



**ÉTUDE PUBLIQUE
DE LA COMMISSION SUR LE DÉVELOPPEMENT
SOCIAL ET LA DIVERSITÉ MONTRÉLAISE**

**BILAN DES RÉALISATIONS 2009-2011
DE LA VILLE DE MONTRÉAL EN ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE**

**COMMENTAIRES
DE L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**

SOU MIS LE 3 JUIN 2013

MISE EN CONTEXTE

Le 22 mai dernier, votre Commission a tenu une étude publique sur le *Bilan des réalisations de la Ville en matière d'accessibilité universelle* (AU), pour les années 2009 à 2011. Le *Plan d'action 2012-2014*, qui est en cours d'implantation par les 19 arrondissements et les 17 unités centrales de la Ville, était également rendu public, dans le cadre de cette démarche. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** (OdM) a pris connaissance de la documentation relative à cette étude publique.

À la lumière des commentaires reçus, votre Commission doit, le 11 juin 2013, adopter des recommandations pour la période résiduelle du *Plan d'action 2012-2014*. Ces recommandations devraient aussi orienter la réflexion des arrondissements et des services municipaux, en vue des prochains *Plans d'action*.

Depuis sa création, l'OdM a traité plusieurs plaintes de citoyens mettant en cause des problèmes d'AU; nous sommes également intervenus à notre propre initiative, lorsque nous constatons des lacunes, en cette matière.

Notre bureau joue aussi un certain rôle de vigie, eu égard aux engagements de la Ville de Montréal contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités* (CMDR) de « *favoriser l'accessibilité universelle dans l'aménagement du territoire, dans l'accès aux édifices ainsi que dans les communications, programmes et services municipaux en général* » (art. 28 f).

La *Charte montréalaise des droits et responsabilités* et la *Politique municipale d'accessibilité universelle* lient les arrondissements, les services centraux et les mandataires de la Ville.

Nous pouvons aussi intervenir à l'égard de plusieurs engagements de la Ville dans sa *Politique municipale d'accessibilité universelle* dont celui d' : « *intégrer l'accessibilité universelle à toutes les étapes de décisions et de mise en œuvre des diverses activités municipales* ». Après l'adoption de cette *Politique*, les arrondissements et les Services centraux de la Ville ont précisé plus de 400 engagements spécifiques tels qu'énoncés dans le *Plan d'action 2012-2014*.

Il nous est donc apparu pertinent de soumettre à votre Commission quelques un de nos constats et préoccupations en matière d'AU au sein de la Ville de Montréal. Nous espérons que ces informations vous seront utiles aux fins de l'élaboration de vos recommandations dont pourront s'inspirer les arrondissements et les Services centraux au moment de planifier leurs engagements futurs en matière d'AU.

CONSTATS ET PISTES DE RÉFLEXION

La Politique municipale d'accessibilité universelle prévoit que la Ville s'engage à : « intégrer l'accessibilité universelle à toutes les étapes de décisions et de mise en œuvre des diverses activités municipales ». À nos bureaux, nous parlons de « développer le réflexe d'Accessibilité Universelle », i.e. d'intégrer en amont des décisions, une réflexion éclairée sur les enjeux liés à l'AU.

- Les *Sommaires décisionnels* contiennent maintenant une rubrique « *Charte montréalaise des droits et responsabilités* » (CMDR).
- Puisque cette CMDR prévoit un engagement spécifique relatif à l'AU (art. 28 f), cette rubrique *Charte* devrait amener les gestionnaires et les élus à réfléchir sur les enjeux d'AU, lors des processus décisionnels. Mais ce « *réflexe d'Accessibilité Universelle* » demeure à développer!
- Des expériences passées confirment la pertinence d'associer le milieu associatif à ces réflexions, et cela encore une fois, en amont des décisions et de la réalisation des projets qui en découlent.
- Les réflexions tiennent généralement compte des besoins des personnes à mobilité réduite (fauteuil roulant et triporteur), mais pas toujours des besoins liés à d'autres types de handicap tels que la cécité, la surdité, etc.

Un des sujets d'actualité qui nous préoccupe de plus en plus, en regard de l'accessibilité universelle, est l'impact, pour les personnes handicapées, de l'implantation des terrasses sur le domaine public.

