



**MÉMOIRE PRÉSENTÉ PAR
LE REGROUPEMENT DES ORGANISMES DE PROMOTION DU
MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN**

**Impacts sur la population montréalaise
de la décision de Postes Canada d'éliminer
la livraison du courrier à domicile en milieu urbain**

12 janvier 2015

Rédaction : Anne Pelletier

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	2
Contexte	3
PRÉSENTATION DU ROPMM	3
Montréal et l'accessibilité universelle	4
Introduction	5
Conséquences de l'installation de boîtes postales communautaires	7
Sur les personnes en situation de handicap	7
Sur les organismes et entreprises qui emploient des personnes en situation de handicap	8
Sur la Ville de Montréal	8
Défis liés à l'installation de boîtes postales communautaires	8
Emplacement	9
Aménagement	10
Stationnement	10
Déneigement / déglacage	10
Conclusion	11

CONTEXTE

En décembre 2013, Poste Canada a annoncé officiellement l'arrêt de la livraison du courrier à domicile, ce qui aura notamment pour effet le remplacement du service porte à porte par l'installation de boîtes postales communautaires.

Dans le but d'évaluer les impacts de cette décision sur la population de Montréal, la Commission sur le développement social et la diversité montréalaise tient actuellement une consultation publique.

À titre de regroupement d'organismes de personnes handicapées, le ROPMM tient à prendre part à ce processus, afin de faire connaître à la Ville de Montréal les effets de cette réforme sur les personnes en situation de handicap. Le service postal régulier demeure un service essentiel pour cette clientèle, qui, pour des raisons de pauvreté ou de limitations fonctionnelles, a moins recours aux technologies de l'information et de la communication que le reste de la population.

PRÉSENTATION DU ROPMM

Fondé en 1985, le Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain (ROPMM) est un réseau montréalais composé d'une trentaine d'organismes communautaires engagés dans la promotion des intérêts ou la défense collective des droits de leurs membres individuels.

Le ROPMM a pour mission de promouvoir les intérêts communs des groupes membres, de les appuyer dans la défense des droits pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes vivant en situation de handicap, leur famille et leurs proches et, de favoriser la concertation, les échanges d'expertise et leur développement comme organisme communautaire.

MONTRÉAL ET L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE¹

L'accessibilité universelle (AU) est un concept transversal et inclusif, qui participe à l'amélioration des conditions de vie de tous les citoyens. Elle 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.

En 2002, au Sommet de Montréal, la ville a priorisé l'accessibilité universelle et a également reconnu l'expertise du milieu des personnes handicapées dans ses mécanismes de concertation. Le comité des partenaires du milieu associatif, auquel le ROPMM a aussitôt participé, a ainsi été fondé.

Par la suite, la ville a intégré le concept d'AU, tant dans ses plans d'urbanisme² et de transport³, que dans la Charte montréalaise des droits et responsabilités⁴. De plus, depuis 2003, elle s'est dotée de plans d'action et de bilans annuels en matière d'accessibilité universelle.

Avec l'adoption de sa Politique municipale d'accessibilité universelle⁵, en juin 2011, la ville a confirmé sa volonté de poursuivre ses efforts pour faire de Montréal une métropole universellement accessible. « La Ville reconnaît qu'au cours de sa vie, toute personne est susceptible de connaître des limitations temporaires ou permanentes aux plans moteur, visuel, auditif ou cognitif. C'est alors que l'environnement peut présenter de nombreuses entraves aux gestes quotidiens, ainsi qu'à la participation sociale et citoyenne.

