessibilité du lieu ou du bâtiment, mais bien en termes d'équipements, de programmes et de services.
- Action 27 - Améliorer l'offre d'activités aquatiques :
 - L'indicateur devrait être précisé (ex. : pourcentage d'activités aquatiques accessibles par rapport au nombre total d'activités aquatiques offertes par arrondissement, et montrer l'évolution dans le temps).

6.3 OBJECTIF 8 : AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DES AUTRES SERVICES MUNICIPAUX

Commentaires

- Considérant la nature des actions prévues pour atteindre cet objectif, celui-ci devrait être reformulé (ex. : S'assurer que tous les programme et services municipaux répondent aux besoins de tous les citoyens, y compris des citoyens ayant des limitations fonctionnelles »). En outre, certaines actions devraient être posées en matière de sécurité incendie ou de collecte des déchets.
- Action 28 - S'assurer que les interventions en matière de sécurité publiques sont accessibles :
 - Cette action n'est pas claire. Toutefois, pour s'assurer que les interventions soient justifiées et adaptées aux situations et aux personnes, c'est-à-dire sans discrimination ni préjugés, une formation ad hoc des employés du SPVM sera nécessaire.
 - Le premier indicateur, soit la production d'un répertoire des postes de quartier accessibles, est une action et non un indicateur. Celle-ci permettra à tous les citoyens, y compris aux personnes en situation de handicap, d'avoir accès à un poste de police. Il sera toutefois essentiel de prévoir les moyens de diffuser cette information aux personnes concernées.
 - Le second indicateur est également une action, qui devrait toutefois être reformulée et précisé, pour plus de clarté.
- Action 29 - Tenir compte de l'accessibilité universelle dans la politique d'approvisionnement de la Ville :
 - Il ne s'agit pas ici d'une action, mais d'un objectif.
 - L'ajout d'une clause relative à l'accessibilité universelle dans la Politique d'approvisionnement de la Ville, et plus largement, dans tous les appels d'offre et contrats d'achat de biens ou services souscrits par les unités administratives municipales, est certainement un moyen efficace d'améliorer la prise en compte de l'accessibilité universelle. Ceci constituerait non seulement un engagement de la Ville envers ses citoyens (ex. : achat de véhicules électriques répondant aux besoins de tous les citoyens en termes de sécurité, y compris aux personnes ayant une déficience visuelle), mais le non-respect de cette clause par un fournisseur permettrait à la Ville de le contraindre à apporter les corrections requises, sans coûts supplémentaires, et, le cas échéant, à imposer des pénalités.

- Par ailleurs, l'indicateur est en fait une action, l'un des moyens qui sera mis en œuvre pour parvenir à atteindre l'objectif.
- Action 30 - Faire des représentations pour l'étude de modèles de tarification sociale du transport en commun :
 - La Commission du transport de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) a tenu les consultations sur la tarification sociale au printemps 2018. Par conséquent, la Ville de Montréal a déjà eu l'occasion de donner son point de vue sur le sujet, et ne peut donc en faire une action de son prochain plan.
- Action 31 - S'assurer de l'accessibilité des services administratifs citoyens accessibles :
 - Cette action devrait être reformulée et précisée, pour plus de clarté.
 - L'indicateur devrait également être reformulé et précisé.
- Action 32 - Revoir le contenu de la Politique de déneigement afin d'améliorer les opérations en lien avec l'accessibilité universelle et sensibiliser les différents acteurs au respect des normes de service (employés, entrepreneurs et gestionnaires) :
 - La révision de la politique de déneigement est une action indispensable, qui devra notamment inclure le déneigement des débarcadères, et prioriser certaines interventions qui faciliteront l'utilisation du transport en commun. Par souci de cohérence, un arrimage avec la clause d'accessibilité prévue à la politique d'approvisionnement sera nécessaire.
 - Toutefois, cette action reprend en partie l'action 5, et contribuera à atteindre l'objectif 5 « Assurer des déplacements sécuritaires ». Par conséquent, elle devrait être rapprochée de l'action 5, et faire partie de l'objectif 5.

Recommandations

42) Que les employés du SPVM reçoivent une formation leur permettant de mener des interventions exemptes de discrimination et de préjugés.

43) Que la Ville de Montréal ajoute une clause relative à l'accessibilité universelle dans sa politique d'approvisionnement, et plus largement, dans tous les appels d'offre et contrats d'achat de biens ou de services souscrits par ses unités administratives.

44) Que la nouvelle politique de déneigement prévoit l'obligation de déneiger les débarcadères en même temps que les trottoirs adjacents. En outre, afin de favoriser l'utilisation du réseau régulier de transport collectif, qu'une attention

particulière soit accordée aux abords des lignes d'autobus et des édicules de métro.