- Une décision du Comité exécutif prévoit que, au plus tard en 2017, toutes ces terrasses devront être accessibles.
 - La mise en œuvre de cette exigence évolue cependant à vitesse et à intensité variables, selon les arrondissements.
 - Les cadres normatifs retenus pour l'implantation des terrasses varient aussi, selon les territoires : empiètement sur les trottoirs; contre-terrasses; défis particuliers dans les quartiers où les rues et les trottoirs sont étroits; réflexion qui ne prend pas toujours en compte les besoins des personnes aveugles ou sourdes (par opposition aux personnes avec une canne ou béquille ou en fauteuil roulant ou en triporteur).

- Les arrondissements ne semblent pas toujours conscients de la nécessité de conserver un espace suffisant qui permette aux personnes en fauteuil roulant ou en triporteur, ainsi qu'aux personnes aveugles ou sourdes, de se déplacer de façon sécuritaire, sur le trottoir.

- **Préoccupations de l'OdM**
 - Cette approche en silos est-elle la plus appropriée?
 - Les arrondissements seront-ils tous en mesure de respecter l'échéancier de 2017?
 - L'existence de normes différentes, d'un arrondissement à l'autre, ne risque-t-elle pas de générer des conflits, des sentiments d'injustice, des problèmes d'équité?
 - Ne serait-il pas pertinent de favoriser une approche commune lorsqu'il s'agit de trouver un juste équilibre entre l'intérêt du public et des commerçants (qui veulent plus de terrasses) et les droits des personnes atteintes d'un handicap (pour leur garantir des déplacements sécuritaires)?

Entités visées par le Plan d'action de la Ville, en matière d'accessibilité universelle

Les sociétés paramunicipales (dont l'OMHM), les sociétés contrôlées par la Ville et les mandataires de la Ville de Montréal sont liés et tenus de respecter les engagements contenus dans la *Charte montréalaise des droits et responsabilités*. La *Politique municipale d'accessibilité universelle* de la Ville de Montréal s'applique également à eux.

Ne serait-il pas pertinent que leurs engagements, en matière d'accessibilité, soient intégrés au Plan d'action Ville?

Sujet connexe : Principes d'accessibilité vs Règlements d'urbanisme

Lorsqu'un citoyen se plaint d'un problème d'accessibilité à un lieu public, ou à un lieu privé, en raison de son handicap, il s'agit souvent d'une situation où l'application d'une norme crée une situation de discrimination qui entraîne un **devoir d'accommodement raisonnable**.

Bien qu'il ne s'agisse pas toujours de situations liées à l'accessibilité *universelle*, nous constatons que ce devoir d'accommodement raisonnable est méconnu et que la réconciliation entre les besoins de la personne handicapée et les règles d'urbanisme est souvent difficile.

La Ville aurait avantage à améliorer la formation de ses gestionnaires, à cet égard, et à fournir des ressources expertes pour leur venir en appui.

J'espère que toutes ces informations seront utiles à votre commission. Merci de l'attention que vous leur porterez.

Johanne Savard, ombudsman

ANNEXE

QUELQUES EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS PAR L'OMBUDSMAN DE MONTRÉAL

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Plus d'information disponible sur notre site Web :

<http://ombudsmandemontreal.com/dossiers-traites/exemples-de-dossiers-traites-charte/accessibilite-universelle>

Salle de bain adaptée pour les personnes handicapées – Rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville – Ouverture automatisée de la porte

Des utilisateurs de la salle de bain adaptée pour les personnes handicapées qui est située au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville se sont plaints que cette salle de bain était difficile d'utilisation parce que, notamment, sa lourde porte en bois n'était pas munie d'un système automatisé d'ouverture de porte. Il arrivait fréquemment que ces personnes doivent demander l'assistance d'un passant pour leur ouvrir la porte, à leur entrée ou à leur sortie.

Selon notre enquête, la Ville envisageait éventuellement améliorer l'accessibilité de cette salle de bain, mais uniquement lorsqu'elle ferait la mise à niveau du bâtiment prévue dans les prochaines années : le projet d'amélioration n'incluait cependant pas l'installation d'un système automatisé d'ouverture de cette porte.

Puisque cette salle de bain est la seule qui soit adaptée pour les personnes handicapées, à l'Hôtel de Ville, ce long délai ainsi que la nature des changements prévus ne nous apparaissaient pas adéquats. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a donc commandé et fait installer, à même son propre budget de fonctionnement, un système automatisé d'ouverture de porte.

