

590                   Merci à vous. J'inviterais maintenant madame Anne Pelletier et monsieur Yvon Provencher de Centre DéPhy Montréal à venir me présenter leur opinion.

                  Nous avons lu votre mémoire avec beaucoup d'attention. Merci de nous l'avoir fait parvenir avant.

595                   Alors nous vous invitons maintenant à préciser les grands points que vous aimeriez nous souligner.

**MME ANNE PELLETIER ET M. YVON PROVENCHER,  
CENTRE DÉPHY MONTRÉAL :**

600                   Donc, bonjour Mesdames les coprésidentes, Mesdames et Messieurs les commissaires.

**MME ARIANE ÉMOND, COPRÉSIDENTE :**

605                   Ça va bien votre voix porte très bien!

**MME ANNE PELLETIER, CENTRE DÉPHY MONTRÉAL :**

610                   Ça va d'accord. Merci. Tout d'abord, on souhaite remercier l'Office de consultation publique ainsi que les requérants grâce auxquels cette consultation a été rendue possible.

615                   DéPhy Montréal, c'est un regroupement de cinquante (50) organismes communautaires qui offrent des services ou qui agissent pour la promotion et la défense des droits des personnes ayant une déficience physique sur l'Île de Montréal. Donc, on est un organisme régional et notre champ d'action, c'est toute l'Île de Montréal.

On travaille dans tous les domaines et notamment avec la Ville de Montréal sur l'accessibilité universelle, sur l'emploi dans les, sur les réseaux de santé et services sociaux, au niveau du transport ou de l'éducation.

620 Pour une personne ayant des limitations fonctionnelles, chaque journée est une multitude d'obstacles à surmonter puisque l'environnement n'a pas été conçu en tenant compte des besoins et des réalités de ces personnes.

625 Pour une personne ayant des limitations fonctionnelles, la réalisation d'une tâche nécessite un déploiement de beaucoup d'efforts, ce qui peut être un fardeau physique ou psychologique, plus ou moins important.

630 La personne se concentre sur la réalisation de sa tâche et non sur les efforts à fournir. Donc, habituellement, on s'est rendu compte que les personnes ayant des limitations fonctionnelles n'ont plus conscience des situations de discrimination qu'elles vivent dans leur vie quotidienne.

635 Pour nous, cette consultation était l'opportunité de faire la démonstration des aspects discriminatoires des obstacles rencontrés par les personnes ayant une déficience physique ou une limitation fonctionnelle et sur leur conséquence en termes de perte de liberté et d'exercice des droits.

À toi.

640 **M. YVON PROVENCHER,**  
**DÉPHY MONTRÉAL :**

645 À moi. Alors je vais tomber tout de suite dans le vif du sujet, on va... des considérations générales sur la question de la discrimination.

Permettez-moi, permettez-moi tout d'abord de dire que, il y a des progrès, mais il existe encore des cas de discrimination directe. Et j'arrêterai ça là, parce que c'est pas l'objet de la consultation de l'OCPM.

650 Mais il faut pas se berner et se faire des illusions sur le fait que tout est réglé. Alors la discrimination directe, il en existe encore.

655 Pour ce qui est des aspects reliés à la discrimination systémique, il y a parfois des zones grises entre ce qui est de la discrimination systémique et ce qui est de la discrimination indirecte. Et les deux se chevauchent souvent. Donc, ce dont on va vous parler aujourd'hui, c'est possiblement des choses qui tombent à la fois sous le vocable de discrimination systémique, mais il peut y avoir aussi des aspects qui sont de la discrimination indirecte. Ça reste de la discrimination.

660 Pour ce qui est de la discrimination systémique, en fait, c'est habituellement, ça découle habituellement d'une méconnaissance des besoins et des capacités des personnes qui ont des limitations fonctionnelles. Mais c'est aussi une méconnaissance de leurs besoins. Donc, c'est à la fois leur capacité, mais c'est leurs besoins. Et ça, ça se manifeste dans plusieurs sphères de la vie municipale.

