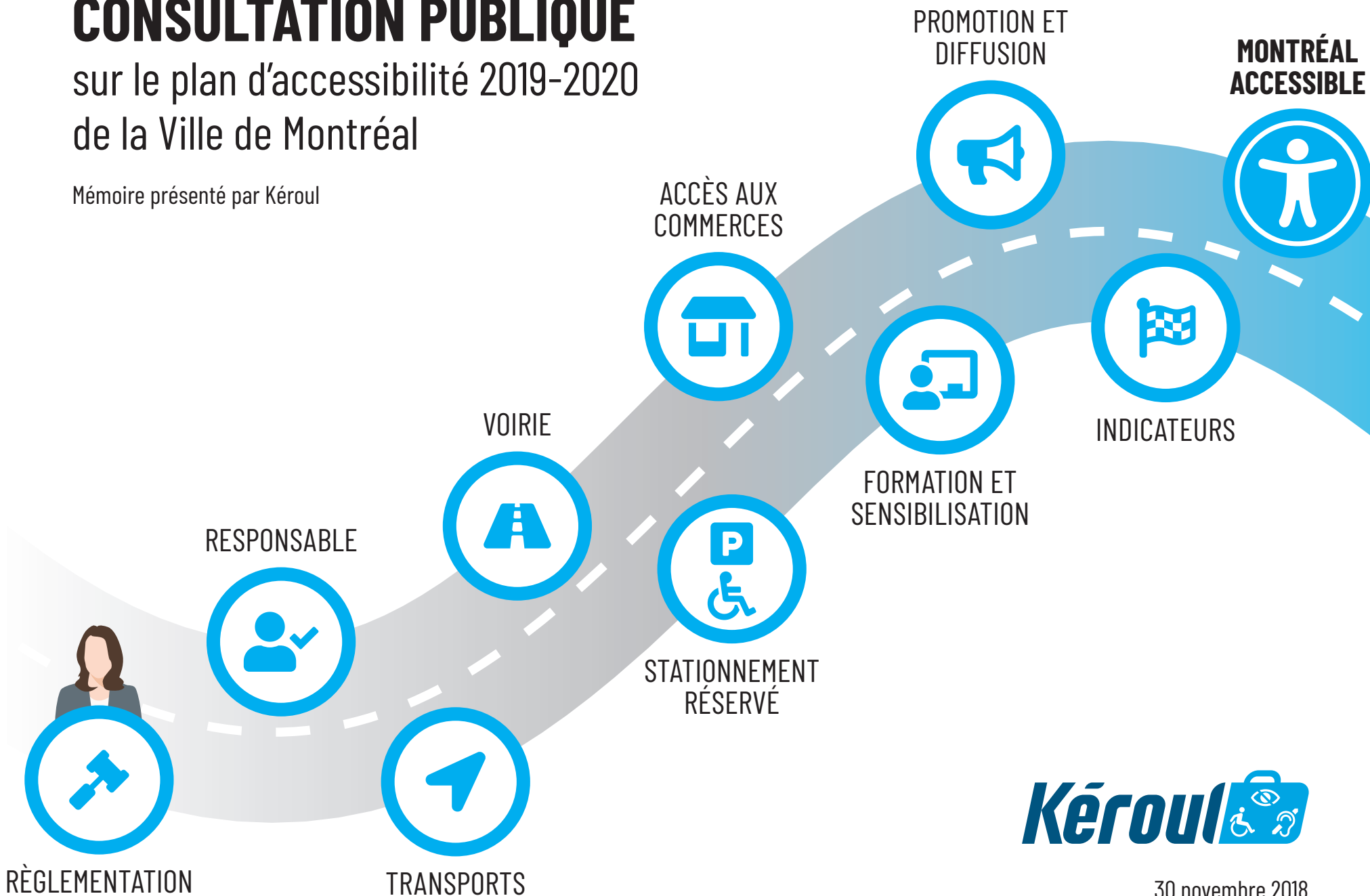


CONSULTATION PUBLIQUE

sur le plan d'accessibilité 2019-2020
de la Ville de Montréal

Mémoire présenté par Kéroul



Consultation publique sur le plan d'accessibilité 2019-2020 de la Ville de Montréal

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À LA VILLE DE MONTRÉAL PAR KÉROUL

28 novembre 2018

L'accessibilité de la Ville de Montréal est nécessaire pour l'inclusion sociale de toute sa population. **Les résidents ont en effet besoin d'infrastructures et de services adéquats** pour vaquer à leurs occupations quotidiennes et se réaliser. Ce ne sont toutefois pas les seuls qui profiteront d'une ville plus accessible : **les touristes en situation de handicap aussi!** L'impact touristique de l'accessibilité n'est pas à négliger. C'est tout à l'avantage de la Ville de Montréal d'améliorer ses infrastructures et services pour bonifier son offre touristique. C'est faire d'une pierre deux coups!