¹ On appelle accessibilité universelle « le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents. L'accessibilité se décline autour de quatre axes, soient 1) architecture et urbanisme, 2) communications, 3) programmes/services et emploi, 4) transport. » - Définition développée en 2011 par : Groupe DÉFI Accessibilité (GDA) - Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal, Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3) - LANGEVIN, ROCQUE, CHALGHOUMI et GHORAYEB, Université de Montréal

² http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=2761,3096652&_dad=portal&_schema=PORTAL

³ http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8957,99681670&_dad=portal&_schema=PORTAL

⁴ http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=3016,3375607&_dad=portal&_schema=PORTAL

⁵ http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8258,90439740&_dad=portal&_schema=PORTAL

Pour réduire ou éliminer ces obstacles, la Ville agit dans quatre axes relevant de ses compétences :

- architectural et urbanistique;
- programmes, services et emplois;
- communications municipales;
- sensibilisation et formation. » ⁶

INTRODUCTION

Les groupes membres du ROPMM s'interrogent sur le bien-fondé et sur la faisabilité du remplacement du service de livraison du courrier porte à porte par des boîtes postales communautaires dans le contexte montréalais, et leur réaction face à cette décision va de l'inquiétude profonde à l'opposition catégorique.

Les conséquences de la décision de Poste Canada sont nombreuses pour la population en général, mais quand il s'agit de populations vulnérables, comme les personnes en situation de handicap, les répercussions peuvent être désastreuses.

Au-delà d'une modification des habitudes de vie, des contraintes et des inconvénients que l'arrêt du service porte à porte représentera pour les Montréalais, c'est tout le concept d'accessibilité universelle qui devra être considéré et appliqué dans un processus d'installation de boîtes postales communautaires sur l'espace public.

En matière d'AU, nous avons relevé de nombreux obstacles et lacunes dans divers aspects de ce projet :

1. processus de communication et d'information pour l'installation et pour l'utilisation des boîtes postales communautaires,
2. processus d'attribution de boîtes postales tenant compte des besoins spécifiques de l'utilisateur et processus de demande de maintien du service porte à porte pour les personnes en situation de handicap (critères d'admissibilité, accès au formulaire...),

⁶ http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8258,90439684&_dad=portal&_schema=PORTAL

3. caractéristiques des équipements (repérage, identification, manipulation...)
4. choix des emplacements et aménagement des boîtes postales communautaires.

Si les trois premiers points sont exclusivement du ressort de Poste Canada, la Ville de Montréal est pleinement responsable d'un grand nombre d'éléments liés à l'emplacement, l'aménagement, la sécurité, l'entretien, etc. des boîtes postales communautaires. De plus, bien que la décision de cesser la livraison du courrier à domicile relève directement de Poste Canada, la Ville de Montréal doit, quant à elle, autoriser leur installation sur son espace public. Aussi, si la ville décide de donner son autorisation, il est de sa responsabilité de le faire dans le respect de la Politique municipale d'accessibilité universelle adoptée en 2011, et en conformité avec sa qualité de Municipalité amie des aînés (MADA) depuis 2012.

Dans ce contexte, le présent mémoire ne traitera que des points sur lesquels la Ville de Montréal peut exercer son influence, ou sur ceux qui engagent sa responsabilité⁷. Nous présenterons tout d'abord différentes conséquences de l'installation de boîtes postales communautaires sur le domaine public pour les personnes en situation de handicap, pour les entreprises qui emploient des personnes ayant des limitations fonctionnelles, mais aussi, pour la ville elle-même. Ensuite, nous exposerons certains défis majeurs auxquels devra répondre la ville en termes d'emplacement, d'aménagement, de stationnement et d'entretien pour faire face à ses engagements en matière d'AU.

⁷ Toutefois, le ROPMM souhaite rencontrer des représentants de Poste Canada pour partager ses recommandations concernant les trois premiers points mentionnés dans la présente introduction.

CONSÉQUENCES DE L'INSTALLATION DE BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES

SUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'installation de boîtes postales communautaires sur le domaine public représentera une augmentation importante des situations potentiellement dangereuses pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Tout d'abord, cette réforme pourra représenter une atteinte à l'intégrité physique des personnes en situation de handicap. Bon nombre d'entre elles, qui ne sortaient pas, surtout en hiver, se retrouveront dans l'obligation de le faire, ce qui augmentera sensiblement les risques de blessures et de chutes. Aussi, des membres nous ont signalé, que dans certains cas, le facteur a été la première, voire la seule personne à remarquer et à signaler une détérioration de l'état de santé d'un usager.