665 Alors c'est autant la conception, la planification des programmes et des services, ça s'applique aussi aux politiques, ça s'applique également à l'application des processus et des réglementations. Et ça s'applique également aux questions reliées à l'acquisition des biens et services.

670 Donc, c'est l'ensemble de la vie municipale qui est touché par les questions de discrimination. Et juste un bref rappel sur les droits qui sont touchés lorsqu'il y a de la discrimination. Alors c'est soit que les droits sont totalement détruits ou qu'ils sont largement compromis.

675

Je vous donnerai pas la définition, vous l'avez dans notre mémoire, mais quand même un rappel. Donc, le droit à l'intégrité, le droit à la sûreté et à la liberté, le droit à la dignité, le droit à l'égalité. Le droit accès aux moyens de transport public et aux services publics.

680            Donc, c'est les lieux, mais c'est aussi ce qui s'y passe. Traitement équitable dans le domaine du travail, je vais y revenir, droit de voter et tout l'ensemble de la Charte qui regroupe ce qui est appelé, les droits économiques. Donc, ça c'est des droits sociaux, il y a là-dedans des droits sur lesquels, parfois, les personnes se trouvent soit dans l'incapacité de les exercer et, dans certains cas, on va se retrouver même avec l'incapacité d'exercer ces responsabilités comme  
685 parents et ça on pourra y revenir si vous le souhaitez, dans notre échange.

Je passe donc au premier axe, au premier domaine qu'on voulait, qu'on a choisi de vous illustrer, c'est aussi ce que lorsqu'on a fait notre journée du 25 septembre dernier qui était une journée contributive de nos membres. Premier aspect, c'est l'aménagement extérieur. Donc, c'est  
690 l'environnement urbain de la ville.

Première chose à vous signaler, la première chose que je fais le matin quand je pars, c'est planifier mes déplacements et je ne suis pas le seul qui fait ça, il y a un large nombre de personnes qui ont des limitations fonctionnelles qui le font. Et dans la planification, bien, il faut  
695 inclure des choses comme les circuits à emprunter.

Pour décider du circuit, bien parfois, on va se poser la question sur est-ce qu'il y a des travaux ou pas. Quel est le degré de la pente que je vais devoir franchir. Dans mon cas, ça s'applique pas, mais dans le cas de personnes qui ont, par exemple, qui se déplacent en fauteuil  
700 roulant, eux, c'est un facteur important, la largeur des trottoirs, le danger d'effectuer certaines traversées. Il y a des carrefours que je ne me hasarderais jamais à traverser, ils sont juste trop dangereux. Ça constitue une charge mentale importante. Il faut toujours planifier.

Prochain élément, ça, on vous en parle dans le mémoire, mais quand même, c'est  
705 important de le rappeler, la Ville de Montréal a quand même une politique par rapport aux questions de déneigement. Ça continue d'être un problème.

710 Donc, tout ce qui est l'entretien de l'hiver, déneigement, déglçage, alors l'impact est considérable sur les personnes qui ont des limitations fonctionnelles, particulièrement, les personnes qui ont des déficiences motrices.

715 Parfois, ces gens-là ne peuvent pas sortir de chez elle, ni en transport en commun régulier parce que l'arrêt d'autobus est tellement encombré de glace et de neige que le chauffeur d'autobus ne peut pas déployer la rampe pour leur permettre de monter à bord. Pas plus de transport adapté, parce que, parfois, les débarcadères n'ont pas été dégagés du tout, du tout, du tout. Et les gens doivent soit rester à la maison ou trouver d'autres moyens et, à ce moment-là, ils vont encourir des dépenses supplémentaires. Ça peut même affecter leur travail parce que s'ils sont pas capables de se rendre à leur lieu de travail, c'est difficile.

720 Dans le mémoire, on vous parle de l'aménagement des parcs. On va y revenir, parce que ça, ça a un impact important sur la capacité de profiter des loisirs, surtout quand on est parent et qu'on a des limitations fonctionnelles, mais je vais laisser ma collègue vous en parler après.