Barres d'appui – Salle d'aisance pour les personnes handicapées de l'Hôtel de Ville de Montréal

En février 2010, l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** avait demandé au bureau de la Présidence du Conseil, qui est responsable de la gestion de l'Hôtel de Ville de Montréal, de faire installer des barres d'appui dans la salle d'aisance adaptée pour les personnes handicapées : cette toilette est située au rez-de-chaussée du bâtiment. Notre demande faisait suite à l'installation par notre bureau, en 2010, d'un système automatisé d'ouverture de la porte pour accéder à cette toilette.

Un projet majeur de mise aux normes du rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville prévoit la modification de cette salle d'aisance, pour la rendre plus accessible : la date de réalisation de ce projet demeure cependant incertaine et, à notre avis, l'installation de barres d'appui ne devait pas attendre.

Après quelques mois de suivis, ces barres d'appui ont finalement été installées : les manœuvres des personnes handicapées qui utilisent cette salle d'aisance sont donc plus faciles et plus sécuritaires.

Accessibilité universelle à l'Hôtel de Ville de Montréal

La Ville de Montréal a à cœur l'accessibilité universelle de ses bâtiments. L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a cependant constaté que, malgré les efforts déployés, certaines améliorations étaient requises afin de faciliter l'accès à l'Hôtel de Ville, pour les utilisateurs à mobilité réduite.

Signalisation adéquate

Trois portes d'entrée sont fréquemment utilisées par les citoyens, pour accéder à l'Hôtel de Ville : une sur la rue Gosford, une seconde, la principale, sur la rue Notre-Dame et une troisième, sur la Place Vauquelin. C'est à cette dernière porte qu'on trouve actuellement une rampe d'accès et un système automatisé d'ouverture de la porte.

Lorsqu'une personne en fauteuil roulant se présentait à l'une des deux autres portes d'entrée, qui ne sont pas accessibles en fauteuil roulant, elle ne trouvait cependant aucune indication l'orientant vers l'entrée adaptée de la Place Vauquelin. À la demande de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, des enseignes ont été installées à cette fin, autour du bâtiment.

Entrée adaptée disponible, sans égard aux travaux

Nous avons également constaté que l'entrée adaptée de la Place Vauquelin était parfois bloquée pendant de longues périodes, par des entrepreneurs effectuant des travaux de réfection sur le bâtiment.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** est à nouveau intervenu pour obtenir l'engagement que, sans égard aux travaux de construction qui peuvent survenir à l'Hôtel de Ville, les entrepreneurs seront requis de toujours garder accessible une entrée adaptée pour les fauteuils roulants et, le cas échéant, d'installer des affiches temporaires informant adéquatement les citoyens de la localisation de cette entrée adaptée.

Informations sur le Web

Avant même d'effectuer leurs déplacements, les citoyens à mobilité réduite doivent pouvoir trouver facilement, sur le site Web de la Ville, l'emplacement de l'accès adapté pour les personnes en fauteuil roulant.

À notre demande, cette information est maintenant facilement repérable dans les fiches Sherlock affichées sur le site Web de la Ville et aussi sous la rubrique « Accès simple ». Nous avons également ajouté cette information sur le site Web de l'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL**, sous la rubrique « Contact ».

Patrimoine et sécurité – Piscine municipale

Une citoyenne se plaignait que les aménagements d'une piscine municipale intérieure n'étaient pas adéquats pour les personnes âgées. Cette piscine est située dans un bâtiment à caractère patrimonial construit dans les années '30.

Pour l'entrée et la sortie de l'eau, cette piscine n'est pas munie d'échelles conventionnelles avec des mains courantes, mais plutôt d'escaliers intégrés dans les murs de céramique de la piscine, à côté de chacun desquels se trouve un poteau avec plusieurs poignées, ancré sur le bord de la piscine. Un lève-personne est disponible afin que le personnel puisse, au besoin, aider les personnes à mobilité réduite à entrer ou sortir de la piscine.

Notre enquête a démontré que, lors d'importants travaux de rénovation effectués à cette piscine, l'arrondissement Le Plateau-Mont-Royal avait pris un soin particulier afin de protéger ce lieu patrimonial.