Cette initiative de consultations publiques constitue un pas concret vers l'action. Kéroul tient à vous féliciter pour cette démarche participative axée sur la collaboration des parties prenantes. Considérant que les **besoins des résidents et des touristes en situation de handicap se rejoignent**, nous avons saisi l'occasion d'y participer. **Nos recommandations resteront succinctes et toucheront spécifiquement** nos domaines d'activités, soit **le tourisme et la culture**. N'hésitez pas à nous contacter pour plus de détails. Il nous fera plaisir de collaborer pour un Montréal plus inclusif!

Nous avons inséré nos recommandations à même votre structure afin d'en faciliter l'implantation. Pour vous aider à visualiser davantage notre analyse, nous vous suggérons toutefois de **voir l'accessibilité comme un parcours**. Il s'agit de penser à toute la chaîne d'accessibilité – souvent une chaîne d'obstacles.

Nos recommandations toucheront :

- La réglementation municipale
- La sélection d'un responsable en matière d'accessibilité
- Le stationnement réservé
- Le transport
- La voirie
- L'accès aux commerces
- La formation et la sensibilisation
- La promotion et la diffusion
- Le choix d'indicateurs

Ces éléments sont tous essentiels pour l'émergence d'un Montréal plus inclusif. Il n'en tient qu'à vous de porter le flambeau pour inspirer les diverses parties prenantes à passer à l'action!



André Leclerc,
Président-directeur général et fondateur de Kéroul

À propos de Kéroul

Fondé en 1979, Kéroul est un organisme à but non lucratif dont la vocation est de favoriser l'accessibilité des établissements, activités et services touristiques et culturels au Québec. Kéroul est l'interlocuteur privilégié du ministère du Tourisme du Québec en matière d'accessibilité; il forme le personnel de première ligne, procède à l'évaluation de l'accessibilité des établissements touristiques et gère le Programme d'accessibilité des établissements touristiques (PAET).

TABLE DES MATIÈRES

AXE TRANSVERSAL : COMMUNICATION ET FORMATION 6



- Objectif 1. Promouvoir les services municipaux accessibles* 6
- Dédier une section du site Web de la Ville de Montréal à l'accessibilité 6
 - Utiliser la plateforme de Kéroul pour promouvoir les services et activités accessibles 6
 - Diffuser les informations sur différents canaux et format de communication 6
 - Ouvrir à tous les données de la Ville de Montréal 7



- Objectif 2. Offrir des activités de sensibilisation et de formation aux employés municipaux* 7
- Offrir de la formation aux différents types d'employés municipaux 7
 - Effectuer des marches exploratoires pour sensibiliser les élus et les employés aux différentes réalités des personnes en situation de handicap 8
 - Responsabiliser les sous-traitants ou avoir un responsable qui s'assurera de l'accessibilité de leurs réalisations 8

AXE D'INTERVENTION 1 – VISER L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX MUNICIPAUX ET DES ESPACES PUBLICS 9

- Objectif 3. S'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les immeubles municipaux* 9
- Suivre les conseils et recommandations de Société Logique 9

- Objectif 4. S'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les infrastructures et l'aménagement urbain de la Ville de Montréal* 9
- Améliorer l'accessibilité de la voirie 9
 - Améliorer l'accès aux places de stationnement réservé 10
 - Élargir les fonctions de l'application « Montréal-Services aux citoyens » 10



- Objectif 5. Assurer des déplacements sécuritaires et créer des environnements accessibles* 11
- Améliorer l'accessibilité lors des travaux 11
 - Améliorer l'accessibilité lors des événements et festivals 11
 - Accélérer le déneigement 12
 - Améliorer le service de transport 12