45) Que des actions soient posées pour s'assurer que les besoins de tous les citoyens, y compris des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, soient pris en considération en cas d'évacuation d'urgence d'un bâtiment municipal, avant l'arrivée des pompiers.

46) Que des actions soient posées pour s'assurer que les besoins de tous les citoyens, y compris des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, soient pris en considération lors des interventions des employés du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM).

47) Que des actions soient posées pour s'assurer que l'organisation des services de collecte de déchets (ex. : compost, recyclage, matières dangereuses, etc.) soit inclusive, et que tous les citoyens, y compris les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, puissent en bénéficier.

7 AXE D'INTERVENTION 3 - EMPLOI ET PARTICIPATION CITOYENNE DES PERSONNES AYANT UNE LIMITATION FONCTIONNELLE

Lors de la rencontre du 18 septembre dernier, les représentants du milieu associatif ont demandé à ce que l'emploi soit un axe transversal, à l'instar de la formation et de la communication, puisque toutes les unités administratives doivent contribuer à favoriser l'accès et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap.

En outre, regrouper l'emploi et la participation citoyenne dans le même axe ne nous semble pas pertinent, même si le paragraphe d'introduction de cet axe tente, sans grand succès, de démontrer que ce choix est justifié. Les enjeux et les pistes de solutions étant totalement distinctes, ces deux axes devraient être traités indépendamment.

Par ailleurs, en vertu du Processus de production du handicap, « personnes ayant un handicap » devrait être remplacé par « personnes ayant des limitations fonctionnelles ».

7.1 OBJECTIF 9 : S'ASSURER QUE LE PROCESSUS D'EMBAUCHE SOIT SANS OBSTACLE.

Commentaires

- Action 33 - Identifier les obstacles qui nuisent à l'embauche des personnes ayant un handicap :
 - Dresser un portrait des obstacles ne permettra pas, en soit, d'embaucher plus de personnes en situation de handicap. Par contre, si des actions porteuses sont menées à l'issue de l'identification des obstacles, davantage de personnes ayant des limitations fonctionnelles pourront être embauchées par la Ville.
 - Par ailleurs, il sera indispensable de s'assurer que des personnes en situation de handicap participent à l'identification desdits obstacles, ainsi qu'à la production du guide de bonnes pratiques.
- Action 34 - Embaucher des candidats ayant un handicap :
 - La mise en application du plan d'action en matière d'accès à l'égalité en emploi n'est pas un indicateur, mais une action.
 - De même, l'application d'un taux de nomination préférentielle est une action, pas un indicateur, qui, pour plus de clarté, devrait être expliqué. L'indicateur devrait être le pourcentage de personnes ayant des limitations fonctionnelles embauchées par la Ville durant l'année.

Recommandations

48) Que des personnes en situation de handicap, et les organismes qui les représentent, soient impliquées 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.

49) 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.

7.2 OBJECTIF 10 : FAVORISER LE MAINTIEN EN EMPLOI ET L'ACCÈS AUX PROMOTIONS

Commentaires

- Action 35 - Appliquer les mesures permettant le maintien des employés ayant un handicap :
 - Même si l'adaptation des postes de travail, du point de vue ergonomique ou technologique, constitue un élément essentiel pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap, d'autres facteurs doivent être considérés (charge de travail, nombre d'heures, horaires, mesures d'assistance disponibles, etc.). En effet, il apparaît que même si les candidats possèdent les compétences recherchées pour occuper un poste, les procédures ou les conditions relatives à la réalisation des tâches constituent souvent, dans leur forme actuelle, des obstacles à l'intégration ou au maintien en emploi des candidats en situation de handicap.
 - L'adaptation des postes de travail et la réalisation d'un portrait des bonnes pratiques pour le maintien en emploi sont des actions, pas des indicateurs.
 - L'indicateur « Augmentation du nombre de postes adaptés aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles » devrait être précisé.
- Action 36 - Favoriser la promotion des personnes ayant un handicap :
 - La production d'un portrait des bonnes pratiques est une action, pas un indicateur.

Recommandations

50) Que, pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi des personnes en situation de handicap, 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.

51) Que des personnes en situation de handicap, 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.

7.3 OBJECTIF 11 : AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE LORS DES ACTIVITÉS DE PARTICIPATION CITOYENNE

Commentaires

- Action 37 - Favoriser la participation citoyenne accessible :
 - Cette action devrait être reformulée (ex. : favoriser la participation citoyenne, y compris des personnes en situation de handicap).
 - L'indicateur devrait être précisé, afin d'être réellement mesurable.
- Action 38 - Développer des pratiques de consultation des personnes ayant une limitation fonctionnelle dans les démarches de consultations publiques :
 - Cette action devrait être reformulée (ex. : mettre en place des mesures d'accommodements lors des consultations publiques).
 - La mise en place de mécanismes, la réalisation d'un portrait ou la diffusion de stratégies sont des actions, pas des indicateurs.

