

---

# Accessibilité universelle

## Plan d'action 2015-2018

Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce

---



Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce



---

**Présentation générale**



En 2011, la Ville de Montréal a adopté sa *Politique municipale d'accessibilité universelle* qui engage l'ensemble des services, et arrondissements de la ville à travailler pour que Montréal devienne une municipalité universellement accessible.

Le concept d'accessibilité universelle reconnaît le fait que tout être humain, au cours de sa vie, peut faire face à des limitations motrices, visuelles, auditives ou cognitives. Ces limitations peuvent être permanentes ou temporaires, intermittentes ou continues, légères ou sévères. Qu'elles soient innées ou consécutives à un accident, causées par le vieillissement, dépendantes d'une grossesse ou encore inhérentes au fait d'être parents de jeunes enfants, ces limitations créent inévitablement des entraves aux gestes

quotidiens et réduisent l'autonomie des personnes.

Parce que nous croyons que chaque citoyen, quelle que soit sa condition, doit bénéficier d'un milieu de vie dans lequel il peut s'épanouir, l'arrondissement de Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce s'est appuyé sur cette politique pour développer ses infrastructures et des services de qualité dans un souci d'accessibilité universelle.

Beaucoup de progrès a été fait au cours des années passées, notamment dans les domaines de l'aménagement urbain, de l'emploi et des communications. Au cours des prochaines années, nous maintiendrons cet engagement d'intégrer le concept d'accessibilité universelle à toutes nos réflexions et au développement de notre arrondissement. J'encourage d'ailleurs nos partenaires à travailler avec nous pour atteindre cet objectif qui concerne chacun de nous.

A handwritten signature in blue ink that reads "Russell Copeman". The signature is written in a cursive, flowing style.

**Maire d'arrondissement**  
**Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce**  
Membre du comité exécutif

## **Table des matières**

<b>POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DE MONTRÉAL</b>	<b>- 1 -</b>
<b>CONTEXTE LÉGAL</b>	<b>- 2 -</b>
<b>HISTORIQUE</b>	<b>- 3 -</b>
<b>QU'EST-CE QUE LE CONCEPT D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE?</b>	<b>- 4 -</b>
<b>DES NOTIONS À DISTINGUER</b>	<b>- 6 -</b>
<b>DES DROITS RECONNUS</b>	<b>- 8 -</b>
<b>CONCEPTS LIÉS À L'INCAPACITÉ ET TYPES DE DÉFICIENCES</b>	<b>- 9 -</b>
<b>LE PLAN D'ACTION 2015-2018</b>	<b>- 18 -</b>
<b>BILAN 2012-2014</b>	<b>- 20 -</b>
<b>ACTIONS PLANIFIÉES 2015-2018</b>	<b>- 23 -</b>
Axe 1 - Architectural et urbanistique	- 23 -
Axe 2 - Programmes, services et emploi	- 24 -
Axe 3 – Communications municipales	- 24 -
Axe 4 - Sensibilisation et formation	- 24 -
<b>PLAN D'INCLUSION ET STRATÉGIES PROSPECTIVES</b>	<b>- 25 -</b>
<b>OBJECTIF</b>	<b>- 25 -</b>
<b>OUVRAGES DE RÉFÉRENCE</b>	<b>- 31 -</b>

# Politique d'accessibilité universelle de Montréal

## Montréal, ville universellement accessible

### Politique municipale d'accessibilité universelle

#### Notre but :

Faire de Montréal une ville universellement accessible.

#### Notre vision de l'accessibilité universelle :

L'accessibilité universelle touche tous les aspects de la vie des personnes et s'appuie sur le respect des droits de tous les citoyens.

Fondée sur une approche d'inclusion, l'accessibilité universelle permet à toute personne, quelles que soient ses capacités, l'utilisation identique ou similaire, autonome et simultanée des services offerts à l'ensemble de la population.

#### Les principes directeurs de nos actions :

En matière d'accessibilité universelle, la Ville de Montréal s'engage à :

- assumer un leadership;
- intégrer l'accessibilité universelle à toutes les étapes de décisions et de mise en œuvre des diverses activités municipales;
- veiller à la cohérence et à la complémentarité de l'ensemble des interventions;
- soutenir le partage d'expertises et valoriser l'innovation dans une perspective d'amélioration continue;
- favoriser un partenariat actif avec les organismes du milieu;
- adopter et rendre publics les plans d'action conjoints et les bilans des réalisations.

#### La portée de cette politique :

- concerne exclusivement les compétences municipales;
- cible quatre axes d'intervention :
  - architectural et urbanistique;
  - programmes, services et emploi;
  - communications;
  - sensibilisation et formation;
- lie la Ville et ses mandataires;
- se développe en fonction des ressources dont la Ville se dote.

Montréal 

## Contexte légal

EXTRAIT DE LA LOI ASSURANT L'EXERCICE DES DROITS DES PERSONNES HANDICAPÉES EN VUE DE LEUR INTÉGRATION SCOLAIRE, PROFESSIONNELLE ET SOCIALE (L.R.Q. chapitre E-20.1)

### **SECTION III.1**

#### **RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES PUBLICS ET DES MUNICIPALITÉS**

**61.1.** Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

2004, c. 31, a. 39; 2005, c. 28, a. 110.

## Historique

(Extrait du document intitulé : Poursuivons le virage de l'accessibilité universelle. Des outils à l'intention des arrondissements et des services corporatifs, p.10)

Le consensus obtenu lors du Sommet de Montréal en 2002, à l'effet de promouvoir et de mettre en œuvre les principes de l'accessibilité universelle dans plusieurs domaines de compétences municipales, se concrétise. À ce jour, la mise en place de l'accessibilité universelle a touché graduellement plusieurs champs de compétences municipales, selon quatre axes d'intervention :

1. l'accessibilité architecturale et urbanistique : les lieux et espaces publics, les réseaux routiers et piétonniers pour s'y rendre;
2. l'accessibilité aux communications municipales: accueil, information orale, écrite et relative aux nouvelles technologies (site Web) et tous les médias substituts (langage signé, braille, autres);
3. l'accessibilité aux programmes et aux services municipaux;
4. la sensibilisation et la formation.

Les arrondissements et les services corporatifs poursuivent ainsi leurs efforts pour offrir à chaque citoyen et citoyenne un accès égal aux services municipaux.