**AXE D'INTERVENTION 2 – COHÉSION SOCIALE ET SERVICES AUX CITOYENS
UNIVERSELLEMENT ACCESSIBLES 13**

- Faire connaître les outils facilitant le développement d'une offre de plein air inclusive 13
- Mettre sur pied un service d'emprunt d'équipement accessible 13

**AXE D'INTERVENTION 3 – EMPLOI ET PARTICIPATION CITOYENNE DES PERSONNES AYANT
UNE LIMITATION FONCTIONNELLE 14**

AXE D'INTERVENTION 4 – PARTENARIAT ET LEADERSHIP MUNICIPAL 15

Objectif 12. S'assurer du développement de l'expertise en l'accessibilité universelle dans les projets municipaux 15



- Créer un Bureau de l'accessibilité universelle 15
- Consulter des organismes et la population tout au long du processus de réalisation de projets spécifiques 15
- Établir des conditions fermes pour l'émission de permis 16

Objectif 13. Promouvoir l'accessibilité universelle auprès des intervenants qui agissent sur le territoire municipal 16



- Offrir divers types de formation aux intervenants qui agissent sur le territoire municipal 16
- Instaurer un règlement plus sévère que le Code de construction actuel pour forcer les commerçants à devenir accessibles, et y introduire des mesures punitives 16
- Favoriser un meilleur accès aux commerces 17

TOUS AXES CONFONDUS 19



- Prendre en compte toute la chaîne d'accessibilité 19
- Prévoir des indicateurs clairs et précis 19
- Exiger un approvisionnement accessible 19
- Encourager les arrondissements proposant une offre touristique à adhérer à la reconnaissance Destination pour tous 20

EN CONCLUSION 21

AXE TRANSVERSAL : COMMUNICATION ET FORMATION

Objectif 1. Promouvoir les services municipaux accessibles



PROMOTION ET
DIFFUSION

- **Dédier une section du site Web de la Ville de Montréal à l'accessibilité**

Le [site Web actuel](#) dresse un portrait beaucoup trop général de l'accessibilité. Il ne permet pas aux résidents de trouver l'information nécessaire concernant les services, infrastructures et activités accessibles. Une refonte serait nécessaire. Tout doit être centralisé dans la même section. L'information doit également être uniformisée.

- **Utiliser la plateforme de Kéroul pour promouvoir les services et activités accessibles**

L'accessibilité actuelle des services, des activités et des établissements de la Ville de Montréal pourrait être davantage mise en valeur. À certains égards, la [plateforme de Kéroul](#) pourrait être un bon outil de communication. Un travail collaboratif pourrait être entamé. Notre système de certification est d'ailleurs le seul reconnu par le ministère du Tourisme, ce qui fait en sorte que l'information se retrouverait aussi dans les documents et les plateformes de [QuébecOriginal](#).

- **Diffuser les informations sur différents canaux et format de communication**

Les personnes en situation de handicap et âgées peuvent être jointes de plusieurs manières. L'idéal est de varier le plus possible les canaux de communication. Les OBNL spécialisés et les institutions touchent un grand bassin de personnes. Les médias sociaux sont quant à eux faciles d'accès pour plusieurs. Il est aussi important de varier les formats. Les messages pourront par exemple être diffusés avec du sous-titrage, une version interprétée en langue des signes québécoise ou de l'audiodescription intégrée.

- **Ouvrir à tous les données de la Ville de Montréal**

L'ouverture des données (open data) concernant les travaux, le déneigement et sans doute bien d'autres sujets reliés de près ou de loin à l'accessibilité permettrait de développer des outils répondant aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

Objectif 2. Offrir des activités de sensibilisation et de formation aux employés municipaux



FORMATION ET
SENSIBILISATION

- **Offrir de la formation aux différents types d'employés municipaux**
 - Employés effectuant du service à la clientèle
 - Responsables de l'émission des permis
 - Inspecteurs
 - Techniciens
 - Employés du secteur des transports
 - Organisateur d'événements

La formation est essentielle. Tous les employés sont visés par l'accessibilité d'une manière ou d'une autre, certains à cause de leur impact dans les politiques et dans l'émission de permis, d'autres à cause de leur lien direct avec la population. C'est pourquoi ils devraient tous suivre une formation ajustée à leur situation.

Plusieurs organismes offrent déjà de la formation (Kéroul, [AlterGo](#), [Société Logique](#), etc.). Avant d'en développer une à l'interne, vérifiez que le service n'existe pas déjà. Des collaborations pourraient avoir lieu pour développer de nouvelles formations.

