

## Impacts de l'élimination de la livraison du courrier à domicile en termes d'accessibilité universelle

**Non à l'arrêt de services par Postes Canada**  
Mémoire déposé à la Commission sur le développement social  
et la diversité montréalaise

12 janvier 2015

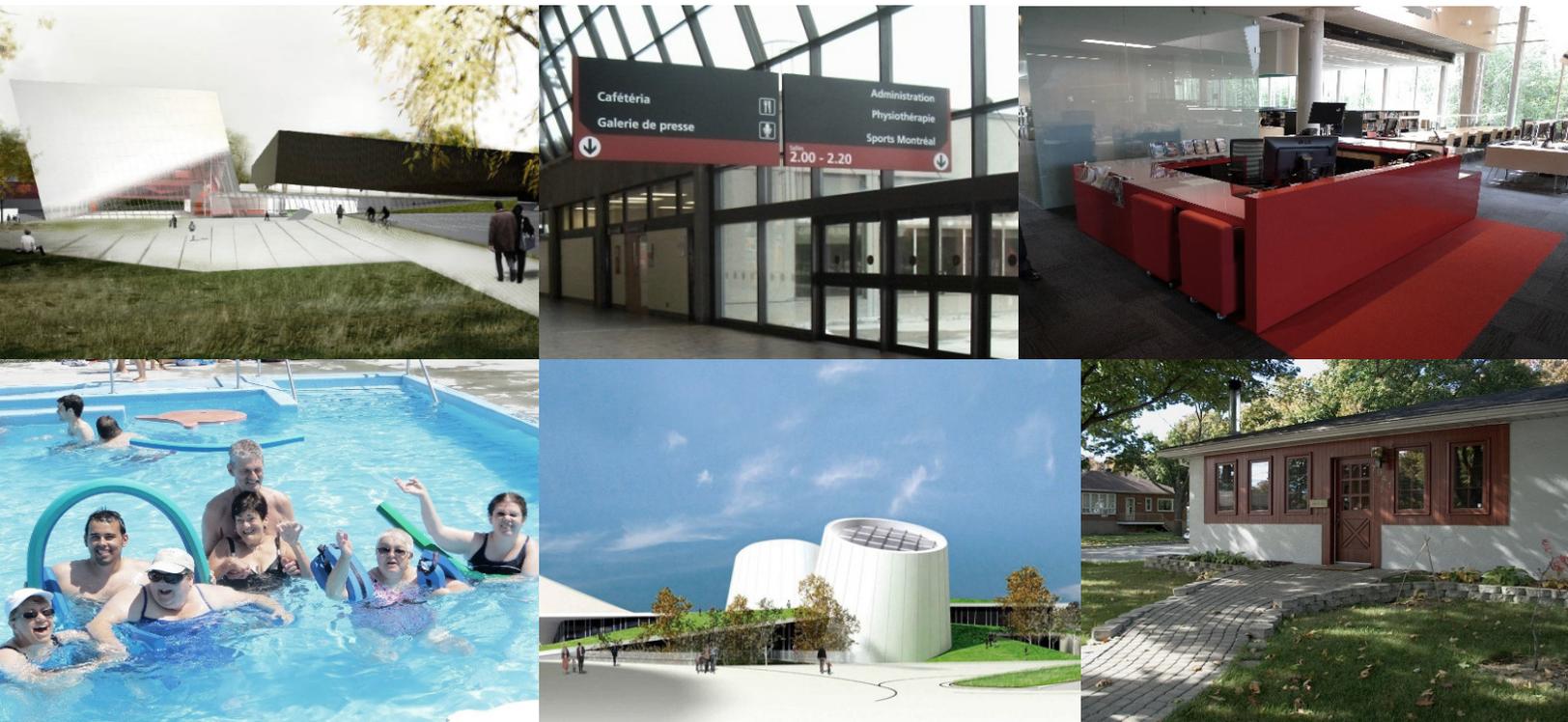


## Présentation de Société Logique

**Organisation à but non lucratif**, entreprise d'économie sociale et organisme de bienfaisance, **Société Logique** œuvre, partout au Québec, à promouvoir et à intervenir pour le développement et la création d'environnements universellement accessibles. Depuis 2002, Société Logique est membre du **Comité des partenaires en accessibilité universelle de la Ville de Montréal**.

