

Mme MYRLANDE PIERRE :

Absolument, absolument.

1080 **Mme MARYSE ALCINDOR, coprésidente :**

Et que le rapport qui sera remis puisse trouver écho chez vous et que vous puissiez éventuellement le véhiculer pour nous rendre la voie plus facile. D'accord? Merci.

1085 **Mme MYRLANDE PIERRE :**

Merci. Merci beaucoup. Merci.

M. PHILIPPE-ANDRÉ TESSIER :

1090

Merci à vous.

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1095

Alors, merci à vous deux. Nous allons maintenant entendre madame Veronica Islas de Carrefour de ressources en interculturel.

Mme VERONICA ISLAS :

1100

Juste... merci beaucoup de l'accueil et juste avant de commencer, bien, en fait, pour commencer, puis pendant qu'on organise toute la question...

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1105

Du PowerPoint?

Mme VERONICA ISLAS :

De la projection, c'est ça, comme, on va mettre en place un peu avec une petite chanson.

1110

M. HABIB EL-HAGE, commissaire :

Air de flûte interprété par Orestes Arteaga

1115

Déclamation de texte par Inès Garduño et Cécile Deschamps

*« Gracias a Montréal por est consulta
Que me permite, decir lo que siento
Respecto a las barreras que encuentro en todos lados.
Como es el idioma que me cuesta trabajo
Imagenes Y textos cortos, para ayudarnos.*

1120

Merci à Montréal d'enlever les barrières
Qui feront que si je veux trouver un emploi
Les démarches ne soient pas si difficiles.
Comme la langue me coûte beaucoup d'efforts,
Avec du soutien je vais y arriver.

1125

*Gracias à Montréal, por irse preocupando
De evitar perfilaje racial sistémico
Pues cuando sucede, afecta mis derechos
Madre, amigo, hermano, queremos igualdad
La ruta de la ley que todos amamos.*

1130

Merci à Montréal, car je veux participer
Comme citoyen engagé même avec mes pieds fatigués
Ces pieds qui ont foulé villes et flaques d'eau, plages et déserts, montagnes et plaines.

1135

Je marcherai pour que notre société soit celle dont je rêve.

1140

*Gracias à Montréal, queremos liderazgo
Respecto a derechos, todos los inmigrantes
Empleo escuela trabajo, artes democracia
Todas la esferas, que forman mi canto.*

1145

Y el canto de ustedes que es el mismo canto.
Et le chant de tous et toutes qui mon propre chant. »

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1150

Gracias a vos otros.

Mme VERONICA ISLAS :

1155

En fait, c'est ça : on apprécie vraiment beaucoup les différents mémoires que vous avez reçus et nous, on prend ça... même beaucoup en avant, là, parce que les barrières auxquelles les personnes font face commencent bien avant de rentrer dans les détails.

1160

Donc, en fait, on a fait une démarche, on jase avec plein, plein, plein de résidents issus de l'immigration, issus de la diversité, dans notre quotidien, qui nous amène un peu, comme, les mêmes commentaires qu'ils ont énormément de difficultés, qu'ils ne comprennent pas le système, que les systèmes sont complexes, qu'ils vivent des actes de violence dans leur quotidien, qu'ils se font, comme, harceler au métro, dans la rue.

1165

Donc, on voulait leur donner la parole et refléter un peu c'est quoi qui pourrait faire en sorte qu'on pourrait mieux les accompagner. Donc, on a fait un... des ateliers de facilitation graphique et on essaie de faire ça ensemble et on vous dépose quelque chose de simple, qu'on

pense qui parle en soi, en espérant que ça puisse aussi, comme, pas seulement inspirer la commission, mais inspirer vraiment la Ville de Montréal pour apporter des changements.

1170

Donc, vous avez notre mission qui est vraiment... Nous, on est... Moi, je me présente, je m'appelle Veronica Islas, je suis directrice du Carrefour des ressources en interculturel. J'aimerais aussi remercier Orestes Arteaga, qui est la personne qui a joué la flûte, et Cécile Deschamps et Inès, qui ont parlé vraiment de la consultation publique.