Également, la formation doit être continue afin que l'accessibilité soit vraiment intégrée par les employés. Une sensibilisation menant à l'action ne peut pas s'opérer en seulement trois heures.

- **Effectuer des marches exploratoires pour sensibiliser les élus et les employés aux différentes réalités des personnes en situation de handicap**

Plusieurs personnes apprennent mieux directement sur le terrain. Une marche exploratoire a l'avantage de leur donner un nouveau point de vue sur leur ville. Il s'agit d'un type de formation très dynamique axé sur la mise en contexte.

- **Responsabiliser les sous-traitants ou avoir un responsable qui s'assurera de l'accessibilité de leurs réalisations**

Le travail des sous-traitants a un impact considérable sur la Ville de Montréal. Il faut donc s'assurer que le niveau d'accessibilité de leurs réalisations soit suivi assidument. Les sous-traitants pourraient être formés, bien que cela semble irréaliste à bien des égards. Une façon plus efficace serait de leur attitrer un responsable qui s'assurera de la conformité de leurs travaux.

AXE D'INTERVENTION 1 – VISER L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX MUNICIPAUX ET DES ESPACES PUBLICS

Objectif 3. S'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les immeubles municipaux

- **Suivre les conseils et recommandations de Société Logique**

[Société Logique](#) a déjà réalisé un audit des bâtiments municipaux de la Ville de Montréal. L'idéal sera d'appliquer ses recommandations (si elles sont encore à jour, bien entendu).

De plus, suivant les engagements du Plan d'action 2015-2018, Société Logique a également réalisé un [Guide en matière d'accessibilité universelle pour les nouveaux bâtiments et pour l'agrandissement, la rénovation et l'entretien de bâtiments municipaux existants](#). Kéroul recommande d'imposer la mise en pratique de ce guide dans tous les projets de la Ville. Une mise à jour devrait aussi être effectuée à chaque plan d'action.

Objectif 4. S'assurer de la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les infrastructures et l'aménagement urbain de la Ville de Montréal

- **Améliorer l'accessibilité de la voirie**
 - Surveiller les dévers des trottoirs
 - Aménager des bateaux-pavés aux endroits stratégiques
 - Aménager des traverses piétons accessibles et bien visibles
 - Installer davantage de feux sonores et visuels, et allonger le décompte pour faciliter la traversée des piétons moins rapides



VOIRIE

- Aménager davantage de parcours linéaires dégagés de tous obstacles et mobilier
- Aménager des tracés en relief le long des rues pour les personnes ayant une déficience visuelle
- Sensibiliser la population par rapport au positionnement de leurs poubelles

L'accessibilité de la voirie est un très gros morceau, puisqu'il est difficile de l'éviter, autant comme résident que comme touriste. Nous pourrions aller en détail par rapport à toutes ces recommandations, mais il est sans doute préférable de simplement vous référer aux nombreux documents de [Société Logique](#) ou de [l'OPHQ](#).

- **Améliorer l'accès aux places de stationnement réservé**



Stationnement de Montréal offre actuellement [une carte des stationnements réservés](#). C'est un bon départ. Néanmoins, l'accès aux places de stationnement réservé est encore difficile. Chaque arrondissement gère présentement son propre système, ce qui en complique la compréhension. Il serait préférable d'uniformiser les pratiques. Il y a des lacunes au niveau de la disponibilité de ces places, que ce soit à cause d'un manque de places ou de leur utilisation par des usagers sans vignette. Il serait pertinent de s'inspirer des pratiques de l'Ontario ou même de Gatineau, comme celle d'avoir la possibilité de se stationner sans frais. Également, un système pour dénoncer la présence d'usagers sans vignette est à prévoir. Côté utilisation, il est bon de prévoir davantage de bornes accessibles en position assise.

- **Élargir les fonctions de l'application « Montréal-Services aux citoyens »**

L'application « Montréal-Services aux citoyens » pourrait devenir l'outil par excellence pour signaler les obstacles fréquents en matière d'accessibilité, comme l'absence d'un bateau-pavé, la présence d'un seuil trop haut ou d'un obstacle en saillie, l'absence d'un message vocal ou visuel, un temps de traverse trop court, etc.