L'**accessibilité universelle** est au cœur de toutes nos actions. Il s'agit du 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 ses activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents (GDA, 2011). L'accessibilité universelle s'inscrit dans le modèle du processus de production du handicap, qui établit qu'une personne est handicapée lorsqu'elle éprouve des difficultés significatives et persistantes à réaliser ses activités quotidiennes, parce qu'il y a inadéquation entre ses capacités et l'environnement où elle évolue.

Notre équipe se compose principalement de **professionnels de l'architecture** qui possèdent une expertise en accessibilité universelle. Nous travaillons avec différents partenaires des milieux communautaire, gouvernemental, institutionnel et privé qui proviennent surtout du Québec. Notre réseau de collaborateurs est constitué d'architectes, d'ergothérapeutes, de formateurs, de chercheurs, etc. Notre organisme entretient également des liens avec des organisations oeuvrant en accessibilité universelle dans plusieurs pays. Les deux principaux volets d'activité de Société Logique sont la **consultation en aménagement** et la **promotion du concept d'accessibilité universelle**.



## Notre position

### **Nous sommes contre l'élimination de la livraison du courrier à domicile annoncée par Postes Canada.**

Actuellement, à Montréal, le service est universel : le courrier est livré à domicile pour toutes les adresses. Le service annoncé de boîtes communautaires pour la majorité des adresses et de livraison à domicile sur preuve d'incapacité pour d'autres, constitue un traitement différent pour certains citoyens et n'est pas conforme à l'accessibilité universelle. Pire encore, la proposition de demander à un parent ou un voisin de confiance de récupérer le courrier d'un citoyen incapable de le faire lui-même constitue une adaptation inacceptable.

Dans un contexte où nous visons, comme société, à traiter également et de la même façon tous les citoyens, la décision de Postes Canada constitue un recul. Généralement, l'adaptation sert à pallier les lacunes d'un service ou d'un environnement inapproprié ou à offrir une réponse à un besoin très spécifique, qui ne peut obtenir de réponse universelle. Ici, manifestement, l'adaptation est le premier réflexe au fait que la nouvelle offre de service de Postes Canada n'a pas pris en compte les besoins d'une part importante des citoyens.

Rappelons qu'en 2010, selon l'Institut de la statistique du Québec<sup>1</sup>, le tiers des Québécois de 15 ans et plus déclaraient avoir des difficultés significatives et persistantes à réaliser certaines activités de la vie quotidienne, soit près de 570 000 Montréalais : difficultés à marcher, à manipuler, à voir, à entendre, à comprendre. L'incidence des incapacités croît avec l'âge et considérant le vieillissement de la population, il est à parier que la nouvelle offre de service tiendra difficilement la route.

L'élimination de la livraison du courriel à domicile pose également des défis importants en termes d'aménagement, dans une ville densément urbanisée comme Montréal. Où installer, de façon sécuritaire et appropriée, les nouvelles boîtes communautaires nécessaires? Qui en fera l'entretien? Comment éviter le vol et le vandalisme? Ces boîtes sont-elles réellement accessibles?

En 2011, Montréal a adopté la *Politique municipale d'accessibilité universelle*. La Ville s'y engage à offrir à tous ses citoyens, quelles que soient leurs capacités, des services identiques ou similaires, utilisables de façon autonome et disponibles au même moment. Cette politique, qui vise en premier lieu les compétences municipales, précise que la Ville doit exercer son leadership auprès de ses mandataires et de ses partenaires. Une belle occasion pour Montréal de réitérer son engagement envers l'accessibilité universelle!