Recommandations

52) Que les recommandations formulées à la section 2 du présent mémoire, concernant le processus de consultation publique sur le plan d'action 2019-2020 en A.U. de la Ville, soient appliquées à toutes les consultations publiques.

8 AXE D'INTERVENTION 4 - PARTENARIAT ET LEADERSHIP MUNICIPAL

Lors de la rencontre du 18 septembre 2018, qui réunissait notamment des représentants du milieu associatif et des représentants du SDSS, les partenaires communautaires ont fortement insisté sur l'importance du leadership de la Ville de Montréal en matière d'accessibilité universelle, particulièrement auprès des acteurs parapublics et privés.

Pourtant, malgré le libellé du présent axe, rien n'indique que la Ville souhaite se positionner comme un leader en matière d'accessibilité universelle. En outre, que la Ville se limite à jouer le rôle de facilitateur et totalement insuffisant au regard des enjeux actuels.

8.1 OBJECTIF 12 : S'ASSURER DU DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE EN ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DANS LES PROJETS MUNICIPAUX

Commentaires

- Action 39 - Mettre en place une démarche d'accompagnement en A.U. des grands projets d'immobilisation :
 - Les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes en situation de handicap et de leur famille devraient être identifiés comme faisant partie intégrante de la démarche d'accompagnement.
 - Le résultat attendu devrait être reformulé (ex. : L'accessibilité universelle sera prise en compte dans les grands projets d'immobilisation).
 - Les 3 projets qui seront menés en 2019-2020 devraient être identifiés dans le plan d'action, puisqu'ils sont vraisemblablement déjà connus.
- Action 40 - Développer l'expertise municipale en accessibilité universelle :
 - Dans sa forme actuelle, le CPAU n'est pas en mesure de jouer le rôle qui lui est attribué dans le plan d'action 2019-2020. En effet, considérant les rencontres qui ont eu lieu depuis la mise en place du « nouveau CPAU », il apparaît que le comité n'a actuellement plus les moyens de contribuer significativement à l'amélioration de l'A.U. à Montréal. Même si en principe, les rencontres avec des représentants des unités administratives constituent un moyen efficace d'identifier les besoins de la Ville et des citoyens, ainsi que des actions à poser pour y répondre, le fait que les regroupements ne puissent pas se préparer adéquatement avant les rencontres (étude de documents, consultation des organismes membres, etc.) ne leur permet pas de faire les représentations, ni d'émettre toutes les recommandations nécessaires. En outre, que le « Comité des partenaires en accessibilité universelle - Milieux associatifs et Ville de Montréal » ait été renommé « Comité des partenaires en accessibilité universelle de la Ville de Montréal », tend à confirmer une diminution de la prise en compte de l'expertise des organismes communautaires qui œuvrent auprès des personnes en situation de handicap et de leur famille, ainsi que des besoins des personnes qu'ils représentent, dans le dossier de l'accessibilité universelle à Montréal. Par conséquent, privé d'une partie significative de sa capacité d'agir, le CPAU ne joue maintenant qu'un rôle accessoire dans l'élaboration et dans la mise en œuvre de l'A.U. à Montréal.
 - Le maintien du CPAU est une action, pas un indicateur.

Recommandations

53) Que le CPAU relève du Bureau de l'accessibilité universelle, et que son rôle et son fonctionnement soient revus, afin de favoriser la participation du milieu associatif des personnes en situation de handicap dans l'élaboration et la mise en œuvre de l'A.U. à Montréal.

54) Que les organismes membres du CPAU reçoivent une compensation financière juste et suffisante pour leur permettre de jouer le rôle qui leur revient, soit le conseil et le transfert d'expertise.

8.2 OBJECTIF 13 : PROMOUVOIR L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE AUPRÈS DES INTERVENANTS QUI AGISSENT SUR LE TERRITOIRE MUNICIPAL