Objectif 5. Assurer des déplacements sécuritaires et créer des environnements accessibles

- **Améliorer l'accessibilité lors des travaux**



VOIRIE

Montréal est intrinsèquement liée à la présence de travaux, réalité quotidienne avec laquelle les citoyens doivent jongler. Pourtant, leur impact est souvent sous-estimé. Ici encore, un responsable de l'accessibilité pourrait se charger de vérifier le respect des normes d'accessibilité en zones de travaux, tout en sensibilisant les sous-traitants à mieux ~~de~~ faire par eux-mêmes. L'arrondissement de Rosemont-Petite-Patrie vient tout juste d'élaborer [un plan de sécurisation obligatoire](#) pour les entrepreneurs en construction, une initiative recommandable. Également, le partage de données ouvertes pourrait permettre la conception de cartes géolocalisées.

- **Améliorer l'accessibilité lors des événements et festivals**

L'accessibilité devrait obligatoirement faire partie de la planification des événements et des festivals. [AlterGo](#) et Kéroul proposent de nombreux outils pour faciliter l'accessibilité lors d'événements et de festivals, que ce soit au niveau de la formation, de la gestion ou encore de la promotion.

La Ville de Montréal pourrait s'équiper d'un système de location de matériel destiné à rendre un événement public accessible à tous. Cela pourrait prendre la forme d'un entrepôt où l'on retrouverait différents équipements tels qu'un système FM, une plate-forme ou petite estrade pour créer une zone réservée, des cache-fils au sol, des rampes d'accès, du mobilier temporaire accessible, des biseaux amovibles pour les trottoirs, du tapis en caillebotis, etc.

- **Accélérer le déneigement**

Les intempéries de l’hiver ont une grande influence sur les possibilités de sorties des personnes en situation de handicap, que ce soit pour le loisir ou le travail. À cause du système actuel, plusieurs personnes doivent ralentir ou limiter leurs activités. Des solutions devront être apportées à ce niveau-là.

- **Améliorer le service de transport**



TRANSPORTS

Sans un transport régulier accessible, l’inclusion ne sera pas possible. Il est impératif que la Ville de Montréal influence ou force la STM à améliorer l’accessibilité du réseau de transport en commun. La mise en accessibilité du métro devrait être accélérée dramatiquement. Le service d’autobus doit aussi être amélioré, notamment en formant le personnel d’entretien et les chauffeurs par rapport aux rampes d’accès. Le service de transport adapté doit quant à lui devenir plus fiable. Le service de géolocalisation récemment mis en place est un pas dans la bonne direction.

Un service de taxi adapté efficace est essentiel. Kéroul a porté ce dossier durant de nombreuses années, que ce soit en présentant des [mémoires](#) ou rencontrant les acteurs de changement de l’industrie. Ça a porté fruit : le 20 septembre 2017, le conseil d’administration du Bureau de taxi de Montréal (BTM) a adopté à l’unanimité une résolution recommandant à la Ville de Montréal la mise en place d’ici deux ans d’une norme d’accessibilité universelle dans les taxis. Cette norme garantira aux personnes à mobilité réduite un transport par taxi accessible à Montréal dans un délai de 30 minutes disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous recommandons ainsi d’appliquer cette mesure déjà approuvée!

AXE D'INTERVENTION 2 – COHÉSION SOCIALE ET SERVICES AUX CITOYENS UNIVERSELLEMENT ACCESSIBLES

Objectif 7. Améliorer l'accessibilité universelle en sport et loisir

- **Faire connaître les outils facilitant le développement d'une offre de plein air inclusive**

Grâce à son pouvoir d'influence, la Ville de Montréal pourrait inciter les entreprises et OBNL à développer une offre de plein air inclusive. La Ville pourrait minimalement promouvoir les outils disponibles pour appuyer les gestionnaires dans leur démarche. Un de ceux-ci est [Le plein air pour tous : pratiques inspirantes et matériel adapté](#), un guide rédigé par Kéroul et l'Association pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH).

- **Mettre sur pied un service d'emprunt d'équipement accessible**

L'accès à du matériel adapté est très limité sur le territoire de la Ville. Il est difficile de blâmer les diverses organisations par rapport à cette situation puisque le matériel est très coûteux. De plus, il n'est pas utilisé de façon continue. Une solution efficace serait de se bâtir un service d'emprunt d'équipement accessible. Il s'agirait d'une sorte de bibliothèque de matériel de sport et de plein air. Ce service pourrait d'ailleurs être jumelé au système de location de matériel destiné à rendre un événement public accessible à tous, le tout réuni dans un entrepôt géré par la Ville. Des individus, des entreprises et des organismes pourraient ainsi emprunter du matériel (gratuitement ou à prix modique) selon leurs besoins.