---

<sup>1</sup> Institut de la statistique du Québec, Taux d'incapacité selon le sexe et l'âge, population de 15 ans et plus, Québec et régions socio-sanitaires, 2010-2011

## L'accessibilité universelle compromise par la décision de Postes Canada d'éliminer la livraison du courrier à domicile

Le projet de Postes Canada s'oppose aux grands principes d'accessibilité universelle pour les raisons suivantes :

- ✓ L'accessibilité universelle suppose des aménagements pouvant être utilisés par tous et ce, avec un minimum d'effort physique. La distance à parcourir quotidiennement pour atteindre le site des boîtes communautaires et la récupération du courriel entraineront des obstacles supplémentaires à surmonter pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle, ainsi que pour les personnes âgées. Les parcours entre le domicile et les boîtes communautaires seront-ils tous accessibles? Comment localiser l'emplacement des boîtes lorsqu'on voit moins bien? Comment s'approcher des boîtes lorsqu'on utilise une aide à la mobilité? Comment localiser sa boîte parmi toutes les autres? Comment atteindre sa boîte, manipuler la clé, prendre son courrier, le ranger pour le transporter à la maison?
- ✓ L'accessibilité universelle suppose un usage similaire et au même moment pour tous, incluant les personnes ayant une limitation fonctionnelle. L'obligation de remplir un formulaire pour justifier l'incapacité de se rendre au site des boîtes communautaires est une approche complètement opposée à une société inclusive : des démarches et éventuellement des frais additionnels sont applicables, le traitement est différent. Si l'incapacité est approuvée par Postes Canada, le citoyen bénéficiera alors du service de la livraison du courrier à domicile, une fois par semaine seulement. L'intensité du service offert sera différente. Cette mesure de Postes Canada créera, chez les personnes ayant une limitation fonctionnelle, le sentiment d'être exclu de la société.
- ✓ L'accessibilité universelle suppose la réalisation des activités de façon autonome. Postes Canada propose de fournir des clés supplémentaires à la personne ayant des difficultés à se rendre aux boîtes communautaires afin que des aidants, des membres de la famille ou des voisins de confiance puissent aller chercher son courrier. Cette procédure n'est pas dans l'intérêt de la reconnaissance de l'autonomie de la personne. Et chaque année, des cas semblables font l'objet de plaintes pour discrimination à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec.
- ✓ L'accessibilité universelle suppose l'utilisation sécuritaire d'un environnement, d'une installation ou d'un aménagement. Le sentiment de sécurité est important : il ne faut pas avoir peur de s'y rendre. Bien éclairées, elles doivent être dans des lieux achalandés. Or, les boîtes communautaires sont souvent la cible de vandalisme et de vol d'identité.



Une société inclusive implique que toute personne, quelles que soient ses capacités, doit pouvoir fréquenter tout lieu public, toute installation, etc.; utiliser, recevoir, dispenser des services; avoir accès à l'information sous toute forme, de façon similaire à l'ensemble de la population. Similaire signifie au même endroit, au même moment, au même coût, avec la même sécurité et en vivant une expérience comparable. Plus les obstacles sont éliminés, plus la société est inclusive. L'arrêt de la livraison du courrier à domicile par Postes Canada favorisera l'exclusion en créant des obstacles supplémentaires au quotidien des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Ajoutons que le passage quotidien du facteur rythme le quotidien de certains, notamment des aînés, et constitue parfois, malheureusement, leur seul contact humain de la journée. La livraison du courrier à domicile contribue actuellement à briser l'isolement.

## **Commentaires sur l'emplacement et l'aménagement des boîtes communautaires**

L'emplacement des boîtes communautaires et leur aménagement suscitent plusieurs inquiétudes en termes d'accessibilité universelle. Les enjeux au niveau de l'aménagement urbain seront grands dans une ville densément urbanisée comme Montréal.