725 Et je vous signalerais également le problème de l'entretien, de la mauvaise qualité des revêtements. C'est un grave problème. Ça peut engendrer des bris d'équipements, des fauteuils roulants qui sont endommagés, qui sont brisés, qu'il faut faire réparer.

730 Il y a des conséquences aux problèmes dont je vous ai parlé, l'anxiété, la charge mentale, la douleur excessive. À force de se ramasser des trous dans les trottoirs pour les gens qui se déplacent en fauteuil, ça leur donne des maux de dos considérables. Le stress, la dépendance à autrui, si je ne peux pas sortir de chez moi, il faut que je dépende de quelqu'un d'autre pour faire certaines choses et, là, il y a une atteinte à ma dignité également.

735 L'isolement et l'atteinte à la sécurité. On a eu des témoignages de personnes qui nous disaient, je dois rouler dans la rue avec mon fauteuil pour être capable de me déplacer à Montréal. Vous pouvez imaginer le danger que ça représente. Ça, c'est seulement des exemples, on pourra y revenir si vous le souhaitez pendant notre période d'échanges.

**MME ANNE PELLETIER :**

740

J'irai pas sur l'accessibilité des parcs, on pourra aller et sur les droits parentaux, on pourra y revenir pendant la discussion.

745

Je vais tout de suite passer aux environnements bâtis donc aux aménagements intérieurs. On parle des bâtiments notamment. Là, aussi, bien qu'on en ait parlé dans notre mémoire, on voulait soulever quelques points quand même où les bâtiments, selon leur conception, peuvent être totalement inaccessibles.

750

On parle ici d'une marche qui peut empêcher les personnes qui se déplacent en fauteuil de rentrer dans le bâtiment tout simplement. L'absence d'un ascenseur donc ça peut les empêcher de monter à l'étage dans un bâtiment. Donc, là, on est en inaccessibilité totale pour certaines personnes.

755

On peut avoir une inaccessibilité partielle. Une inaccessibilité partielle, ce serait par exemple le fait, bien d'être obligé de demander de l'aide parce que l'ascenseur n'est pas utilisable par les personnes qui ont une déficience visuelle parce qu'il n'y a pas d'annonce vocale ou le fait d'être obligé d'utiliser un interphone ou une sonnette pour rentrer dans un édifice qui nécessite de l'aide pour les personnes avec une déficience auditive ou visuelle. Donc, pour visuelle, pour faire le code puis la personne avec une déficience auditive, elle ne sait tout simplement pas si on lui a répondu à l'autre bout.

760

765

Donc, il y a aussi d'autres aspects. C'est le traitement différent. On va prendre ici l'illustré avec deux exemples. Par exemple, d'un traitement différent, la perte de l'égalité quand l'entrée accessible au fauteuil se situe à un autre endroit. Souvent, ça va être à l'arrière du bâtiment et, généralement, ce sont des espaces qui ont été prévus à l'origine pour la maintenance, pour sortir les poubelles, et cetera. Donc, c'est très peu convivial d'utiliser les mêmes sorties que vous passez par le local poubelles pour être obligé de rentrer dans un édifice.

770 Ou la toilette qui a été conçue peut-être supposément pour les personnes qui ont un fauteuil, mais qui sont trop petites pour que la porte puisse être fermée quand la personne est dans la toilette.

775 Donc, ce sont quand même deux aspects de traitement très différent de droit à l'égalité, de droit à la dignité qui sont bafoués dans les cas-là pour les personnes qui en vivent les conséquences.

780 Il y a également des problèmes de sécurité qui se posent très régulièrement. Il y a eu quelques années, bien, un problème comme ça où la planification n'était pas prévue pour l'évacuation des personnes en fauteuil à l'hôtel de ville quand il y avait plusieurs personnes dans une même salle, ça n'avait pas été imaginé que dans une réunion, il peut avoir plusieurs personnes. Donc, une évacuation qui avait été très compliquée. Ou des incidents du style l'ascenseur devient dysfonctionnel en cas de panne d'électricité, auquel cas, la personne est obligée de rester coincée là. Elle ne peut pas descendre les étages avec son fauteuil. Donc, attendre que l'électricité revienne, ça peut être parfois très long.