En termes de sécurité, les opérations liées à la récupération du courrier (s'arrêter, chercher ses clefs, ouvrir sa boîte, ouvrir son sac, prendre son courrier, ranger le courrier...) sur la voie publique tendent à rendre les citoyens plus vulnérables, donc, plus susceptibles d'être victimes d'agressions. Cette vulnérabilité est d'autant plus importante quand il s'agit de personnes en situation de handicap.

L'autonomie est également une valeur essentielle, largement menacée par l'installation de boîtes postales communautaires. Les personnes ayant des limitations fonctionnelles, qui ne seront plus en mesure de relever elles-mêmes leur courrier, devront faire appel à des ressources extérieures. Dans la plupart des cas, les aidants naturels sont déjà très impliqués dans le maintien du bien-être des personnes en situation de handicap : c'est donc une tâche supplémentaire qui leur sera assignée, surtout s'ils ne vivent pas sous le même toit. Les personnes seules, quant à elles, devront faire affaires avec des bénévoles ou des entreprises de service de livraison du courrier à domicile. Dans tous les cas, la nécessité de faire appel à des ressources extérieures pour récupérer son propre courrier représente une atteinte à la vie privée de la personne ayant des limitations fonctionnelles.

D'autres conséquences, non moins fâcheuses, pourraient découler de cette réforme, si, par exemple, une personne n'est pas en mesure de se rendre

à sa boîte postale pendant plusieurs jours : retard de paiement de factures, reconduction automatique de contrats résiliés trop tard...

SUR LES ORGANISMES ET ENTREPRISES QUI EMPLOIENT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Quand la personne responsable de relever le courrier est en situation de handicap, l'entreprise ou l'organisme qui l'emploie devra, particulièrement en hiver, assumer les coûts liés à la perte de temps pour aller chercher le courrier, voire procéder à une redéfinition des tâches.

SUR LA VILLE DE MONTRÉAL

Les emplacements des boîtes postales communautaires devront être considérés comme des zones prioritaires, au même titre que les abribus et les entrées des stations de métro, notamment en matière de déneigement. Il en découlera donc une augmentation significative du nombre de zones prioritaires. De plus, la ville de Montréal devra s'assurer de l'uniformisation des pratiques d'entretien et de déneigement des zones prioritaires dans tous les arrondissements.

Le service de transport adapté subira vraisemblablement les contrecoups de cette mesure, tant par l'augmentation de la demande de service, que par celle du nombre d'usagers. Si les boîtes postales communautaires peuvent être situées jusqu'à 500 m de la porte concernée, les personnes ayant des limitations fonctionnelles, admissibles au transport adapté, seront susceptibles de l'utiliser, conformément au critère de la politique d'admissibilité en transport adapté⁸ du Ministère des transports du Québec.

DÉFIS LIÉS À L'INSTALLATION DE BOÎTES POSTALES COMMUNAUTAIRES

Conformément à sa politique municipale d'accessibilité universelle, et à titre de municipalité amie des aînés (MADA), la Ville de Montréal doit

⁸ <http://www4.gouv.qc.ca/FR/portail/citoyens/evenements/aines/pages/admissibilite-transport-adapte.aspx>

respecter ses engagements envers sa population, notamment en termes d'aménagement du territoire et d'AU.

Ainsi, nous rappelons à la ville qu'elle doit, non seulement veiller à ce que l'accès aux boîtes postales communautaires soit accessible, mais elle doit également exiger de Poste Canada que les boîtes postales soient aménagées de façon accessible.

EMPLACEMENT

Les emplacements possibles pour l'installation de boîtes postales communautaires sur le domaine public dans des zones densément peuplées sont peu nombreux : trottoirs, stationnements, parcs publics, terrains vagues. Cependant, un emplacement ne pourra être retenu qu'après avoir levés tous les obstacles qui contreviendraient à l'accessibilité ou qui mettraient en jeu la sécurité des citoyens, y compris des personnes ayant des limitations fonctionnelles. De plus, si elles sont installées sur le domaine public, les boîtes postales communautaires devront être considérées comme du mobilier urbain, et à ce titre, être assujetties aux mêmes règlements.