1175

Et donc, nous, on est un organisme communautaire. Le Carrefour de ressources en interculturel est un organisme communautaire autonome qui a 20 ans d'expérience. On est dans l'arrondissement de Ville-Marie et notre mission est vraiment de faciliter le rapprochement interculturel entre tous et toutes par la création de tous genres d'outils par rapport à la sensibilisation, la formation, l'accompagnement des personnes issues de l'immigration.

1180

Donc, nous avons organisé, comme je vous le disais, des ateliers. On a fait trois ateliers avec une artiste professeur et bref, on a *focusé* sur trois sujets qui étaient l'emploi, le profilage racial et social et la question de la vie démocratique. Et donc, c'est ça.

1185

Ça va faire écho un peu à plusieurs choses que des personnes vous ont rapportées, mais la première question qui ressortait beaucoup, c'est que les personnes sont vraiment comme... Comme, le fait... Nous, on essayait vraiment de cibler pour que ça rentre dans les compétences à la Ville de Montréal, mais c'est... quand on parle de racisme et de discrimination systémiques, c'est impossible de faire ça. Les personnes qui vivent du racisme juste parce qu'ils traversent les ponts comme pour aller à Longueuil, c'est certain qu'ils ne vont pas se questionner sur le fait si c'est la Ville de Montréal, si c'est le gouvernement, quel palier : ils ne connaissent même pas le système, la majorité. Il y a même des personnes qui sont des Québécois de longues racines, dits de souche, qui ne connaissent pas le système. Donc, pour une personne nouvellement arrivée avec d'autres repères, c'est encore plus lourd et impossible de décortiquer la complexité du système.

1195

1200 Donc, on pense que... Et c'est pour ça que dans la chanson, comme la personne parlait
d'un leadership, parce que c'est à ça que les personnes s'attendent un peu, qu'on sous-entende
comme recommandation qu'il y ait un leadership de la Ville de Montréal, qui est la ville du Québec
qui a le plus de personnes immigrantes par rapport... pour chapeauter ce dossier-là pour qu'une
telle consultation soit faite ou une telle démarche soit faite dans l'ensemble de la province. Parce
que de décortiquer puis de dire que ça va être juste cette petite bout-là, mais pas le reste, ça ne
fait pas de sens. On rentre dans un non-sens, là, pour les personnes qui vivent de la
1205 discrimination dans le quotidien.

 Puis, en fait, quand on y met, par exemple, l'atelier sur l'emploi, il fallait dire : « Non, non,
non, mais c'est juste pour le service de dotation de la Ville. Ne parlez pas de discrimination dans
d'autres... comme, dans votre quotidien. » Mais non : les personnes ne pensent même pas à la
1210 Ville de Montréal comme employeur parce qu'ils voient ça comme loin et inatteignable. C'est
tellement compliqué.

 Donc, pour faire une démarche qui va vraiment avoir un impact sur la personne, il faut
vraiment dépasser ça, puis en fait, il y a un désir que la Ville soit un champion de ce dossier-là au
1215 niveau provincial. Donc, ça, c'est le premier élément ou recommandation.

 Le deuxième, c'était la question de la langue comme barrière dans les communications,
puis nous, c'est certain que c'est pour ça qu'on avait décidé de faire ça en facilitation graphique
puis en faisant la traduction. Donc... puis c'est ça que nous recommanderions à la Ville de
1220 Montréal : qu'elle utilise plus de pictogrammes, de textes simples et légers, et qu'elle facilite la
référence vers des services de traduction et accompagnement, ou qui rende des traducteurs et
traductrices qui vont aussi traduire le système comme disponible pour mieux rejoindre et rendre
accessible les informations importantes aux personnes ayant une langue maternelle autre que le
français, parce que c'est la première barrière. Après ça, tu n'es même pas capable d'aller ailleurs.
1225 C'est la base ; c'est la base. Après ça, comme tous les autres problèmes, les personnes ne sont
même pas capables d'avancer. C'est une histoire quand même de base.