Nous avons également une recommandation générale au niveau de la communication. Améliorer l'offre est certes nécessaire, mais la communication sur cette offre est essentielle à sa réussite. Autrement, les résultats ne seront pas utilisés par les personnes visées. Veuillez vous référer à l'objectif 1.

AXE D'INTERVENTION 3 – EMPLOI ET PARTICIPATION CITOYENNE DES
PERSONNES AYANT UNE LIMITATION FONCTIONNELLE

L'axe 3 ne touche pas particulièrement le tourisme et la culture, donc nous ne ferons pas de recommandations, bien qu'il y ait beaucoup à faire.

AXE D'INTERVENTION 4 – PARTENARIAT ET LEADERSHIP MUNICIPAL

Objectif 12. S'assurer du développement de l'expertise en accessibilité universelle dans les projets municipaux

- **Créer un Bureau de l'accessibilité universelle**



RESPONSABLE

Afin de mener à bien les mesures de ce plan d'action, la création d'une organisation centrale est nécessaire. Ce bureau comprendrait minimalement un responsable de l'accessibilité universelle pour la Ville de Montréal en entier, puis un représentant pour chaque arrondissement. Ces individus veilleraient à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans toutes les sphères d'activité de la Ville, ainsi qu'à toutes les phases de développement de projets, incluant le suivi et l'entretien. Un excellent article publié dans [Le Devoir](#) en fait valoir tout l'intérêt : « Pour un Bureau de l'accessibilité universelle et des personnes handicapées à Montréal », édition du 14 novembre 2018. Considérant la nature de la tâche, il serait important de favoriser l'embauche de personnes en situation de handicap.

- **Consulter des organismes et la population tout au long du processus de réalisation de projets spécifiques**

Afin de s'assurer de bien répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, le Ville de Montréal devrait continuellement consulter des organismes et des personnes en situation de handicap, notamment dans le cadre de développement de projets. Cette consultation devrait avoir lieu tout au long du processus, c'est-à-dire jusqu'à la réalisation, et non uniquement lors de la conception. Il est à noter que Kéroul pourrait accompagner la Ville dans des projets à vocation touristique ou culturelle.

Le projet de [revitalisation de la rue Sainte-Catherine](#) est un bon exemple de projet à saveur locale et touristique qui devrait inclure l'accessibilité tout au long de sa démarche.

- **Établir des conditions fermes pour l'émission de permis**

L'accessibilité devrait être un prérequis pour l'obtention de certains permis de la Ville. Il faut s'assurer que les normes d'accessibilité déjà en vigueur à Montréal soient respectées.

Un exemple récurrent est celui des permis de rénovations majeures. Le Code de construction du Québec stipule que les bâtiments réalisant des rénovations majeures doivent devenir accessibles, ce qui est rarement mis en pratique.

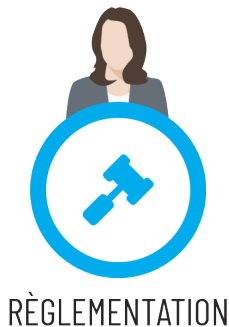
Objectif 13. Promouvoir l'accessibilité universelle auprès des intervenants qui agissent sur le territoire municipal

- **Offrir divers types de formation aux intervenants qui agissent sur le territoire municipal**

Les formations proposées précédemment dans le cadre de l'objectif 2 devraient aussi être fortement suggérées à tous les intervenants qui agissent sur le territoire municipal, que ce soit des entreprises ou des OBNL. La sensibilisation menant à l'action doit avoir lieu à tous les niveaux.

- **Instaurer un règlement plus sévère que le Code de construction actuel pour forcer les commerçants à devenir accessibles, et y introduire des mesures punitives**

La réglementation est élément clef pour la réussite de toutes les autres mesures. Au Québec, les règlements actuels concernant l'accessibilité, notamment le Code de construction du Québec, ne sont pas suffisamment sévères pour instaurer un changement. Il y a également



certaines contradictions avec la conservation du patrimoine, élément qui ne devrait pas nuire à l'amélioration de l'accessibilité.