---

Depuis 2006, la Ville de Montréal s'est dotée de plans d'action en accessibilité universelle et dépose des bilans permettant d'évaluer les progrès réalisés. L'arrondissement de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce collabore depuis le début à ces plans. Le plan d'action 2015-2018 de la ville de Montréal est un document assez volumineux et il est difficile de cerner les objectifs et les réalisations de l'arrondissement.

En 2015, l'arrondissement de Côte-des-Neiges – Notre-Dame-de-Grâce a décidé de se doter d'un plan local d'action en accessibilité universelle qui lui permettra de travailler plus étroitement avec les résidents pour mieux cerner les besoins locaux. Ce plan local constitue un extrait du plan d'action de la Ville de Montréal à l'exception de la dernière partie intitulée *plan d'inclusion et stratégies prospectives* qui est un outil permettant de discuter et planifier les initiatives des prochaines versions du plan d'action.

## **Qu'est-ce que le concept d'accessibilité universelle?**

(Extrait du document intitulé : Poursuivons le virage de l'accessibilité universelle. Des outils à l'intention des arrondissements et des services corporatifs, p. 14)

Le concept d'accessibilité universelle<sup>1</sup> est avant tout un concept d'aménagement qui favorise, pour tous les usagers, une utilisation similaire des possibilités offertes par un bâtiment ou un lieu public.

En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'y utiliser les services offerts à tous et de pouvoir y vivre les mêmes expériences que tous les usagers, et ce, en même temps et de la même manière.

On réalise l'accessibilité universelle en aménageant bâtiments, lieux publics et infrastructures urbaines qui répondent aux besoins de toute la population, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Par exemple, dans un bâtiment, une entrée en pente douce servira à l'ensemble des utilisateurs plutôt que d'y accéder par une rampe d'accès pour les uns et un escalier pour les autres. Aussi, les trottoirs seront aménagés de telle façon que les bancs, les poubelles et les parcomètres requis ne constituent des obstacles pour personne.

Il est également possible, si on le souhaite, d'étendre la notion d'accessibilité universelle afin d'en appliquer le principe à d'autres domaines d'activité que l'aménagement.

Appliqué aux programmes et services, le principe de l'accessibilité universelle prend la signification suivante : des programmes et des services conçus, implantés et diffusés pour tenir compte des besoins de toutes les clientèles visées par ces programmes et services, et ce, tant en ce qui concerne les critères d'accès aux programmes que les paramètres de prestation des services à la population.

<sup>1</sup>Définition développée par le Comité de Suivi – Chantier Accessibilité universelle du Sommet de Montréal, composé d'Altergo, du CRADI, du ROPMM, de Société Logique et de la Ville de Montréal, avril 2003.

Appliqué aux domaines de la communication et de l'information, le principe de l'accessibilité universelle prend la signification suivante : des plans et des moyens de communication et d'information conçus pour s'adresser à toutes les clientèles et tenir compte de leurs besoins.

Bref, l'accessibilité universelle concerne tous les aspects d'une ville et s'adresse à toute la population. Chacun de ses citoyens devrait pouvoir en bénéficier.

L'accessibilité universelle (*universal design* ou *barrier-free design*, en anglais) est une tendance mondiale qui s'avère maintenant incontournable.

## **Des notions à distinguer**

(Extrait du document intitulé : Poursuivons le virage de l'accessibilité universelle. Des outils à l'intention des arrondissements et des services corporatifs, p. 15)

### **LA PERSONNE HANDICAPÉE, EST...**

...une personne qui est ou se retrouve limitée pour accomplir des activités normales et qui :

- soit présente une déficience physique ou mentale ou intellectuelle;
- soit utilise régulièrement une orthèse, une prothèse ou tout autre moyen pour pallier son handicap.

### **LE HANDICAP N'EST PAS...**

... un attribut de la personne.

### **LE HANDICAP EST...**

... selon l'approche écologique que l'Organisation mondiale de la santé et la Ville de Montréal adoptent, un ensemble complexe de situations dont un bon nombre sont créées par l'environnement qui peut empêcher une personne de fonctionner pleinement.

### **LA SITUATION DE HANDICAP EST...**

...une situation qui réfère à la fois aux facteurs personnels de l'individu et, dans une grande mesure, à la réponse du milieu à ses besoins et à ses aspirations, compte tenu de ses caractéristiques personnelles.

### **UNE PERSPECTIVE D'ENSEMBLE, UNE APPROCHE INCLUSIVE !**

Les personnes handicapées ont surtout et avant tout des capacités. L'environnement physique et social demeure leur principale source de handicap.

Toute personne peut connaître une situation de déficience un jour ou l'autre dans sa vie; le type d'accueil et d'intégration offerts alors par son milieu et par la communauté en général déterminera le degré du handicap de cette personne.

Qui sont les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou à « mobilité réduite » ?

Les exemples évoqués à ce sujet sont généralement les mêmes :

- elles ont des incapacités motrices;
- elles ont des incapacités sensorielles (ouïe, vue, élocution);
- elles ont besoin d'un appareil pour se déplacer ou pour pallier un handicap;
- ce sont les personnes âgées;
- ce sont les personnes de petite ou grande taille;
- ce sont les femmes enceintes;
- ce sont les parents à poussette;
- ce sont les personnes en béquille;
- ce sont les livreurs...

## **Des droits reconnus**

(Extrait du document intitulé : Poursuivons le virage de l'accessibilité universelle. Des outils à l'intention des arrondissements et des services corporatifs, p.16)

Citoyennes et citoyens à part entière, les personnes handicapées ont des droits reconnus soulignés clairement dans plusieurs documents :

- Charte mondiale des personnes handicapées, adoptée au Congrès mondial des personnes handicapées, Singapour, 1981.
- Déclaration sur la décennie des personnes handicapées, Gouvernement du Canada, 1983-1992.
- Décret du Gouvernement du Québec concernant la proclamation de la période 1983-1992, décennie des personnes handicapées.
- Charte québécoise des droits et libertés de la personne, qui interdit toute discrimination fondée sur un handicap ou le fait d'utiliser un moyen pour le pallier, 1975.
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées créant l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), 1978.
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, Gouvernement du Québec, 2004.
- Programme mondial d'action de l'Organisation des Nations Unies (ONU), qui promeut des mesures propres à viser la participation pleine et entière des personnes handicapées à la vie sociale et l'égalité des chances de bénéficier, de la même manière que tout autre citoyen, des progrès sociaux et économiques, 1997.
- À part... égale, politique québécoise de l'OPHQ pour la prévention des déficiences et l'intégration sociale des personnes handicapées, 1984

## Concepts liés à l'incapacité et types de déficiences

(Extrait du document intitulé : Poursuivons le virage de l'accessibilité universelle. Des outils à l'intention des arrondissements et des services corporatifs, p.220-225)

### CONCEPTS LIÉS À L'INCAPACITÉ

Pour rendre compte de la réalité des personnes ayant des incapacités dont font partie les personnes handicapées, il est nécessaire de comprendre et de distinguer différentes notions. Le vocabulaire relatif à la notion de personne handicapée a considérablement évolué au cours des dernières décennies et il est préférable de se référer à des écrits récents en cette matière.