1230

Et là, je pourrais même vous dire que dans le cadre de la démarche de la ville sans peur, il y a eu des dépliants qui étaient faits en français. Puis quand même, il y a beaucoup de texte selon moi, donc tu sais, je pense qu'ils ne sont pas francophones, la clientèle visée. Donc, on peut-tu minimalement essayer de mettre une phrase en espagnol « appelez tel téléphone » ? Je ne sais pas, un petit quelque chose en respectant la loi, mais en se donnant d'autres outils pour rejoindre les personnes, sinon on rentre dans des dissonances qui sont assez intéressantes puis qui font en sorte que les personnes se trouvent exclues du départ puis qui sont, veut, veut pas, discriminantes parce que de facto, je te laisse dehors. Il n'y en a pas, une vraie inclusion.

1235

1240

Donc, par rapport à l'emploi – je vous l'ai dit, là, nous, ça va être vraiment court – par rapport à l'emploi, les participants voient les emplois chez la Ville de Montréal comme inatteignables, comme je vous le disais. Le système de dotation est super complexe. Et c'est ça. Il y a même des personnes... même des personnes avec une scolarisation pas très élevée, même des personnes qui ont des problèmes d'alphabétisation, ils voient ça comme inatteignable, c'est impossible de naviguer dans le système.

1245

Et donc, ils sont complexes et tout simplement pas pour eux, parce que « je comprends zéro, donc, je ne vois même pas la Ville comme un employeur potentiel ».

1250

Donc, la première recommandation, c'est que la Ville devrait simplifier son processus de recrutement, ainsi que le langage utilisé dans le service de dotation pour inclure plus de diversité. Donc, c'est ça, comme la question des emplois inatteignables pour la plupart des immigrants.

1255

Et là, vous voyez le beau dessin qu'on a, dans lequel on parle tellement de questions quand on demande aux personnes, comme la belle dame qui a toute la question de race, femme, langue et tout, de climat, argent, et cætera, puis finalement, la personne se désiste puis elle va chercher un travail... même si elle est professionnelle dans son pays, elle va chercher un travail chez Adonis, là, parce que c'est ça.

La deuxième recommandation touche la question du profilage racial et social. Et donc, vraiment, comme les expériences dans les pays d'origine des personnes et dans leur ville

1260 d'accueil, Montréal amène les participants à nommer qu'ils ont peur des services du SPVM. On
indique aux nombreux arrivants qu'ils doivent adhérer à certaines valeurs, comme la tolérance, le
respect des droits de la personne ; il leur semble que le service du SPVM n'adhère pas aux
mêmes valeurs.

1265 Donc, même là, les personnes arrivent... t'sais, on entend, puis même là, on voit
comment le discours, peut-être, de la question des valeurs, ce n'est pas nécessairement une
question municipale, mais quand même, les personnes baignent dans ça, donc il n'y a pas de
cohérence, il y a des dissonances, puis entre ce que je te dis puis ce qui est appliqué sur moi, il y
a une autre dissonance. Puis on ne peut pas oublier non plus que plein de personnes ne font pas
confiance déjà à ce type de système là dans leur pays d'origine, donc ça n'aide pas d'avoir des
1270 situations de profilage racial.

Donc, la deuxième recommandation, c'est vraiment que la Ville de Montréal et ses
services de police et de sécurité incarnent les principales valeurs que la société québécoise veut
transmettre aux nouveaux arrivants. Donc, le respect des droits humains, la tolérance, l'ouverture,
1275 la transparence, qui n'est pas le cas pour plusieurs.

Et la dernière, c'est vraiment la participation à la vie démocratique. Les personnes
nomment ne pas connaître les instances d'implication de la Ville avant d'avoir accès aux services
de notre organisme, et pourtant, plein d'initiatives existent et il faut les soutenir. Donc, il ne faut
1280 pas nécessairement tout réinventer : il faut juste vraiment s'assurer de bien faire connaître, de...
puis de vraiment accompagner les personnes, de faciliter les services d'accompagnement pour la
question des droits.