### 1) Emplacement

Les trottoirs montréalais sont souvent étroits et encombrés de mobilier urbain (lampadaires, abribus, supports à vélo, parcomètres, bancs, poubelles, signalisation, etc.). Ce mobilier, lorsqu'il est mal placé, crée de la confusion et constitue des obstacles pour les personnes ayant une déficience visuelle. Il doit être localisé hors du corridor piéton, côté rue, l'alignement des bâtiments étant conservé libre pour la circulation des piétons. Les nouvelles boîtes communautaires devront également être installées conformément à ce principe, proposé au Guide d'aménagement durable des rues de Montréal.

Dans certains quartiers, il y aura très peu d'espaces permettant d'installer des boîtes communautaires, tant sur le domaine public que sur le terrain privé. Des ententes devront être prises avec les riverains, chaque implantation devra être analysée pour s'assurer qu'elle ne présente pas de nuisance. Il ne faudrait pas que les boîtes communautaires soient implantées n'importe comment, comme c'est le cas actuellement avec les boîtes aux lettres et les téléphones publics.

La sécurité et le sentiment de sécurité, mentionnés précédemment, sont importants. Installées dans un lieu achalandé, où il est possible de voir et d'être vu, les boîtes communautaires seront bien éclairées.

La distance à parcourir à pied, entre sa boîte communautaire et son domicile, devra être courte et tenir compte de la topographie. La boîte communautaire devra être accessible autant pour le piéton que pour l'automobiliste : l'arrêt devra être permis à proximité en tout temps. Elle devra être installée à une distance raisonnable de marche du domicile.

## 2) Parcours sans obstacles

Tous les parcours entre les domiciles et l'emplacement des boîtes communautaires correspondantes devront être sans obstacles : largeur du trottoir permettant le croisement de deux piétons, corridor piétonnier libre de tout obstacle, bateau-pavé aux coins de rue, intersections faciles et sécuritaires à traverser, traverses piétonnes, feux à décompte numérique et feux sonores lorsque requis. Tout le parcours doit également être suffisamment éclairé la nuit.

L'entretien, le déneigement, l'aménagement sécuritaire des chantiers de construction et des travaux routiers seront également nécessaires, afin de ne pas empêcher l'accès aux boîtes communautaires.

Lorsque des boîtes communautaires seront aménagées dans des bâtiments, qu'ils s'agissent de lieux publics ou de commerces, ces derniers devront être accessibles. Entrée facile, ouvre-porte automatique, circulation facile à l'intérieur, aires de manœuvre, signalisation indiquant l'emplacement des boîtes communautaires, éclairage et heures d'ouverture étendues seront parmi les aspects à considérer.

## 3) Zone de débarcadère et bateau pavé

Un débarcadère et/ou une place de stationnement réservée devront être prévus en face des boîtes communautaires, car certains citoyens voudront s'y rendre en véhicule, surtout dans les quartiers périphériques. Un bateau pavé devra alors être aménagé pour que les personnes à mobilité réduite puissent passer de la rue au trottoir, lorsqu'elles doivent descendre sur la chaussée. Les boîtes communautaires situées sur les rues à sens unique devraient être localisées côté passager. À défaut, un passage piéton devra être aménagé (avec bateau pavé) pour que l'usager puisse traverser la rue en sécurité.

## 4) Aire de manœuvre suffisante pour triporteur/quadriporteur

Devant chaque boîte communautaire, une aire de manœuvre suffisante pour la manœuvre d'un triporteur/quadriporteur devra être laissée libre d'obstacles. Le nombre d'utilisateurs de ces aides à la mobilité augmente chaque année au Québec et il faut s'assurer que chacun pourra récupérer son courriel, le cas échéant. Un espace libre d'un diamètre de 1800 mm est suffisant.

## 5) Certaines caractéristiques des boîtes communautaires

Les boîtes communautaires installées par Postes Canada sur le territoire montréalais devraient avoir les caractéristiques nécessaires pour être utilisables par tous. Il est loin d'être certain que les boîtes utilisées actuellement rencontrent ces caractéristiques. Par exemple, les boîtes communautaires devraient :

- ✓ Être d'une couleur contrastante, afin d'être aisément repérables dans le paysage urbain.
- ✓ Avoir une base dégagée (sans base de béton), afin de pouvoir s'engager en dessous avec une aide à la mobilité, pour une approche frontale. La hauteur du dégagement devrait cependant être limitée, pour les rendre détectables avec la canne blanche.