Au Québec, les définitions contenues dans la *Politique d'ensemble À part... égale*<sup>1</sup> font l'objet, depuis 1984, d'un large consensus. Ces définitions se sont précisées au cours des dernières années. En effet, d'importants travaux, sous l'égide de l'Organisation mondiale de la santé, ont mené à l'élaboration d'une classification internationale des déficiences, incapacités et handicaps.

Le Québec a joué un rôle important dans les discussions internationales entourant cette classification. Un modèle conceptuel québécois et une classification correspondante sont d'ailleurs issus de ces travaux. Ce modèle constitue *le cadre de référence* le plus intéressant à notre disposition pour décrire la population ayant des incapacités. Les principaux concepts s'y rattachant sont : *la déficience, l'incapacité, les facteurs environnementaux, la réalisation des habitudes de vie, de même que les concepts de participation sociale et de situation de handicap*. Ce sont ces concepts que l'Office des personnes handicapées du Québec et plusieurs de ses partenaires reconnaissent et dont ils font la promotion pour favoriser une compréhension commune de ce qui constitue un processus de production du handicap<sup>2</sup>.

Les concepts de *déficience* et d'*incapacité* réfèrent à des réalités propres au corps et à l'esprit d'un individu. Il s'agit de facteurs personnels. Une *déficience* se définit essentiellement par l'atteinte à l'intégrité d'un système organique et une *incapacité* réfère à la réduction d'une aptitude, c'est-à-dire la possibilité pour une personne d'accomplir une activité physique ou mentale.

1 OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *À part... égale, L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous*, Drummondville, Publications du Québec, 1984, 350 p.

2 À ce sujet, on peut consulter les documents suivants : SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, « Évolution canadienne et internationale des définitions conceptuelles et des classifications concernant les personnes ayant des incapacités, Analyse critique, enjeux et perspectives », *Réseau international CIDIH et facteurs environnementaux*, vol. 9, nos 2-3, juillet 1998 ; et RÉSEAU INTERNATIONAL SUR LE PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP / SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CLASSIFICATION INTERNATIONALE DES DÉFICIENCES, INCAPACITÉS ET HANDICAPS, *Classification québécoise : Processus de production du handicap*, Québec, 1998, 256 p.

Le concept d'*habitudes de vie* correspond à la réalisation d'activités courantes ou de rôles sociaux. La pleine réalisation de ces *habitudes de vie* correspond à une situation de *participation sociale* alors que l'impossibilité de la réaliser pleinement constitue plutôt une *situation de handicap*.

Les éléments de l'*environnement* (les facteurs environnementaux) peuvent agir comme obstacles ou facilitateurs de la réalisation d'une habitude de vie. Les facteurs environnementaux comprennent des dimensions sociales (organisation sociale, valeurs, etc.) et des dimensions physiques (accessibilité architecturale, signalisation, etc.). Dans ce cadre, c'est l'interaction entre les facteurs personnels (déficience et incapacité) et les facteurs environnementaux qui facilitent ou empêchent la réalisation d'une habitude de vie et qui occasionnent ou non une situation de handicap.

En d'autres mots, la situation de handicap ne réfère pas uniquement aux facteurs personnels de l'individu, mais principalement à la réponse du milieu aux besoins et aspirations de l'individu, compte tenu de ses caractéristiques personnelles.

Dans ce contexte, il est possible de réduire ou d'éliminer les situations de handicap malgré la permanence de la déficience ou des incapacités d'une personne : il s'agit d'intervenir sur les facteurs environnementaux de manière à faciliter la réalisation des habitudes de vie. L'organisation des services et la façon de rendre les services constituent des facteurs environnementaux.

En conséquence, il est possible de réduire ou même d'éviter des situations de handicap aux personnes ayant des incapacités, notamment en améliorant l'accessibilité des lieux, en recourant à des moyens spéciaux de communication, en adoptant des attitudes appropriées, de manière à prendre en compte les situations particulières de ces personnes.

## **UNE RÉALITÉ DÉMOGRAPHIQUE**

Les personnes ayant des incapacités constituent, selon l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités<sup>3</sup> (EQLA), 15 % de la population québécoise vivant en ménage privé, c'est-à-dire en dehors des institutions. Cela représente une population estimée à 1 086 800 personnes. Ce pourcentage a augmenté au cours des dernières années. Il est passé de 10 % en 1986 à 15,2 % en 1998. Cette hausse s'observe autant chez les enfants que chez les adultes. Le taux d'incapacité est toutefois plus important dans la population vieillissante, laquelle est en constante progression.

3 INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC, *Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998*, Québec, Publications du Québec, juin 2001, 440 p

Les données de l'EQLA permettent de constater que la majorité des personnes ayant des incapacités (près de 80 %) sont désavantagées. Les situations de faible revenu, de scolarisation moins élevée, d'isolement social et d'exclusion du marché du travail s'additionnent souvent au fait d'avoir une incapacité ou de faire partie d'un ménage dont l'une des personnes a une incapacité.

Quant à la notion de *personne handicapée* au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, elle correspond à « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes<sup>4</sup>». Ainsi, une personne handicapée présente nécessairement une incapacité et se trouve incluse dans la population plus large des personnes ayant des incapacités. En contrepartie, une personne ayant des incapacités qui n'est pas limitée dans l'accomplissement d'activités normales n'est pas considérée comme handicapée.

Toutes les personnes ayant des incapacités sont susceptibles de subir des contraintes à différents niveaux et de se voir confrontées éventuellement à des situations de handicap. Il peut s'agir par exemple de difficultés d'intégration sociale ou de besoins particuliers (besoins de santé, de réadaptation ou de soutien à domicile). Ces personnes constituent ainsi la population de référence qui peut avoir besoin de certaines adaptations pour réduire ou éviter les situations de handicap les empêchant d'exercer pleinement leur citoyenneté.