Donc, c'est vraiment une question de droit, d'accessibilité de base. Comme, si la
1285 personne ne connaît pas le système puis on ne l'accompagne pas, t'sais, aux endroits où il y a un
accompagnement, à quelque part, on passe à côté de quelque chose. Donc, c'est vraiment... la
recommandation, c'est que la Ville amplifie les initiatives d'accompagnement existantes et le
diffuse de manière plus large.

1290 Et vous voyez un peu... quand même, je sais que ce n'est pas un document exhaustif,
mais il devrait... il y en a tellement, de jus, qu'on a décidé de *focuser* sur la base, mais quand
même, c'est faisable de faire quelque chose clair, simple avec des... On a essayé d'incarner les
recommandations un peu en montrant ça de façon que les personnes puissent comprendre. Puis
ce n'est pas... (inaudible), vraiment, mais tu pourrais avoir à infantiliser, mais tu peux faire des
1295 textes beaucoup plus simples que d'ajouter la complexité, à quelque part, à la documentation.

Il y en a... en fait, un auteur qui s'appelle Saul qui parle de dialogue de pouvoir, et à
quelque part, on est dans une société dans laquelle ce dialecte de pouvoir, dans laquelle on vit
vraiment des systèmes de pouvoir, et si tu n'as pas de spécialisation spécifique, tu n'as pas
1300 accès. Donc, tu restes dehors puis le pouvoir reste dans quelques mains. Donc, on reste un peu
dans cela, donc voilà.

Donc, on sait que comme dans les... les personnes parlent de – puis ça, ce n'est vraiment
pas la dernière version, je suis en train de voir – mais tu sais qu'il y a une volonté de travailler sur
1305 les barrières systémiques à l'inclusion, mais il faut continuer ce travail et renforcer davantage les
actions qui existent déjà pour faciliter leur inclusion, parce que les barrières sont nombreuses, et
la question du leadership : avoir un leadership politique qui va aller vraiment au-delà des paroles
et sur des faits et sur des changements pour enlever toutes les barrières qui existent. Puis pas
juste au niveau de la Ville, comme, il devrait... il faut avoir un leadership d'une ville qui va être
1310 championne du dossier.

Merci. C'est court, c'est simple. Donc, voilà.

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1315 C'était très bien. Merci beaucoup pour la clarté de votre mémoire. Vous semblez dire,
« oui, mais ce n'est pas très touffu, et tout ça » : c'est d'une simplicité et d'une clarté et vous
mettez le doigt sur deux ou trois choses qu'on nous a dit, bien sûr, avant vous, mais notamment
sur la question du leadership : vous avez beau nous dire qu'il faut étendre à la province elle-
1320 même, mais un des chemins, c'est que Montréal soit exemplaire là-dessus.

Mme VERONICA ISLAS :

Totalement.

1325

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

C'est ce qu'on comprend très bien. L'autre chose sur laquelle vous insistez bien, c'est jusqu'à quel point la Ville a de la difficulté dans ses communications avec les gens, soit qui sont ici depuis peu de temps, et qui ne parlent pas l'anglais ou le français. On nous l'a dit plusieurs fois : dans les arrondissements comme ailleurs, c'est un vrai problème. Votre idée, votre exemple du programme de la ville sans peur uniquement en français est assez éloquent.

1330

Mais je voulais vous demander, justement, ce que vous pensez de cette proposition de la Ville d'instaurer une politique de la ville sans peur : est-ce qu'il y a des choses – vous l'avez lue – est-ce qu'il y a des choses pour vous qui risqueraient d'être bonifiées? Est-ce que c'est une bonne nouvelle pour vous quand on sait que le SPVM est exclu de ça? Qu'est-ce que vous pensez de ça, madame Islas?

1335

Mme VERONICA ISLAS :

Bien, déjà, de l'appeler « ville sans peur », c'est beaucoup mieux que de nous appeler « ville sanctuaire », qui n'était pas le cas puis qui portait à confusion. Donc, je pense que déjà, de clarifier le langage un peu, c'est comme plus honnête.