Considérant que l'accès aux commerces est particulièrement difficile à Montréal, le règlement devrait absolument inclure la suppression des exclusions concernant certains établissements commerciaux ou d'affaires, notamment celles visant les établissements d'affaires d'au plus 2 étages et les établissements commerciaux d'une surface totale de plancher d'au plus 300 m². De manière générale, la Ville de Montréal devrait se fier aux [recommandations](#) du Regroupement en faveur de l'accessibilité des établissements commerciaux et d'affaires au Québec (RAECAQ).

Une réglementation plus stricte ne serait pas complète sans l'introduction de mesures punitives pour les commerçants récalcitrants. Le Bureau de l'accessibilité mentionné précédemment veillerait à son application.

La réglementation de la [Ville de Victoriaville](#) est un bon exemple à suivre. La méthode fonctionne bien dans cette municipalité puisqu'elle offre également des subventions permettant de financer les travaux obligatoires. Puisque la Ville de Montréal offre déjà cette option, cette avenue semble prometteuse.

- **Favoriser un meilleur accès aux commerces**

Outre l'implantation d'une réglementation et de son application, de nombreuses mesures pourraient être prises afin de favoriser un meilleur accès aux commerces dès demain :

- Distribuer une trousse de sensibilisation aux nouveaux commerçants
- Fournir plus d'outils aux commerçants
- Promouvoir davantage les programmes de financement existants et à venir
- Proposer aux commerçants de collaborer entre eux
- Être plus sévère lors de la remise des permis de construction



- Suggérer que les restaurateurs ayant une terrasse accessible affichent un pictogramme précisant que leurs toilettes sont elles aussi accessibles, le cas échéant

D'ici à ce que le niveau d'accessibilité des commerces change, quelques solutions temporaires peuvent être envisagées. L'accessibilité actuelle des commerces peut notamment être évaluée et promue sur une plateforme d'information. Le système de certification de Kéroul est le seul reconnu par le ministère du Tourisme. Ces établissements sont tous répertoriés dans notre base de données, bien que d'autres plateformes soient aussi disponibles. Également, les établissements devraient être encouragés à fournir de l'information concernant leur niveau d'accessibilité directement sur leur site Web, voire même directement sur leur façade, notamment pour indiquer l'accessibilité de leurs toilettes.

De nombreux commerçants ne sont toujours pas sensibilisés à l'importance de l'accessibilité, et ceux qui le sont ne maîtrisent pas nécessairement le concept. Considérant ceci, davantage d'outils doivent être développés ou partagés. Kéroul a d'ailleurs réalisé [Un commerce accessible pour tous... Un investissement rentable!](#), un document soutenu par la Ville de Montréal qui pourrait être davantage mis en valeur.

Le [Programme d'aide à l'accessibilité des commerces](#) (PAAC) de la Ville de Montréal est une belle initiative ayant le potentiel de changer la donne. Néanmoins, une meilleure promotion est essentielle puisque peu de demandes ont été déposées durant sa première année d'existence. Le [Programme d'accessibilité des établissements touristiques](#) géré par Kéroul fait face à des défis similaires. Nous y répondons en participant à de nombreux événements (kiosques, conférences, etc.) et en effectuant du démarchage actif auprès d'entreprises ayant un bon potentiel d'acceptation. Qui plus est, il est important d'ajouter que nos différents programmes peuvent être complémentaires dans le cas d'entreprises touristiques. Pour les projets non touristiques, il faut alors se tourner vers le programme [Petits établissements accessibles](#) (PEA) géré par la [Société d'habitation du Québec](#).

TOUS AXES CONFONDUS

Certaines de nos recommandations cadraient difficilement dans le plan actuel. Nous les regrouperons toutes ici, sans ordre spécifique.

- **Prendre en compte toute la chaîne d'accessibilité**

L'accessibilité ne pourra être complète que si le parcours entier est sans obstacles. Cet aspect de fluidité transparait difficilement dans le plan actuel, alors qu'il est essentiel pour favoriser l'inclusion. Une bonne façon de favoriser la réflexion est d'imaginer des scénarios quotidiens dans lesquels se retrouvent des personnes en situation de handicap. Avec ces histoires en tête, il sera plus facile d'agir avec une perspective globale.