785 Alors ça, ce sont vraiment des problèmes de sécurité majeurs qui se posent par des problèmes de conception et de planification.

790 Donc, en termes de conséquences, on va revenir un petit peu aussi à ce que disait mon collègue. Donc, il peut avoir une perte totale de droit d'accès aux lieux publics quand la personne ne peut absolument pas rentrer.

795 Pour les personnes qui ont besoin d'aide, bien on n'est pas toujours accompagné de quelqu'un, aujourd'hui, Yvon et moi, c'est sûr on s'était organisés pour avoir nos accompagnateurs, mais ça crée beaucoup de stress quand on doit se déplacer seul. Tous les deux, on se déplace beaucoup dans des bâtiments municipaux aussi dans le cadre du travail. Donc, du stress ou la peur de pas trouver quelqu'un pour demander de l'aide ou d'être mal reçu quand on demande de l'aide.

800 Une grande perte d'autonomie et du droit à l'intégrité, donc dans ce cas de figure.

**MME MARYSE ALCINDOR, COPRÉSIDENTE :**

805 Je m'en veux de vous interrompre parce que ce que vous dites est tellement intéressant qu'on aurait le goût d'en entendre plus, mais nous avons, vous avez dépassé la phase, où vous exprimez et je suis sûre que mes collègues et moi, nous avons lu votre mémoire avec attention et qu'il y a beaucoup de questions qui se posent.

810 C'est sûr que quand on parle de discrimination, c'est surtout le droit à l'égalité qui est la pierre, je dirais, d'assise, mais vous avez fait une démonstration éloquente aussi des fois où le droit ou les droits fondamentaux, tous aussi importants sont bafoués.

815 Et je pense que nous avons été très impressionnés par les risques à la sécurité, à la sûreté, en fait, à l'intégrité, à la vie, qui viennent non pas seulement, je dirais, du fait que vous n'avez pas le même traitement que les autres et que votre vie peut être mise en danger.

820 Et vous avez eu des illustrations, vous nous avez parlé des cas où, par exemple, l'ascenseur était bloqué en cas d'évacuation, je pense qu'il y a beaucoup de choses qui nous interpellent là-dedans.

825 Lorsque vous avez parlé de recommandations parce qu'on va y arriver, vous parlez, je pense, comme première recommandation, c'est important, de leadership municipal. Donc, d'une forme de volonté politique qui aille au-delà des discours, mais qui s'opérationnalise dans les infrastructures, qui s'opérationnalise aussi dans les accès, dans la formation et, moi, je voudrais savoir s'il y avait une priorité en termes de planification, qu'est-ce que vous mettriez en premier. C'est-à-dire bien sûr la volonté politique, mais est-ce qu'on insuffle d'abord dans l'accessibilité universelle ou la formation qui est importante aussi parce que votre droit à la dignité, votre droit à l'égalité se trouve bafoué.

830 J'aimerais vous entendre là-dessus parce que je crois que pour que nous soyons  
efficaces.

**M. YVON PROVENCHER :**

835 Je pense qu'il faut faire attention à tout mettre comme solution, en se disant, on va faire  
de l'accessibilité universelle et on aura tout réglé.

C'est certainement un véhicule important, mais, je pense, qu'il faut aussi considérer la  
question de la formation.

840

Une fois qu'on a dit qu'on va faire de l'accessibilité universelle, s'il n'y a pas de formation  
qui accompagne ça, ça se fait n'importe comment.

845

Ce sont des termes intéressants, ce sont des concepts intéressants, mais ils doivent être  
appuyés par de la formation. Je pense que même si la ville se donnait une vision plus intégrée de  
la question de l'inclusion des personnes qui ont des limitations fonctionnelles dans la vie  
municipale, il y aurait quand même, il faudrait que ce soit tout de suite attaché à de la formation,  
parce que, sinon, l'intention est bonne, mais on ne sait pas toujours comment s'y prendre.