1340

1345

Mais cela étant dit, il reste beaucoup de chemin à faire, mais c'est un premier pas. Puis moi, je pourrais vous dire, par exemple, que notre organisme, c'est un des organismes qui est en train de recevoir des personnes, comme, chez nous, pour donner la carte et pour expliquer aux personnes, mais on explique bien qu'il faut vraiment que cette carte-là ne soit pas visible au Service de police et puis qu'ils ne peuvent pas l'utiliser pour la police. Puis que quand même, le risque reste puis qu'il faut qu'ils fassent énormément attention parce que...

1350

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1355 Mais est-ce que c'est des personnes sans statut?

Mme VERONICA ISLAS :

1360 Parce que c'est des personnes sans statut.

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

Ou en attente.

1365 **Mme VERONICA ISLAS :**

Oui, mais même aux personnes sans statut, comme là, on parle vraiment de l'extrême, mais même une personne qui a un statut, qui est une personne qui est très visible, elle est plus visée, quoi. Donc, c'est certain qu'à quelque part, le sentiment de confiance n'existe pas puisque veut, veut pas, les personnes se font traiter différemment, puisque... comme, ils font appel au Service de police et il n'y a pas de réponse.

1370

Les personnes, parfois, on va leur dire : « Non, non, non, tu peux faire une plainte, la, la, la. », la police arrive, ils voient une personne issue de l'immigration puis ils voient une personne qui se chicane avec une personne québécoise : ils vont tout de suite s'adresser à la personne québécoise pour demander c'est quoi, le problème avec l'autre. Attends, là. T'sais, c'est vraiment... ce sont des glissements majeurs puis c'est certain qu'il faut travailler toute cette question-là par rapport au profilage racial. C'est certain qu'on ne peut pas passer à côté.

1375

Puis c'est certain que c'est une question de droit. C'est une question vraiment de l'application de la loi puis des droits. Donc... Mais pour que les personnes puissent connaître leurs droits, il faut un accompagnement. Il faut un accompagnement. On ne peut pas juste assumer que

1380

1385 les personnes connaissent des systèmes complexes. Moi, ça m'a pris beaucoup de temps à comprendre comment ça marche ici. Donc, c'est certain que pour des personnes nouvellement arrivées, on ne peut pas s'attendre que ce soit fait du jour au lendemain.

1390 Puis en plus, il y a les barrières de ce qu'on comprend de notre pays puis du fait que parfois, comme on a vécu énormément d'injustices dans notre pays d'origine, puis ça fait en sorte qu'on a beaucoup plus de résistance puis beaucoup plus de méconnaissance, d'approcher des instances [phon.], mais quand ils nous approchent, ça revient, c'est encore pire. Donc, à quelque part, c'est vraiment la dissonance entre le discours et le concret.

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1395 Est-ce que mes collègues ont des questions? Jean-François? Chicanez-vous pas. Allez-y.

M. JEAN-FRANÇOIS THUOT, commissaire :

1400 Alors, je voudrais revenir sur la communication difficile de la Ville avec les groupes ciblés que vous évoquez dans votre document, le souhait que la Ville facilite la référence vers des services de traduction. Est-ce que vous pourriez un petit peu développer cette idée-là en partant des problèmes que vous vivez comme tels et ce que pourrait faire la Ville dans ce contexte-là?

Mme VERONICA ISLAS :

1405 Bien, écoutez, même pour des services d'urgence comme la police, honnêtement, les personnes appellent la police : si tu ne parles pas le français, ils ne vont pas... parfois, on a des personnes qui nous disent : « Ils m'ont raccroché. » Ils ont raccroché le téléphone. Mais là, la personne est en train de vivre une agression, elle est en urgence puis il y a zéro service.

1410 Écoute, en quelque part, il faudrait avoir des protocoles de base pour des services comme la police, selon moi. Comme, on ne veut pas que ça arrive à des situations graves ou dans lesquelles les personnes sont blessées.