Commentaires

- Action 41 - Promouvoir l'accessibilité universelle auprès des acteurs montréalais :
 - Les activités de promotion sont des actions, pas des indicateurs.
- Action 42 - Favoriser l'aménagement de commerces accessibles :
 - La Ville de Montréal doit se fixer des objectifs plus ambitieux en matière d'accessibilité de ses commerces.
 - Le Programme d'aide à l'accessibilité des commerces (PAAC) est actuellement la seule mesure concrète mise en place pour favoriser la mise en accessibilité des commerces. Or, durant sa première année d'existence, ce programme a soutenu l'amélioration de l'accessibilité de 7 commerces, sachant que la cible de ce programme est de 44 commerces par année, sur toute l'île de Montréal.
Considérant qu'en 2011, on dénombrait près de 8000 commerces de détail et plus de 5000 établissements de restauration et d'hébergement sur l'île de Montréal, ou encore, qu'en 2016, selon les données du registre des entreprises dont disposait Statistiques Canada, près de 60000 établissements d'affaires étaient en opération sur l'île de Montréal, il est évident que les mesures actuelles proposées par la Ville sont dérisoires, et ne sauraient, à elles seules, contribuer à une amélioration significative de l'accessibilité des commerces.
 - Par ailleurs, au manque de mesures incitatives à la mise en accessibilité des commerces, viennent s'ajouter différentes contraintes d'ordre

financier, qui dissuadent les commerçants de rendre leurs établissements accessibles. Tout d'abord, si une rampe d'accès empiète sur le domaine public, ne serait-ce que de quelques centimètres, de nombreux arrondissements facturent des frais de location annuels pour l'espace ainsi occupé par la rampe. D'autre part, dans tous les bâtiments, résidentiels ou commerciaux, les travaux de mise en accessibilité sont pris en considération dans l'évaluation foncière, ce qui entraîne une augmentation du compte de taxes municipales.

- Finalement, la Ville a le pouvoir de se doter d'une réglementation qui pourrait aller au-delà des obligations minimales du Code de construction du Québec (CCQ) en matière d'accessibilité universelle, ce qui lui permettrait d'interdire l'aménagement d'établissements qui ne respectent pas les normes ainsi définies par la Ville, y compris pour les établissements de moins de 300m², qui bénéficient actuellement d'une exception dans le CCQ.
- L'indicateur devrait être précisé.
- Action 43 - Développer les connaissances municipales en matière d'A.U. :
 - Afin de développer ses connaissances en matière d'A.U., la Ville de Montréal ne peut se contenter de partager les informations entre les intervenants. Pour ce faire, elle doit notamment développer des partenariats avec le milieu de la recherche.
 - Exercer une vigie est une action, pas un indicateur.

Recommandations

Promotion de l'A.U. :

55) 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.

56) Qu'un porteur des dossiers en accessibilité universelle soit désigné dans chaque unité administrative, et que la liste de ces porteurs soit largement diffusée, afin de permettre à toute personne ou organisme concerné par l'A.U. d'identifier l'interlocuteur approprié.

Accessibilité des commerces :

- 57) Que les montants alloués au PAAC, non utilisés au cours d'une année financière, soient intégralement réalloués au même programme pour l'année suivante.
- 58) Que les critères d'admissibilité au PAAC soit révisés, et que le PAAC soit arrimé au programme « Petits établissements accessibles » (PÉA)⁴ du gouvernement du Québec, afin notamment de simplifier les démarches et d'augmenter la portion de frais remboursables.
- 59) Que la Ville de Montréal et ses arrondissements abolissent les frais de location du domaine public pour l'installation de rampes d'accès.
- 60) Que les travaux de mise en accessibilité des bâtiments (résidentiels, commerciaux, etc.) ne soient pas pris en compte dans le calcul des taxes municipales, ou que des mesures soient mises en place pour compenser la hausse de taxes qui en découle.
- 61) Que la Ville de Montréal se dote d'une réglementation appropriée, afin d'interdire l'aménagement de nouveaux établissements qui ne respectent pas les normes minimales d'accessibilité, y compris pour les établissements de moins de 300m².

Développement des connaissances municipales en A.U. :

- 62) Que la Ville de Montréal travaille en étroite collaboration avec les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou en perte d'autonomie, avec les aînés, et avec les organismes qui les représentent.
- 63) Que pour acquérir de nouvelles connaissances en matière d'A.U., la Ville de Montréal établisse des partenariats avec le milieu de la recherche, et qu'elle prévoit les ressources financières nécessaires à la réalisation de projets visant à apporter des solutions innovantes aux problèmes rencontrés par les personnes en situation de handicap.

⁴ http://www.habitation.gouv.qc.ca/programme/programme/petits_etablissements_accessible.html

9 CONCLUSION

Malgré les obstacles soulevés dans le présent mémoire, DéPhy Montréal tient à saluer la Ville de Montréal, qui, par cet exercice de consultation publique, souhaitait permettre à ses citoyens, ainsi qu'aux organismes communautaires, de réfléchir sur l'accessibilité universelle, et de formuler des recommandations.

Cependant, pour favoriser l'inclusion et la participation sociale de tous ses citoyens, y compris des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, 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 viendra réduire à néant tous les efforts accomplis pour garantir l'accessibilité d'un lieu, d'un programme ou d'un service.

Aussi, 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.