850

**MME ANNE PELLETIER :**

855

Il faut également, que la ville ait une vision globale de l'accessibilité universelle. Quand on  
parle de vision globale, c'est s'assurer que toutes les actions de la ville soient planifiées dans cette  
perspective, de prendre en compte tous les besoins de A à Z. On finissait notre mémoire par la  
chaîne de participation sociale.

La chaîne de participation sociale c'est un obstacle dans un des processus qui mène de,  
je pars de chez moi et j'arrive à mon lieu de travail, il suffit d'un seul obstacle pour que tout ce  
processus s'écroule et que la personne ne puisse pas réaliser sa tâche qui est tout simplement,

860 comme tout le monde, de partir de la maison puis de se rendre sur son lieu de travail, par exemple.

Donc, la prise en compte de cette chaîne de toutes les étapes est essentielle et, pour ça, il faut vraiment que la ville ait une vision globale.

865

Yvon, tu peux peut-être parler d'un exemple des Saint-Hubert ou équivalent.

**M. YVON PROVENCHER :**

870

Bien, oui, je vais vous donner un exemple. J'ai quelqu'un hier qui m'a contacté dans mon travail pour me parler d'une situation avec l'accès au transport en commun où elle s'est fait expliquer par un chauffeur d'autobus que, bien, son chien, c'était pas un vrai chien guide, donc, elle pouvait pas prendre l'autobus.

875

Cette personne-là s'adonne à avoir beaucoup de caractère. Elle a pris l'autobus. Mais, quelqu'un qui aurait été plus, disons, comment dire.

**MME MARYSE ALCINDOR, COPRÉSIDENTE :**

880

Docile.

**M. YVON PROVENCHER :**

885

Plus fragile. On va le dire comme ça parce qu'il y a une fragilité aussi psychologique parfois qui est là, aurait pu faire demi-tour puis se dire : bon, bien O.K., peine perdue. Mais bon, c'est juste que le chauffeur est tombé sur la mauvaise personne pour faire ça, mais...

Alors c'est facile de faire dérailler le processus, c'est facile de faire dérailler la participation sociale.

890

**MME MARYSE ALCINDOR, COPRÉSIDENTE :**

Est-ce que vous avez d'autres questions. Jean-François Thuot en a. Je veux pas être trop gourmande!

895

**M. JEAN-FRANÇOIS THUOT, COMMISSAIRE :**

Un peu plus spécifique. On parle de la ville, mais la ville, c'est aussi des arrondissements.

900

**MME ANNE PELLETIER :**

Oui.

**M. JEAN-FRANÇOIS THUOT, COMMISSAIRE :**

905

Dans vos interactions avec les différents interlocuteurs municipaux dont les arrondissements, est-ce que vous sentez qu'il y a des décalages, est-ce que vous sentez que les arrondissements sont au même diapason que la ville ou qu'il y a des niveaux de compréhension différents?

910

**M. YVON PROVENCHER :**

Bien, je vais commencer, je vais te laisser le dix (10) minutes va venir vite là, mais...

915

**MME ARIANE ÉMOND, COPRÉSIDENTE :**

Il reste trois (3) minutes.

**M. YVON PROVENCHER :**

920

925 Quand on parle de mise en œuvre de politiques, on a, à la ville une politique en accessibilité universelle qui a été adoptée en 2011, elle prévoit qu'il y aura des porteurs d'accessibilité universelle dans les arrondissements. Il y a eu, au début, un enthousiasme. Là, on constate que l'enthousiasme semble s'être essouffé et on cherche les porteurs politiques maintenant, dans les arrondissements. Alors, c'est un exemple.

**M. JEAN-FRANÇOIS THUOT, COMMISSAIRE:**

930 Mais on comprend que ça prend des porteurs au niveau des arrondissements.

**M. YVON PROVENCHER :**

935 Absolument. Ça prend une personne qui est capable de guider les gens dans l'arrondissement pour dire O.K. on est sur la bonne voie ou non, là, on est en train de faire fausse route. Ou si on ne le sait pas, on va aller consulter les intervenants, les organismes communautaires, notamment, pour voir est-ce que, ce qu'on veut faire là, ça l'a du sens ou si on est en train de se gourrer.