L'importance démographique de cette population constitue un argument additionnel pour que les gouvernements de tous les niveaux et les organismes rendent davantage accessibles leurs services.

Ces définitions indiquent clairement qu'on ne peut agir sur la déficience de la personne, qu'elle soit stable ou évolutive comme dans le cas de maladies chroniques. Quelle que soit la situation, l'intervention ne peut porter que sur les handicaps qu'il faut tenter de réduire, voire d'éliminer. Ces handicaps, ou «obstacles», réfèrent à quatre axes :

1. Les obstacles architecturaux et urbanistiques sont des structures ou des constructions architecturales qui empêchent une personne d'accéder physiquement à un environnement ou à des services ou qui la gênent dans ses efforts pour y avoir accès. Ces obstacles peuvent être réduits ou éliminés par le biais de dispositifs architecturaux spécifiques : installation de rampes d'accès, de systèmes d'éclairage, de mécanismes automatiques d'ouverture des portes, etc.

4 QUÉBEC, Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., c. E-20.1, à jour au 12 avril 2005, [Québec], Éditeur officiel du Québec, c2005, chapitre I, art. 1g.

2. Les obstacles liés à la communication surviennent lorsqu'une personne éprouve de la difficulté ou ne peut accéder à des informations dans un format utilisable par elle. On peut notamment réduire ces obstacles en mettant à la disposition des personnes handicapées des documents en médias substituts (gros caractères, braille, cassettes audio, etc.).
3. Les obstacles liés aux programmes et services apparaissent lors de l'application de politiques ou de pratiques qui établissent involontairement une discrimination, en éliminant certains groupes de personnes. On agit sur les obstacles systémiques en s'assurant que les politiques, normes et procédures tiennent compte des limitations fonctionnelles des personnes handicapées.
4. Les obstacles comportementaux (ou attitudeux) sont issus de convictions ou de perceptions erronées concernant les capacités ou la qualité de vie d'une personne vivant avec une déficience ou à mobilité réduite, ce qui entraîne un traitement plus ou moins adéquat. On peut agir sur cette catégorie d'obstacles en cherchant à mieux comprendre les besoins et en s'informant sur les meilleures pratiques pour communiquer.

## **NEUF TYPES DE DÉFICIENCES**

L'Office des personnes handicapées du Québec identifie neuf types de déficiences. La présente section en propose de brèves définitions et, dans chaque cas, une courte description de comportements ou de mécanismes d'adaptation utilisés par les personnes qui doivent composer avec ces déficiences.

### **1| LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE VISUELLE**

#### **DÉFINITION**

La déficience visuelle comprend différents degrés d'incapacité visuelle, qui vont d'une vision affaiblie jusqu'à l'absence totale de la vue – la cécité. On parle parfois de personnes « amblyopes » ou de personnes « semivoyantes » pour désigner les personnes atteintes de cécité partielle.

Alors qu'une vision normale se caractérise par une acuité de distance 20/20 dans le meilleur oeil, avec ou sans verre correcteur, la déficience visuelle est caractérisée par une acuité visuelle de chaque oeil d'au plus 6/20 après correction, ou par un champ de vision inférieur à 60° dans les méridiens 180° et 90° et par une incapacité à lire, à écrire ou à circuler dans un environnement

non familier. Le Québec compte environ 50 000 personnes ayant une déficience visuelle. Des personnes ayant une déficience visuelle ont un résidu de vision fonctionnelle. Ainsi, une personne qui vit avec une sérieuse déficience visuelle peut malgré tout être en mesure de percevoir le contour des objets, la lumière ou son absence, la projection de la lumière ou son orientation.

## CARACTÉRISTIQUES

La conséquence la plus grave reliée à la déficience visuelle est la perte d'autonomie. Étant privées (totalement ou partiellement) d'informations visuelles, les personnes ressentent parfois de l'insécurité dans leurs déplacements. Elles doivent apprendre à utiliser leurs autres sens et à construire des images mentales afin d'évoluer à leur guise dans l'espace. En plus des caractéristiques propres à chaque individu, on est à même d'observer quelquefois certaines habitudes chez les personnes ayant une déficience visuelle, entre autres;

- La personne ayant une déficience visuelle doit se représenter mentalement son environnement : l'ouïe, mais surtout le toucher, sont les sens qu'elle met le plus à contribution. Il ne faut donc pas se surprendre de voir une personne ayant une déficience visuelle toucher les choses et les gens;
- Certaines personnes ayant une déficience visuelle ne dirigent pas leur regard vers l'interlocuteur en lui parlant, d'autres font des mouvements de la tête (rotation, balancement, regard vague);
- Certaines personnes qui ont une vision périphérique (vision autour de la pupille), doivent tourner la tête, ou regarder de côté pour pouvoir voir. C'est leur mode de vision;
- Il arrive que la personne ayant une déficience visuelle parle fort, parce qu'elle ne peut évaluer la proximité des personnes à qui elle s'adresse;
- Les changements de luminosité affectent la mobilité de la personne ayant une déficience visuelle.

## 2| LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE AUDITIVE

### DÉFINITION

La déficience auditive consiste en une incapacité à entendre normalement. Les personnes qui ont une ouïe normale entendent les sons de faible intensité : leur «audiogramme» (une sorte de courbe de l'audition) montrerait une courbe où les seuils auditifs se situent entre 0 et 15 décibels pour les enfants et entre 0 et 25 décibels pour les adultes. Il y a déficience à partir du moment où les enfants

n'entendent pas les sons d'une intensité inférieure à 15 décibels et les adultes, un son d'une intensité inférieure à 25 décibels.

Les personnes sourdes (ou atteintes de surdité)  prouvent une absence totale de perception des sons. Les personnes malentendantes sont affectées par une surdité partielle et éprouvent de la difficulté à entendre à des degrés divers : pour certaines, les sons de haute fréquence sont imperceptibles alors que d'autres n'entendent pas les sons de basse fréquence. Une personne qui a perdu la capacité d'entendre certaines fréquences ne les entendra pas, quelle que soit l'intensité du volume.

Les appareils auditifs (prothèses) fonctionnent à l'aide de petites piles sèches qui doivent être changées régulièrement. Il en existe plusieurs modèles. L'appareil est log  dans une prothèse qui dirige les ondes sonores captées par un microphone vers le canal auditif.