1415 Mais c'est exactement la même chose pour les services de l'arrondissement : ils pourraient tous avoir une ligne dans laquelle il pourrait y avoir des personnes pour respecter la loi, mais quand même donner, t'sais, donner...

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1420

Un service d'urgence.

Mme VERONICA ISLAS :

1425

Un service pour les personnes... non, mais un service aussi pour les personnes qui ne parlent pas encore le français. Il y en a plein, des personnes, en plus, qui veulent apprendre le français, mais tu te fais frapper la porte puis tu es traité comme si tu étais comme... comme si t'étais un objet, un extraterrestre parce que tu ne parles pas dans l'ici, maintenant, mais donne-lui la chance d'apprendre le français.

1430

Donc... mais juste de fermer la porte à des connaissances, à des renseignements, à des services, ça pourrait être aussi simple que d'expliquer comment ça marche, la question de vignettes. Si on ne te l'explique pas, bien, tu pourrais te ramasser avec des infractions, et tout, et tout. Donc, ça devient vraiment un cercle vicieux.

1435

Mais on peut-tu nous assurer que les personnes puissent référer les personnes pour qu'elles soient bien accompagnées? Je pense que oui, je pense que c'est juste changer des façons de travailler puis d'essayer de penser autrement.

1440

M. JEAN-FRANÇOIS THUOT, commissaire :

Merci.

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1445

Judy.

Mme JUDY GOLD, commissaire :

1450

Alors, vous suggérez, au sujet de la participation à la vie démocratique, que la Ville soutienne des initiatives déjà existantes. Vous recommandez, j'imagine, entre autres, l'initiative d'accompagnement. Existe-t-il d'autres initiatives qui fonctionnent que vous pouvez suggérer?

1455

Mme VERONICA ISLAS :

1460

Oui, il y en a même à Concertation Montréal. Je pense qu'eux autres, ils travaillent fort là-dedans, mais même notre organisation, on fait des ateliers sur la démocratie pour expliquer les différents paliers, pour expliquer c'est quoi que l'ombudsman fait. C'est donc... Puis de vrai, ça donne des résultats. Une fois que tu commences à donner aux personnes toute la place qu'elles auraient ici pour s'exercer en tant que citoyens, les personnes prennent cette place.

1465

Comme nous, on peut le constater : on a des personnes qui ont participé à nos formations qui, après ça, que là, ils sont membres de différents CA, tous ceux qui s'impliquent dans les conseils d'établissement de leurs enfants, dans les conseils d'établissement de leur école de francisation. Donc, c'est faisable... Qui ont participé à Cité Elles. Donc, tu sais, des personnes qui décident même de participer à des campagnes politiques en tant que bénévoles, peu importe le parti politique.

1470

Donc, les personnes, une fois qu'elles connaissent puis qu'on leur explique puis qu'on décortique, les personnes voient qu'il y a plein, de place, pour pouvoir s'exprimer puis s'exercer en tant que citoyen, mais si tu ne l'expliques pas, ce n'est pas un acquis. Ce n'est pas quelque chose qui est inné.

1475 Donc, il faut vraiment qu'on prenne le temps d'accompagner les personnes puis de renforcer les initiatives qui existent et qui marchent.

1480 Je veux juste vous donner un exemple super rapidement. A moment donné, on est allé avec un groupe de femmes, des femmes immigrantes, au conseil d'arrondissement, puis elles avaient à poser des questions, à se mettre ensemble puis choisir des questions qui les touchaient toutes par rapport au palier municipal. On avait expliqué c'était quoi, le palier municipal.