- ✓ Avoir des casiers suffisamment grands pour recevoir des documents en braille.
- ✓ Avoir des casiers numérotés dans un ordre logique, de haut en bas et de gauche à droite. Les numéros devraient être gros, bien visibles, de couleur contrastante, en relief et en braille.
- ✓ Avoir des serrures facilitant l'insertion de la clé. L'ouverture devrait se faire aisément, d'une seule main. Sans ressort, le casier devrait rester ouvert.

L'attribution des casiers devrait se faire en tenant compte que certains citoyens pourront avoir de la difficulté à atteindre les casiers du haut ou du bas, considérant leur condition.

## Commentaires sur l'entretien des emplacements des boîtes communautaires

### 1) Déneigement et déglacage

L'emplacement des boîtes communautaires devra être priorisé dans la planification du déneigement/déglacage pour qu'elles demeurent accessibles en tout temps. Dans les faits, nous constatons qu'il s'écoule un délai avant que le déneigement soit effectué dans des endroits priorités comme les arrêts d'autobus, les entrées de métro, etc. L'ajout de boîtes communautaires allongera la liste des priorités du déneigement, ce qui demandera une planification exceptionnellement efficace de la part de la Ville de Montréal. Nous doutons du réalisme de la chose (voir photos de boîtes implantées en Ontario).



## 2) Propreté et graffitis

Maintenir la propreté des emplacements sera également un défi. Les photos ci-dessous témoignent que les boîtes communautaires peuvent se transformer rapidement en poubelle publique par les dépliantes jetés par les citoyens venus chercher leur courrier. Ce genre de paysage engendre un sentiment d'insécurité pouvant inciter au vandalisme.



La lutte contre les graffitis demeure un défi à Montréal. Les boîtes communautaires seront sujettes aux graffitis. Encore une fois, ce genre de paysage urbain engendre l'insécurité et peut inciter au vandalisme (voir les photos).



## Conclusion

### **Nous sommes contre l'élimination de la livraison du courrier à domicile annoncée par Postes Canada.**

Tous les citoyens montréalais, quelles que soient leurs capacités, doivent avoir accès au service postal d'une façon sécuritaire et équitable. L'élimination du service de la livraison du courrier à domicile de Postes Canada pourrait augmenter la vulnérabilité des citoyens les plus vulnérables, que ce soit en les obligeant à se déplacer quotidiennement dans des conditions parfois difficiles ou en les isolant davantage.

Nous sommes convaincus qu'un milieu densément urbanisé comme Montréal n'est pas propice à l'aménagement de boîtes communautaires. L'espace fait défaut, les conditions de sécurité ne sont pas toujours au rendez-vous et l'entretien sera difficile.

Aussi, à moyen terme, la population montréalaise vieillissante pourrait être nombreuse à se prévaloir de la possibilité de continuer à recevoir son courriel à domicile, diminuant les bénéfices attendus de la part de Postes Canada.

Prenons conscience que la décision de Postes Canada impactera grandement l'administration montréalaise : en première ligne, c'est auprès d'elle que les citoyens se plaindront du peu d'accessibilité, du déneigement, de la malpropreté, du vandalisme et de la sécurité.

Enfin, les boîtes communautaires actuelles auraient besoin d'améliorations afin de répondre à des critères d'accessibilité universelle conformément à la *Politique municipale d'accessibilité universelle* adoptée en 2011 par la Ville.

Nous souhaitons que la Ville de Montréal examine soigneusement la mise en place du projet de Postes Canada dans les zones fortement urbanisées ailleurs au Canada et qu'elle demande à Postes Canada de surseoir à sa décision jusqu'à ce que toutes les conditions soient en place pour que les Montréalais bénéficient d'un service postal réellement universellement accessible.