

Avis sur :
**« Le service des communications et des relations avec
les citoyens »**

Du :
**Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain
Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle
AlterGO**

Présenté à la :
Commission permanente du conseil sur les services aux citoyens

Novembre 2007

1. Introduction

C'est avec un vif intérêt que nous avons pris connaissance du document intitulé « Le service des communications et des relations avec les citoyens ». Mais tout d'abord, qui sommes-nous? Le ROPMM regroupe des organismes en déficience motrice, sensorielle, organique, du langage et de la parole. Le CRADI est composé d'organismes en déficience intellectuelle, en autisme et en troubles envahissants du développement. Ces deux regroupements ont pour mission de faire la promotion des intérêts et la défense des droits des personnes handicapées et de leur famille. Puis, AlterGo promeut l'intégration sociale des personnes ayant une déficience et leur plein accès aux loisirs. Il regroupe des organismes de sports et de loisirs pour les personnes handicapées. Ces trois regroupements représentent 130 organismes montréalais.

Depuis plus de 20 ans, le milieu associatif montréalais des personnes handicapées fait la promotion de l'inclusion des personnes ayant des limitations fonctionnelles sur les plans social, économique et politique. Pour ce faire, les lieux publics, les programmes et les services, l'information et les communications doivent tenir compte des besoins de ces personnes.

Dans cette perspective, c'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons pris connaissance du document intitulé « Le service des communications et des relations avec les citoyens ». Nous profitons de l'occasion pour vous faire part des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Rappelons, d'entrée de jeu, que ces personnes représentent 19% de la population montréalaise et qu'avec le vieillissement de la population, ce pourcentage ne diminuera pas. Bien au contraire, il augmentera significativement dans les prochaines années.

2. Le concept d'accessibilité universelle : une question d'égalité

Le concept d'accessibilité universelle 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'en 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 des bâtiments, des lieux publics et des 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 pas 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.

Appliqué aux domaines de la communication et de l'information, le principe de l'accessibilité universelle prend la signification suivante : des plans de

communication et des moyens de communication et d'information conçus, qui s'adressent et qui tiennent compte des besoins de toutes les clientèles.

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 incontournable¹.

L'avantage du concept de l'accessibilité universelle, c'est qu'en répondant aux besoins plus spécifiques des uns, elle facilite grandement l'utilisation par l'ensemble de la population. En matière de communication et d'information, élargir l'accès aux personnes aux personnes ayant des limitations fonctionnelles rend beaucoup plus accessible l'information à d'autres groupes de personnes pour qui l'accès au langage est parfois problématique. En effet plus de 30% de la population maîtrisent mal la lecture. Simplifier l'information devient très aidant pour tous ces citoyens. Pensons aux personnes émigrantes, aux touristes qui n'ont pas la maîtrise entière du français. Sans compter des citoyens anglophones qui eux disent se servir des adaptations comme un moyen d'avoir accès à l'information. À titre d'exemple, le site simplifié de l'ombudsman est couramment utilisé.

1 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.

3. Reconnaissance du principe par la Ville de Montréal

Le concept de l'accessibilité universelle a été reconnu et mis de l'avant par l'administration municipale en 2002 lors du Sommet de la Ville de Montréal et de ses partenaires.

Depuis, nous retrouvons ce concept dans des documents officiels de la Ville de Montréal tels que Imaginer-Réaliser Montréal 2025, la Charte montréalaise des droits et des responsabilités et le rapport sur l' « Étude du bilan 2003-2005 et du plan d'action de la Ville de Montréal en matière d'accessibilité universelle pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles » de la Commission du Conseil municipal sur le développement culturel et la qualité du milieu de vie. Celle-ci a écrit ce qui suit à la recommandation 15 :

« Que la Ville de Montréal poursuive, avec la collaboration des services corporatifs concernés et les arrondissements, l'adaptation de ses communications municipales de manière à rejoindre et à informer davantage les personnes éprouvant des limitations auditives, visuelles et intellectuelles. »

4. L'accès aux communications municipales

Tout d'abord, nous tenons à saluer la Ville de Montréal pour son souci de rejoindre les personnes ayant des difficultés à la lecture et les personnes ayant une déficience intellectuelle. En effet, Montréal a fait preuve d'innovation en mettant sur pied des capsules d'information en texte simplifié et en orthographe alternatif sur son site internet : Accès Simple. Ces capsules portent sur des services directs à la population comme par exemple le service de pompier, l'ombudsman, etc.