1485 Puis finalement, il y en a une qui a dit : « Mais moi, je vais aller juste parce que le CRIC offre un service de garde, mais après ça, t'sais, c'est une fois, parce qu'après ça, il n'y a pas de service de garde. » Puis là, on était, comme : « Est-ce que tu penses que c'est quelque chose qui pourrait rejoindre d'autres femmes dans le groupe puis qui pourrait devenir comme une pétition? » Donc, la femme était comme : « Ah, oui, d'avoir un service de garde, parce que... »

1490 Puis aussi, c'est une accessibilité, pas juste pour les personnes immigrantes : ça devient, une accessibilité, t'sais, pour une ville plus inclusive. Donc là, elle était comme : « Ah, quelle bonne idée. » Elle a parlé avec ses collègues, les femmes étaient comme : « Oui, oui, c'est une super bonne question. » Elle est allée poser la question puis en ce moment, grâce à cette question-là, il y a un service de garde à l'arrondissement de Ville-Marie. Puis à la ville-centre.

1495 Donc, ce sont des petits gestes, mais que la femme n'aurait jamais osé aller prendre la parole dans un conseil d'arrondissement pour poser la question parce qu'elle ne savait pas qu'elle avait le droit. Mais finalement, ça ouvre la porte à une inclusion de plein, plein, plein de personnes, de nouveaux parents, qu'ils soient issus de l'immigration ou de la diversité ou de... t'sais, de n'importe quoi. C'est une façon plus inclusive, mais ce n'est pas inné, là, comme je vous l'ai dit. Il n'y a pas de conseil d'arrondissement partout dans le monde, donc...

1500 Donc, c'est vraiment juste ça : de se donner des moments pour travailler autrement.

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1505

Une dernière question.

1510

M. HABIB EL-HAGE, commissaire :

1515

Oui, merci. Ce que je retiens de votre mémoire, c'est deux mots : accessibilité et innovation. Pour rendre la Ville plus accessible, vous avez parlé des pictogrammes ; pouvez-vous juste élaborer un petit peu? Est-ce que c'est dans le sens d'orientation ou de communication?

Mme VERONICA ISLAS :

1520

C'est dans les deux, mais ce n'est pas juste les pictogrammes : c'est vraiment la facilitation graphique. Tu n'as pas besoin juste de faire ça avec des dessins, mais tu pourrais essayer de changer ton langage, de ne pas...

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

1525

Choisir les mots.

Mme VERONICA ISLAS :

1530

D'avoir une conscience que si je suis une personne qui a un doctorat puis que je suis en train de rédiger un texte, peut-être que mon discours est trop lourd pour une personne qui n'est pas super alphabétisée, même... ou une personne dont le français est sa deuxième, sa troisième langue, là.

1535

Donc, juste d'avoir cette conscience-là d'essayer de rentrer dans l'essentiel, dans plutôt des points, avec un soutien des images, puis là, ça fait en sorte que ça facilite la vie des personnes.

1540 Mais c'est vraiment un autre... ça demande vraiment de travailler autrement, de travailler différemment, parce que si on continue à faire les mêmes choses, allez visiter le site internet de la Ville de Montréal, et c'est la même chose avec la Ville de Québec, c'est la même chose avec le MHM. Des personnes qui cherchent un HLM : *good luck*, t'sais, bonne chance parce que ça ne va pas de soi. Puis ce sont... les personnes, par contre, qui ont besoin, ce ne sont pas des personnes qui ont des doctorats, j'imagine. Mais les systèmes sont compliqués.

1545 Donc, si on ne rentre pas en... si on n'est pas cohérent entre les personnes qu'on veut viser puis le type de langage qu'on utilise, puis la façon dans laquelle on communique avec eux autres puis les moyens qu'on se donne, mais c'est certain qu'il y a une dissonance qui fait en sorte que tu as deux solitudes.

1550 **M. HABIB EL-HAGE, commissaire :**

Oui.

1555 **Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :**

Sur ces mots philosophiques et criants de vérité, je vais vous remercier, madame Islas.

Mme VERONICA ISLAS :

1560 Merci, merci. Et voilà, je vais vous laisser la lettre en pièce jointe.

Mme ARIANE ÉMOND, coprésidente :

Oui. Avec plaisir. Vous pouvez la laisser à notre collègue.

1565

Mme MARYSE ALCINDOR, coprésidente :