L'**OMBUDSMAN DE MONTRÉAL** a conclu que la Ville n'avait pas agi de façon arbitraire, déraisonnable ou discriminatoire en refusant d'installer une échelle plus traditionnelle, dans cette piscine. L'étroitesse du bassin aurait, d'ailleurs, posé un obstacle à une telle installation. À son avis, les installations actuelles offrent un accès adéquat aux baigneurs, incluant les personnes âgées ou à mobilité réduite, tout en protégeant le caractère patrimonial des lieux.

Tenue d'un registre & Amélioration des accès pour les personnes handicapées

- Dans le cadre de l'ouverture d'un registre sur un projet de changement de zonage, des citoyens se sont plaints que le local choisi par l'arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles n'était pas accessible pour les personnes en fauteuil roulant. Le registre devait être signé au bureau d'arrondissement, situé au deuxième étage d'un édifice dont l'ascenseur n'était alors pas fonctionnel. Lorsque nous avons reçu la demande, l'ouverture du registre devait commencer deux jours plus tard.

Nous sommes intervenus rapidement pour demander à l'arrondissement de mettre en place des mesures alternatives afin que les citoyens en fauteuil roulant puissent aller signer le registre, s'ils le désiraient. Le directeur d'arrondissement a tout de suite accepté nos demandes et un endroit fut donc aménagé, au premier étage de l'immeuble, pour permettre aux personnes à mobilité réduite d'y signer le registre, au besoin. Cet aménagement n'était certes pas idéal, mais il permettait, néanmoins, aux citoyens concernés de pouvoir exercer leur droit démocratique.

Au cours de 2008, nous avons identifié d'autres lacunes d'accessibilité physique, à cet endroit :

- L'ascenseur n'était accessible que par l'arrière du bâtiment et il n'y avait aucune indication à l'entrée principale de l'immeuble pour informer les personnes en fauteuil roulant qu'un accès leur était disponible, derrière l'immeuble, ni pour leur indiquer comment s'y rendre. À la suite de notre intervention, une affiche à cet égard a été installée sur la porte d'entrée principale et une autre, sur le côté de l'immeuble.

- Lors d'une visite hivernale, nous avons constaté que le chemin menant à l'arrière de l'immeuble n'était pas adéquatement déneigé. À notre demande, l'arrondissement est intervenu auprès des propriétaires de l'immeuble, afin qu'une attention particulière soit apportée au déneigement.

Bien que ce bureau d'arrondissement ait été temporaire, il devait être utilisé au moins jusqu'à la fin de 2009. Il était donc important que les lieux soient adéquatement accessibles pour les personnes à mobilité réduite, tant que l'arrondissement y serait installé.

Espace de stationnement réservé pour personnes handicapées – Choix de l'emplacement

Une citoyenne demandait le déplacement d'un espace de stationnement réservé pour personne handicapée qui avait été installé devant chez elle : elle soumettait que cela nuisait à son commerce (au rez-de-chaussée) et demandait que l'espace soit déplacé en face de la résidence du citoyen voisin qui est handicapé.

Le mécanisme permettant au voisin d'accéder à son véhicule avec son fauteuil roulant était situé à l'arrière de son véhicule : une zone de dégagement d'au moins 2 mètres était donc requise, pour le déploiement du système et le passage du fauteuil roulant.

Si l'espace de stationnement réservé avait été installé en face de la résidence de ce voisin, il aurait fallu empiéter sur un deuxième espace de stationnement pour offrir le dégagement requis. Quant à l'emplacement choisi, devant la résidence de la plaignante, il était au bout de la rue : il y avait donc suffisamment d'espace derrière, sans besoin d'empiéter sur un deuxième espace de stationnement.

Étant donné la rareté des espaces de stationnement sur rue, pour l'ensemble des citoyens, la décision de l'arrondissement de Rosemont-La Petite-Patrie, qui limitait l'impact de cette installation à un seul espace de stationnement, nous apparaissait justifiée. À notre avis, elle ne pouvait pas être qualifiée de déraisonnable, injuste ou arbitraire.

Accessibilité universelle au Quartier des spectacles

En novembre 2010, nous avons reçu plusieurs plaintes relatives à la sécurité et à l'accessibilité universelle, dans le nouveau Quartier des spectacles. À la suite de nos interventions initiales, les gestionnaires responsables et les

représentants des groupes de défense des droits des personnes visées ont intensifié leurs discussions. Nous suivons ce dossier à distance, pour le moment : nous interviendrons plus activement si cela devient nécessaire.