Nous souhaitons que cette pratique puisse s'étendre à travers l'ensemble des arrondissements qui composent la Ville de Montréal. En effet, ces derniers dispensent de nombreux services directs à la population. Les arrondissements

en avisent les citoyens en mettant de l'information sur leur site internet. Il serait fort utile que celle-ci soit également en texte simplifié et en orthographe alternatif.

Toujours dans le volet information électronique sur le site internet de la Ville de Montréal, nous retrouvons de nombreux documents comme par exemple pour les consultations publiques de diverses commissions du Conseil municipal. Or, ces documents sont généralement en format PDF. Ce format pose des difficultés d'accès pour les personnes ayant une déficience visuelle. En effet, les logiciels d'adaptation (synthèse vocale, transcription braille) ne reconnaissent pas le format PDF. Par contre, si les documents sont en format Word, les logiciels d'adaptations peuvent faire la retranscription. Nous savons qu'il y a actuellement des personnes à la Ville de Montréal qui ont été saisies de cette réalité et sont à la recherche de solutions adéquates. Nous espérons que les personnes ayant une déficience visuelle pourront avoir accès bientôt aux documents logés dans le site internet de la Ville.

En plus de l'information électronique, la Ville (arrondissements et services centraux) met à la disposition des citoyens plusieurs documents écrits tels que des dépliants. Pour les personnes ayant une déficience visuelle, ce format est inaccessible. D'ailleurs, nous voulons souligner le fait que le plan d'action 2007 sur l'accessibilité universelle de la Ville de Montréal est offert en format braille. Nous aimerions voir cette pratique soit appliquée à l'ensemble des documents écrits destinés aux citoyens. Ces derniers pourraient être disponibles en médias substituts (braille, gros caractères, audio, etc.). De plus, les documents donnant de l'information sur les services directs à la population devraient être disponibles en texte simplifié et en orthographe alternatif.

Finalement, lorsque les services centraux et les arrondissements élaborent des outils d'information portant sur les programmes et les services destinés aux citoyens de la Ville Montréal, ils devraient également faire mention des mesures mises en place afin de faciliter l'accès aux personnes ayant des limitations

fonctionnelles aux programmes et aux services dont il est question dans le document. À titre d'exemple, lorsque les arrondissements élaborent le répertoire annuel portant sur les programmes, les services et les activités mises à la disposition des citoyens, il serait très apprécié d'indiquer si les lieux où se déroulent les activités sont accessibles aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il serait également souhaitable de faire mention des programmes et des services dédiés aux personnes handicapées tels les stationnements pour personnes handicapées et les vignettes d'accompagnement touristiques et de loisirs, etc.

Un travail se fait actuellement avec les 19 arrondissements, et le niveau d'information pour les personnes handicapées varie énormément d'un arrondissement à l'autre. Certains donnent de l'information complète. Malheureusement, d'autres n'y mettent que de l'information très partiel.

Maintenant, nous aimerions vous entretenir sur les besoins des personnes ayant une déficience auditive. Lorsque la Ville prévoit diffuser de l'information verbale, comme par exemple des annonces à la radio, il est important que cette information soit également en format écrit afin de rejoindre les personnes ayant une déficience auditive. Dans le cas où cette information ait transmise de personne à personne, la présence d'un interprète gestuel ou oraliste est souhaitable.

À la lumière de ce court texte, il ressort que pour rendre les communications universellement accessibles, certaines mesures doivent être mises en place. Nous vous invitons à lire la politique gouvernementale en matière d'accessibilité aux communications pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Cet outil pourrait vous permettre de vous doter d'une politique d'accessibilité universelle des communications.

Conclusion

Nous osons espérer que cet avis contribuera à l'atteinte de votre objectif, soit que la Ville de Montréal communique efficacement et adéquatement avec ses citoyens. En terminant, vous pouvez compter sur l'entière collaboration du milieu associatif montréalais de personnes handicapées dans la réalisation de ce beau défi, soit des communications universellement accessibles.