## CARACTÉRISTIQUES

Voici quelques caractéristiques propres aux personnes malentendantes ou sourdes :

- Les personnes malentendantes conservent un résidu auditif qu'elles peuvent utiliser pour percevoir la parole ou les sons environnants;
- Un appareil auditif ne corrige pas parfaitement la perte auditive et amplifie les bruits parasites et les bruits de fond;
- La surdité limite ou freine l'acquisition du langage : il est difficile d'émettre des sons que l'on entend mal ou pas du tout;
- On peut parler avec un « accent de surdité », qui sera d'autant plus prononcé que la personne aura développé une surdité avant l'âge d'acquisition du langage (trois ans);
- La personne malentendante ou sourde peut éprouver des difficultés d'orientation dans l'obscurité, dans la clarté ou dans l'eau (le déséquilibre vient du mauvais fonctionnement du nerf auditif);
-   cause de ses difficultés de communication, la personne sourde ou malentendante a souvent une attitude de retrait et d'isolement; à l'inverse, de peur de ne pas comprendre, elle peut parler beaucoup

## 3| LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE MOTRICE

### DÉFINITION

La déficience motrice se caractérise par une mobilité réduite d'un ou de plusieurs membres. Il existe quatre types de déficiences motrices   caractère évolutif, qui s'aggravent avec le temps : la sclérose en plaques, la dystrophie musculaire, l'ataxie de Friedrich et l'arthrite chronique.   l'opposé, on reconnaît

essentiellement sept types de déficiences motrices à caractère stable, qui n'évoluent pas dans le temps: la paralysie cérébrale, le spina-bifida, la poliomyélite, la quadriplégie, la paraplégie, l'amputation et les déficiences qui sont des séquelles d'un accident cérébral vasculaire.

## CARACTÉRISTIQUES

Voici quelques caractéristiques des personnes ayant une déficience motrice :

- Certaines personnes ayant une déficience motrice peuvent se déplacer sans l'aide d'aucun appareil, et sans assistance ; d'autres sont moins autonomes et doivent utiliser une canne, un fauteuil roulant manuel ou motorisé (dont les batteries doivent être rechargées) ou quelquefois faire appel à l'aide d'une autre personne;
- Certaines déficiences motrices entraînent des difficultés d'élocution chez la personne qui en est atteinte : ceci ne reflète aucunement ses capacités intellectuelles;
- Certaines déficiences motrices entraînent aussi des difficultés d'ordre cognitif. Par exemple, une personne atteinte de sclérose en plaques peut éprouver des difficultés à se concentrer, une grande fatigabilité, des problèmes de mémoire, etc.;
- Une personne ayant une déficience motrice peut posséder un chien d'assistance qui l'aide en effectuant certaines actions, comme apporter des objets, actionner des appareils, etc.

## 4| LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE DU LANGAGE ET DE LA PAROLE

### DÉFINITION

Cette déficience se traduit par un problème du langage et/ou de la parole. Ces problèmes peuvent découler d'une maladie (par exemple un cancer de la gorge), d'une malformation ou d'une lésion au cerveau. Chez les personnes atteintes, ces troubles peuvent se manifester de diverses façons, tant au niveau de la compréhension que de l'expression. Les personnes atteintes d'aphasie font partie de ce groupe.

### CARACTÉRISTIQUES

Outre la mutité, qui est l'absence totale de langage ou d'émission vocale, les personnes ayant une déficience du langage et de la parole peuvent présenter les caractéristiques suivantes :

- Certaines souffrent d'une incapacité ou d'une difficulté à parler ou à prononcer certains mots. D'autres utilisent un mot à la place d'un autre,

- inversent des lettres ou des syllabes d'un mot ou insèrent dans un mot des phonèmes qui n'y appartiennent pas;
- Des personnes ont de la difficulté à comprendre un enchaînement de mots (phrases);
  - Dans certains cas, la personne comprend mieux qu'elle ne parle, mais dans d'autres, c'est le contraire : la parole peut être fluide, mais la compréhension est atteinte. Enfin, des personnes atteintes de certaines formes d'aphasie entendent tout ce qu'on leur dit, mais n'en comprennent pas

## 5| LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

### DÉFINITION

La déficience intellectuelle consiste en une capacité limitée et permanente d'apprendre : elle affecte par exemple, à des degrés divers, les personnes atteintes de trisomie 21. Où que ce soit, on estime à trois pour cent de la population le nombre de personnes atteintes d'une déficience intellectuelle. Il ne faut cependant pas confondre déficience intellectuelle et déficience du psychisme (problème de santé mentale, voir section suivante).

### CARACTÉRISTIQUES

Voici quelques caractéristiques de la déficience intellectuelle :

- La déficience intellectuelle n'est pas contagieuse. Les personnes qui en sont atteintes n'ont pas toutes la même apparence physique;
- Toutes les personnes ayant une déficience intellectuelle ont des aptitudes. À des degrés divers, elles peuvent comprendre ce qu'on leur dit et les situations dans lesquelles elles se trouvent. Elles peuvent aussi apprendre, même si cette capacité est limitée.

Les 4 dernières catégories ne comportent pas de définitions, étant donné la relative clarté de l'identification même de ces déficiences.

6| LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE DU PSYCHISME, DES TROUBLES ENVAHISSANTS DU DÉVELOPPEMENT (TED) ET ATTEINTES D'AUTISME.

7| LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE DES ORGANES INTERNES AYANT DES TROUBLES ET DES ANOMALIES DU SYSTÈME CARDIO-RESPIRATOIRE, DU SYSTÈME DIGESTIF, DU SYSTÈME URINAIRE, ETC.

- 8| LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE ESTHÉTIQUE SONT PORTEUSES DE TROUBLES PHYSIQUES APPARENTS, (HYDROCÉPHALIE, ÉLÉPHANTIASIS, ATROPHIE D'UN MEMBRE, CICATRICES, ETC.)
  
- 9| LES PERSONNES QUI ONT DES DÉFICIENCES INCLASSABLES DANS LES AUTRES CATÉGORIES : ON PEUT MENTIONNER PAR EXEMPLE LES TROUBLES DE LA SENSIBILITÉ, LES SUSCEPTIBILITÉS ANORMALES AUX TRAUMATISMES ET LES TROUBLES DU MÉTABOLISME ET HORMONAUX.