L'installation de boîtes postales communautaires sur les trottoirs en augmenterait l'encombrement et nuirait gravement au principe de parcours sans obstacle, alors même que le dégagement nécessaire à la circulation sur les voies piétonnes n'est déjà pas conforme en de nombreux endroits. C'est pourquoi le ROPMM s'oppose catégoriquement à l'installation de boîtes postales communautaires sur les trottoirs : cette option, en plus de contrevenir au principe d'accessibilité universelle, nuirait gravement à la sécurité des personnes en situation de handicap.

Si, pour des raisons logistiques, des boîtes postales sont installées à proximité d'intersections fortement achalandées, la géométrie de ces intersections devra être prise en compte dans les critères de sélection de ces emplacements.

Bien que Poste Canada assure que la boîte postale d'un usager ne sera pas située à plus de 500 m de sa porte, une intersection dangereuse à traverser peut, pour des raisons de sécurité, forcer la personne ayant des limitations fonctionnelles à emprunter un parcours beaucoup plus long. C'est pourquoi, quel que soit l'emplacement choisi pour l'installation d'une

boîte postale communautaire, le principe de parcours sans obstacle devra être considéré et respecté.

AMÉNAGEMENT

La Ville de Montréal doit exiger de Poste Canada que les boîtes postales communautaires, ainsi que les structures sur lesquelles elles seront installées, soient entièrement accessibles et utilisables par les personnes en situation de handicap. Ainsi, si les boîtes postales sont, tel que prévu, placées sur des socles, elles ne seront pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

L'éclairage à proximité et aux emplacements des boîtes postales communautaires est un enjeu majeur pour la sécurité de tous, notamment des femmes, des aînés et des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Un éclairage adéquat est également un facteur d'accessibilité important, particulièrement pour que les personnes amblyopes (semi-voyantes) soient en mesure de repérer leur boîte postale.

STATIONNEMENT

Toujours dans le respect de l'AU, la ville devra s'assurer de mettre à la disposition des usagers, à proximité des boîtes postales communautaires :

- une zone de stationnement réservé pour les personnes à mobilité réduite
- une zone de stationnement autorisé à durée limitée
- un débarcadère, notamment pour les usagers du transport adapté.

DÉNEIGEMENT / DÉGLAÇAGE

Le déneigement / déglacage est un enjeu majeur de l'accessibilité, ainsi qu'un facteur essentiel pour la sécurité des personnes en situation de handicap. Toute voie d'accès, peu ou mal déneigée, représente un risque pour l'intégrité physique des personnes ayant des limitations fonctionnelles, car elle contribue significativement à l'augmentation du nombre de blessures et de chutes.

Même si les emplacements des boîtes postales communautaires sont déneigés en priorité, si les voies piétonnes permettant de s’y rendre ne sont pas dégagées, les personnes en situation de handicap ne pourront pas y accéder en toute sécurité, voire ne pas y accéder du tout.

CONCLUSION

Comme nous l’avons démontré dans ce mémoire, la mise en place de boîtes postales communautaires représente, pour la ville de Montréal, un nombre considérable de défis à surmonter.

Cependant, pour honorer ses engagements envers sa population, Montréal ne saurait accepter l’installation de boîtes postales communautaires sur son espace public sans faire face à toutes ses obligations et responsabilités.

C’est pourquoi, nous tenons à rappeler à la ville de Montréal que le fait de ne pas répondre à tous ces défis, tout comme le fait de ne pas exiger de Poste Canada de rendre l’accès à ses boîtes postales communautaires universellement accessibles, représenterait, non seulement une augmentation très importante du nombre d’obstacles pour les personnes en situation de handicap, mais constituerait également un grave manquement à ses engagements, relativement à sa politique municipale d’accessibilité universelle.