- **Prévoir des indicateurs clairs et précis**

La version actuelle du plan propose plusieurs mesures, sans toutefois permettre d'assurer un suivi. Pour ce faire, des indicateurs clairs et précis devront être déterminés. Les indicateurs quantitatifs sont généralement préconisés, bien que certains pourraient être qualitatifs. L'objectif est de pouvoir suivre l'évolution des actions de la Ville de Montréal.

- **Exiger un approvisionnement accessible**

Non seulement la Ville de Montréal doit-elle agir sur les problématiques actuelles en termes d'accessibilité, mais elle doit aussi s'assurer que de nouvelles problématiques ne surgissent pas. Agir à la base est nécessaire pour que la notion d'accessibilité soit imbriquée dans sa culture. Une manière d'y arriver est d'exiger un processus d'approvisionnement accessible. Selon l'[OPHQ](#), cela « consiste à se questionner, lors de l'achat ou de la location de biens et de services, sur la convivialité et la facilité d'utilisation de ces derniers pour les personnes handicapées. » Il s'agit déjà d'une obligation selon la loi provinciale ([article 61.3](#)), mais encore faut-il s'assurer de son application.



- **Encourager les arrondissements proposant une offre touristique à adhérer à la reconnaissance *Destination pour tous***

Structurer l'amélioration de l'accessibilité représente un grand défi pour les municipalités et les arrondissements. Il y a tant à faire qu'il est difficile de savoir par où commencer. C'est justement pour soutenir les municipalités que Kéroul a lancé le programme *Destination pour tous*. Son objectif est de mettre en valeur les attraits et infrastructures accessibles d'un territoire permettant à des visiteurs en situation de handicap d'y vivre un séjour intégral. *Destination pour tous* permet de découvrir ses forces et ses lacunes, puis d'y travailler dans un ordre logique. Le territoire améliore ainsi son offre, tout en en faisant la promotion! C'est un programme qui met parfaitement en lumière le lien entre les besoins communs des résidents et des touristes en situation de handicap.

Hochelaga-Maisonneuve vient tout juste de débiter le processus pour l'obtention de la reconnaissance *Destination pour tous* sur son territoire! Nous espérons que d'autres arrondissements lui emboîteront le pas.



EN CONCLUSION



RÉGLEMENTATION

La première étape pour un Montréal inclusif est celle de l'adoption d'un **règlement plus exigeant en matière d'accessibilité**. Sans cette réalisation, il sera difficile d'atteindre les objectifs mentionnés dans ce mémoire.



RESPONSABLE

Pour appliquer ce nouveau règlement, prendre en compte les recommandations des citoyens et veiller à une réflexion globale sur l'accessibilité, un **bureau de l'accessibilité** doit être créé. Celui-ci doit comprendre un responsable pour l'ensemble de Montréal qui coordonnera le travail des représentants des différents arrondissements.



PROMOTION ET
DIFFUSION



TRANSPORTS



ACCÈS AUX
COMMERCES



FORMATION ET
SENSIBILISATION



STATIONNEMENT
RÉSERVÉ



VOIRIE

De grandes améliorations concrètes devront avoir lieu au niveau du **stationnement réservé, du transport et de la mobilité des personnes ainsi que de l'accès aux commerces**. Du côté de l'intangible, il faudra se pencher sur la **formation, la sensibilisation, la promotion et la diffusion**.



INDICATEURS

Finalement, pour vérifier que tout se déroule comme sur des roulettes, des **indicateurs** devront être établis.



MONTRÉAL
ACCESSIBLE

Grâce à tous ces éléments décortiqués sous forme d'objectifs réalistes et mesurables, nous sommes confiants que **Montréal deviendra un modèle en matière d'inclusion!**

Consultation publique sur le plan d'accessibilité 2019-2020 de la Ville de Montréal

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À LA VILLE DE MONTRÉAL PAR KÉROUL
28 novembre 2018

Rédaction par Julie-Anne Perrault

Représentants de Kéroul lors des consultations publiques

- 7 novembre, 13 h 30 : Camille Leclerc, coordonnatrice du service-conseil
- 8 novembre, 18 h 30 : Julie-Anne Perrault, chargée de communication
- 12 novembre, 13 h 30 : André Leclerc, président-directeur général et fondateur, et Jonathan Gagnier, conseiller en accessibilité



4545, av. Pierre-de-Coubertin
Montréal, QC, Canada H1V 0B2
514 252-3104
<http://keroul.qc.ca>
www.lequebecpourtous.com