## **Le plan d'action 2015-2018**

(Extrait du document intitulé : Accessibilité universelle : Bilan des réalisations de 2012 et mise à jour du plan d'action 2012-2014 de la Ville de Montréal, p.6-7)

### **Quatre axes complémentaires**

Le Plan d'action 2015-2018 en accessibilité universelle est le second que la Ville de Montréal s'est donné, à la suite de l'adoption de la *Politique municipale d'accessibilité universelle*. Il a été élaboré selon la même structure d'intervention et poursuit les mêmes objectifs que le plan d'action 2012-2014. Ainsi, il contient les orientations que les unités d'affaires de la Ville vont favoriser pour les quatre prochaines années, en fonction de leurs missions respectives.

Ce plan d'action reprend les quatre axes de la *Politique municipale d'accessibilité universelle* qui englobent pratiquement tous les domaines de l'activité municipale, soit :

**Axe 1 - Accessibilité architecturale et urbanistique;**

**Axe 2 - Accessibilité des programmes, des services et de l'emploi;**

**Axe 3 - Accessibilité des communications;**

**Axe 4 - Sensibilisation et formation.**

### **Une approche intégrée**

Forte de son expérience en la matière, la Ville privilégie une approche intégrée et transversale où les interventions se font sur plus d'un axe. Par exemple, pour améliorer l'accessibilité universelle d'un immeuble (axe 1), il faut d'abord sensibiliser les gestionnaires de projets à cette approche (axe 4), puis, une fois les travaux terminés, informer la population des améliorations apportées (axe 3).

Au fil des ans, la Ville a mené plusieurs projets pilotes, qui ont ensuite été repris à une plus large échelle par les arrondissements ou les unités centrales, selon les besoins. Elle a également soutenu le développement de diverses expertises afin de mieux comprendre les besoins ou de peaufiner les pratiques des nombreux acteurs municipaux.

Il existe aujourd'hui une synergie exceptionnelle entre les arrondissements, les services centraux et leurs divers partenaires en accessibilité universelle. Leur mise en commun des ressources permet à des centaines d'acteurs municipaux, non seulement de rendre les lieux municipaux plus facilement accessibles, mais aussi de mettre sur pied et de maintenir des activités et des

services novateurs et durables.

## **Des rôles bien définis**

La mise en œuvre du plan d'action s'appuie sur une répartition efficace des rôles et des fonctions.

Chacune des unités participant à sa réalisation a nommé un représentant de l'accessibilité universelle. Ce « porteur de dossier » est chargé de sensibiliser les gestionnaires et les acteurs concernés, de veiller à la transversalité des interventions et, dans bien des cas, de coordonner des projets en accessibilité universelle dans son propre domaine d'expertise.

Tous les porteurs de dossier agissent également comme représentants auprès du Service de la diversité sociale et des sports, dont les responsabilités sont variées. C'est notamment lui qui :

- Coordonne la production des plans d'action et des bilans des unités;
- Fournit une expertise pour la réalisation de projets pilotes;
- Gère les projets relevant de sa mission ainsi que l'enveloppe qui lui est attribuée pour l'accessibilité universelle;
- Collabore étroitement avec les organismes partenaires spécialisés en accessibilité universelle;
- Contribue à la promotion des réalisations municipales.

## **Un suivi politique et administratif**

Les dossiers d'accessibilité universelle font l'objet de suivis serrés, tant des responsables politiques que de l'appareil administratif.

Sur le plan politique, le comité exécutif de la Ville a confié à l'une de ses membres la responsabilité municipale de l'accessibilité universelle. De plus, un élu a été désigné responsable du dossier dans chacun des 19 arrondissements.

Sur le plan administratif, le conseil municipal a mandaté le Service de la diversité sociale et des sports pour faire le suivi de la réalisation du plan d'action et de l'application de la *Politique municipale en accessibilité universelle*. Pour leur part, les 34 unités d'affaires répondent de la progression du dossier.

## **Bilan 2012-2014**

(Extrait du document intitulé : Accessibilité universelle : Bilan des réalisations de 2012 et mise à jour du plan d'action 2012-2014 de la Ville de Montréal, p.21-22)

### **Axe 1 - Architectural et urbanistique – volet immeubles**

#### **Mairie d'arrondissement – permis et inspections**

##### **2013 : entièrement réalisé**

- ☛ Automatiser la porte de l'entrée publique des Permis et Inspections.

#### **Chalets de parc**

##### **2012 : entièrement réalisé**

- ☛ Le chalet du parc de la Confédération a été construit en 2012.

##### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

- ☛ Améliorer l'accessibilité universelle lors de la rénovation des chalets de divers parcs, notamment les chalets des parcs Macdonald, Maurice-Cullen et Nelson-Mandela.

### **Axe 1 - Architectural et urbanistique – volet aménagement urbain**

#### **Équipements dans les parcs**

##### **2012 : entièrement réalisé**

- ☛ Des jeux d'eau ont été installés au parc Benny.

##### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

- ☛ Développer dans certains parcs un réseau d'équipements d'activités physiques adaptés aux personnes présentant des handicaps physiques.

#### **Stationnements et débarcadères**

##### **2012 : entièrement réalisé**

##### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

- ☛ Selon les demandes, installer de la signalisation pour les personnes à mobilité réduite dans des espaces de stationnement et des débarcadères.

#### **Réseau de trottoirs**

##### **2012 : entièrement réalisé**

- ☛ Une dizaine de trottoirs ont été abaissés afin d'en faciliter l'accès.

##### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

- ☛ Intégrer les principes de l'accessibilité universelle aux nouvelles infrastructures et lors de mises à niveau (trottoirs, feux de signalisation, éclairage, etc.).

## **Axe 2 - Programmes, services et emploi**

### **Bibliothèques – livres audio**

**2012 : entièrement réalisé**

### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

¶ Améliorer la collection de livres parlants et à gros caractères dans les bibliothèques de l'arrondissement.

### ***Programme montréalais de soutien à l'accompagnement en loisir***

**2012 : en cours de réalisation**

### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

¶ Augmenter la participation financière de l'arrondissement pour atteindre 18 000 \$ annuellement.

### **Embauche de personnes handicapées**

**2012 : partiellement réalisé**

¶ Une quarantaine de personnes ayant des limitations fonctionnelles travaillent à la voirie, dans les parcs et les installations.

### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

¶ Concevoir, puis améliorer des outils facilitant l'intégration des employés ayant une limitation fonctionnelle : accueil, évaluation et mise à niveau des systèmes et des équipements.

### **2012-2013-2014 : engagement annulé**

La centralisation de la dotation ne permet plus à l'arrondissement d'intervenir sur les points suivants :

- ¶ Mettre à jour la liste des intervenants en emploi dans l'arrondissement ;
- ¶ Développer et entretenir des liens avec les organismes qui s'occupent de l'emploi pour les personnes ayant des handicaps divers.

### **Accueil de stagiaires**

**2012 : en cours de réalisation**

### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

¶ Recevoir quelques personnes en stage ; réévaluer le programme de stages en fonction de ses résultats ; apporter les améliorations souhaitées.

## **Axe 4 - Sensibilisation et formation**

### **Employés**

#### **2012 : entièrement réalisé**

- ☛ Une pièce de théâtre a été présentée sur l'heure du dîner pour les employés.

#### **2013-2014**

- ☛ Sensibiliser les gestionnaires à l'accueil en emploi des personnes ayant une limitation fonctionnelle (par des vidéos, des conférences, une pièce de théâtre, etc.).

### **Promoteurs d'événements publics**

#### **2012 : engagement reporté**

#### **2013-2014 : poursuite de l'engagement**

- ☛ Sensibiliser les promoteurs d'événements publics de l'arrondissement afin qu'ils favorisent l'accès à une clientèle ayant des handicaps physiques.

## **Actions planifiées 2015-2018**

(Extrait du document intitulé : Accessibilité universelle : Plan d'action 2015-2018 de la Ville de Montréal, version préliminaire, p.20-21)

### **Axe 1 - Architectural et urbanistique**

#### **Volet : orientations et règlements**

##### **MODIFICATION DE RÈGLEMENTS**

2015-2018 – Afin de faciliter l'accessibilité universelle, étudier la possibilité de modifier les règlements suivants :

- Règlement d'urbanisme de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce (01-276);
- Règlement sur les tarifs (exercice financier 2015);
- Règlement sur les projets particuliers de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (RCA02 17017).

#### **Volet : immeubles**

##### **CHALET DU PARC COFFEE**

2017 – Améliorer l'accessibilité.

##### **ARÉNA BILL-DURNAN**

2016-2017 – Tenir compte de l'accessibilité universelle lors de la rénovation de l'aréna.

#### **Volet : aménagement urbain**

##### **PARCS**

2015 – Transformer les pataugeoires du parc Loyola et du parc Rosemary-Brown en jeux d'eau universellement accessibles.

2016 – Transformer la pataugeoire du parc Van Horne en jeux d'eau universellement accessibles.

2017 – Transformer la pataugeoire du parc Macdonald en jeux d'eau universellement accessibles.

##### **STATIONNEMENTS ET DÉBARCADÈRES**

2015-2018 – Prioriser le traitement des demandes pour les personnes à mobilité réduite.

## RÉSEAU DE TROTTOIRS

2015-2018 – Appliquer les principes de l'accessibilité universelle aux nouvelles infrastructures et lors de mises à niveau : trottoirs, feux de signalisation, éclairage, etc.

## **Axe 2 - Programmes, services et emploi**

### **Volet : sports et loisirs**

#### ACCUEIL DE STAGIAIRES

2015-2018 – Recevoir quelques personnes en stage; réévaluer le programme de stages en fonction de ses résultats; apporter les améliorations souhaitées.

### **Volet : Participation démocratique, services citoyens et emplois**

#### INTÉGRATION DES EMPLOYÉS PRÉSENTANT UN HANDICAP

2015-2018 – Concevoir, puis améliorer des outils facilitant l'intégration des employés ayant une limitation fonctionnelle : accueil, évaluation et mise à niveau des systèmes et des équipements.

#### FAVORISER LA PRÉSENCE DES CITOYENS PRÉSENTANT UN HANDICAP AU SEIN DU COMITÉ CONSULTATIF D'URBANISME

2015-2018 – Inviter les citoyens ayant une limitation fonctionnelle ou ayant développé une expertise dans le domaine de l'accessibilité universelle lors d'appel de candidatures pour le comblement de postes au sein du comité consultatif d'urbanisme.

## **Axe 3 – Communications municipales**

Maintenir la diversité de l'offre déjà en place et continuer d'assurer une réponse adaptée aux besoins.

## **Axe 4 - Sensibilisation et formation**

### **Volet : employés**

#### INFORMATION DES GESTIONNAIRES

2015-2018 – Informer et sensibiliser les gestionnaires sur l'accueil de nouveaux employés ayant un handicap, avec conférences, vidéos, pièce de théâtre, etc.

## **Plan d'inclusion et stratégies prospectives**

### **AXES D'INTERVENTION**

1. l'accessibilité architecturale et urbanistique : les lieux et espaces publics, les réseaux routiers et piétonniers pour s'y rendre;
2. l'accessibilité aux communications municipales: accueil, information orale, écrite et relative aux nouvelles technologies (site Web) et tous les médias substitués (langage signé, braille, autres);
3. l'accessibilité aux programmes et aux services municipaux;
4. la sensibilisation et la formation.

### **Objectif**

Le plan d'action en accessibilité universelle est un outil de planification limité dans le temps et assujéti à des contraintes budgétaires. Afin de promouvoir l'inclusion de tous les citoyens et d'inciter tous les acteurs à établir des buts pour le long terme, la section *plan d'inclusion et stratégies prospectives* est incluse comme outil de planification.

Les actions qui suivent doivent servir de guide et de réflexion pour les plans d'action futurs. Certaines d'entre elles se recoupent ou se retrouvent dans plusieurs axes ou nécessitent d'être mise en œuvre à quelques reprises pour assurer un renouvellement de l'information.

## Axe 1 - Architectural et urbanistique

- Faire un relevé des problématiques et élaborer un plan d'intervention pour:
  - les immeubles municipaux accessibles au public
  - les immeubles municipaux réservés aux employés
  - les parcs et espaces verts
  - le réseau de trottoirs, de rues et de pistes cyclables
- Analyser les besoins en stationnement accessible universellement sur rue
- Planifier les besoins et poursuivre l'installation de feux à décompte numérique
- Planifier les besoins et poursuivre l'installation des feux à décompte sonore
- Évaluer les impacts et planifier l'installation de bandes cloutées aux traverses piétonnes
- Prévoir des mesures de mitigations pour les utilisateurs ayant des limitations fonctionnelles durant les travaux de voirie
- Intégrer des plans tactiles à l'entrée des parcs
- Intégrer l'accessibilité universelle en amont dans les grands projets
- Élaborer un plan de déploiement de bancs aux arrêts d'autobus
- Continuer à favoriser la mise sur pied de projets d'habitation communautaire accessible universellement
- Exiger que l'accès à l'entrée principale des nouveaux bâtiments se fasse depuis une voie publique déneigée
- Documenter l'accès aux piscines et jeux d'eau
- Rendre accessibles les lieux de loisirs
- Limiter les événements dans les lieux inaccessibles
- Documenter l'accès aux parcs (ex. : balançoires, surfaces universellement accessibles)

- Intégrer à la conception des critères pour tenir compte des besoins particuliers des personnes ayant des limitations visuelle ou auditive
- Faire une étude sur les besoins architecturaux des divers centres
- Installer à l'entrée des parcs une signalisation indiquant les équipements accessibles
- Assurer une signalisation uniforme pour l'accessibilité universelle

## **Axe 2 - Programmes, services et emploi**

- Faciliter l'intégration des enfants ayant des limitations fonctionnelles aux activités de loisirs
- Inciter le Conseil municipal à mettre en place un programme de subvention pour aider les commerçants à rendre accessibles leurs locaux
- Développer des mesures pour améliorer le déneigement pour les personnes à mobilités réduites
- Nommer un responsable de l'accessibilité universelle au sein du Comité consultatif d'urbanisme
- Évaluer le besoin d'allouer un pourcentage d'heures d'utilisation des plateaux sportifs pour des activités ciblées accessibles universellement
- Recenser les besoins et tenir des statistiques sur l'évolution en matière d'accessibilité universelle
- Élaborer un sondage sur les besoins de la population en accessibilité universelle
- Développer la programmation en loisir en y intégrant des activités pour certaines clientèles ayant des limitations
- Continuer à favoriser l'embauche d'employés ayant une limitation fonctionnelle dans les différents services et niveaux hiérarchiques
- Continuer à favoriser l'inclusion des personnes ayant une limitation fonctionnelle dans toutes les activités offertes par l'arrondissement

### **Axe 3 - Accessibilité des communications**

- Tenir une consultation sur les besoins en accessibilité
- Se concerter avec le milieu
- Évaluer les besoins pour une interprétation gestuelle
- Développer une fiche technique pour répondre aux besoins en accessibilité universelle lors de la planification d'événements municipaux
- Continuer de s'assurer que les séances du conseil d'arrondissement et les consultations publiques respectent les principes d'accessibilité universelle
- Mieux faire connaître les actions municipales en matière d'accessibilité universelle
- Améliorer nos outils de communication pour répondre aux besoins en accessibilité universelle
- Faciliter la recherche d'informations pour trouver des lieux accessibles et des services d'accompagnement
- Faciliter la recherche d'informations sur le site internet de l'arrondissement par l'utilisation d'outils diversifiés, simplifiés ou alternatifs
- Bonifier les outils d'informations existants
- Continuer d'informer les intervenants des services offerts et mettre à jour leur formation
- Uniformiser les moyens de communication : Pictogrammes, sonores, etc.
- Rendre disponible une plate-forme d'information qui indique le niveau d'accessibilité des équipements publics
- Diversifier les moyens de communication : journal, brochure, répertoire, vidéo, capsule auditive, page web...

- Augmenter la quantité d'informations disponibles sur le web en accès simple, texte simplifié, langage alternatif et vidéo

#### **Axe 4 - Sensibilisation et formation**

- Intégrer l'accessibilité universelle à la mission et aux valeurs de l'arrondissement
- Développer des fiches techniques pour faciliter la participation des personnes handicapées lors de la planification d'événements
- Augmenter les connaissances en matière de besoin des personnes handicapées
- Enseigner les pratiques de déneigement qui respectent l'accessibilité universelle au personnel affecté au déneigement
- Sensibiliser la population au respect des débarcadères et stationnements réservés aux personnes handicapées
- Promouvoir auprès des commerces et des institutions l'intégration et l'accès à l'emploi
- Augmenter la formation dans les centres de loisirs et avoir des personnes spécialisées pour intervenir avec la clientèle ayant des limitations
- Faire valoir l'aspect économique de l'accessibilité universelle lors de prises de décisions
- Offrir une formation de base pour assurer l'évacuation sécuritaire des personnes ayant des limitations, en cas de sinistre
- Éviter les zones mal éclairées sur le domaine public
- Faire connaître les droits et les lois protégeant les personnes ayant une limitation
- Informer tout le personnel des services offerts
- Inciter les partenaires de l'arrondissement à uniformiser l'utilisation des pictogrammes en matière d'accessibilité universelle

- Intégrer des exigences de formation auprès des employés des partenaires lors du renouvellement des conventions collectives
- Concevoir des petits outils de formation et les diffuser sur une base régulière
- Prendre en compte les besoins des personnes sourdes auprès des services de première ligne
- Sensibiliser les syndicats et les impliquer dans les changements nécessaires à l'accessibilité universelle

## **Ouvrages de référence**

ALTERGO (2015), *Rapport de la journée AU 360 : Ensemble faisons le tour de l'accessibilité universelle en loisir*, Direction de l'accessibilité universelle en loisir AlterGo en collaboration avec le Théâtre aphasique, l'Association québécoise de voile adaptée et la Ville de Montréal, 19 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2015), *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q. chapitre E-20.1), Québec, éditeur officiel du Québec, 178 articles

MONTRÉAL (2015), *Accessibilité universelle : Plan d'action 2015-2018 de la Ville de Montréal, version préliminaire*, Direction de la diversité sociale, Service de la qualité de vie, Ville de Montréal, 76 p.

MONTRÉAL (2013), *Accessibilité universelle : Bilan des réalisations de 2012 et mise à jour du plan d'action 2012-2014 de la Ville de Montréal – version détaillée*, Direction de la diversité sociale, Service de la qualité de vie, Ville de Montréal, 80 p.

MONTRÉAL (2006), *Poursuivons le virage de l'accessibilité universelle. Des outils à l'intention des arrondissements et des services corporatifs*, Service du développement culturel, de la qualité du milieu de vie et de la diversité ethnoculturelle, 246 p.