**MME ANNE PELLETIER :**

940 Mais on se comprend qu'il y a des niveaux d'avancement de compréhension et de volonté d'avancement de compréhension très différente quand même avec des arrondissements qui se dotent également eux-mêmes de différentes règles politiques ou de moyens et d'autres, bien, ils n'en sont pas là du tout. Donc, c'est vraiment très variable d'un arrondissement à l'autre ou d'un service à l'autre même dans la Ville-Centre.

**M. JEAN-FRANÇOIS THUOT, COMMISSAIRE :**

950 Merci.

**MME ARIANE ÉMOND, COPRÉSIDENTE :**

Rapidement, est-ce qu'il y a des villes inspirantes dans le monde pour vous? Je suis sûre que vous avez fait beaucoup de recherches à ce niveau-là?

955

**MME ANNE PELLETIER :**

Je pense qu'il est très difficile de parler de ville inspirante, dans le sens où c'est plus complexe, parce que là, on a beaucoup insisté sur l'accessibilité des lieux, on va dire, physiques, intérieur / extérieur mais il y a toute l'accessibilité des communications, ça c'est tout un autre aspect.

960

Tout ce qui est interrelationnel, interpersonnel, donc dans le mémoire, on parle des personnes sourdes par exemple qui ont du mal à communiquer avec les employés. On va parler après en termes d'emploi.

965

Donc, l'emploi c'est pareil, beaucoup de préjugés, à ce moment-là, peut-on parler d'une ville modèle, c'est très difficile parce que ce serait juste le voir par un petit bout.

970

Sur des choses qui fonctionnent peut-être. On parle souvent de l'aspect de Victoriaville, mais oui, il y a des choses qui sont peut-être très positives pour les personnes en fauteuil, mais on en a reparlé encore avec Yvon, ce matin, il y a des quartiers dans le centre-ville, il y a des endroits qui sont devenus inaccessibles pour les personnes avec une déficience visuelle.

975

**M. YVON PROVENCHER :**

Je pense qu'il faut faire attention aussi de plaquer des modèles de ce qui se fait ailleurs en se disant bien si ça se fait comme ça ailleurs, on va le faire comme ça chez nous, ça va marcher. Il faut tenir compte des contextes spécifiques aussi. Donc, je pense qu'il y a peut-être des villes qui font des choses intéressantes, mais de plaquer des modèles comme ça, sans se questionner sur l'à-propos, je suis pas sûr que c'est une approche qui est si porteuse que ça.

980

**MME ANNE PELLETIER :**

985 Ça dépend beaucoup de la taille de la ville, des conditions, Montréal, on a un hiver, et cetera, qui est particulier donc il y a tous ces facteurs-là qui rentrent en ligne de compte et l'attitude des gens, et cetera, la façon dont les services sont rendus donc de plus en plus vers des services en ligne.

990 Alors il y a toutes ces approches qui font que c'est, on ne pourrait pas comme ça, vous donner, en toute honnêteté un modèle.

**M. YVON PROVENCHER :**

995 Je terminerais en vous disant que, en Amérique du Nord, et, particulièrement, au Québec, depuis les quarante (40) dernières années, les personnes qui ont des limitations fonctionnelles, on fait des choses qui n'existent à peu près pas ailleurs comme évolution, on va dire sociologique. Cette volonté de prendre notre place, de vouloir avoir notre place, d'être considéré à part entière, c'est particulièrement puissant au Québec.

1000

**MME MARYSE ALCINDOR, COPRÉSIDENTE :**

1005 Et j'abonde dans votre sens. En vous remerciant. Une des choses qui nous a frappés aussi, au-delà de la démonstration éloquentes comme je la qualifiais tout à l'heure, c'est cette volonté, non seulement, légitime, mais inspirante, comme citoyen, vous participiez en toute égalité à tous les aspects de la vie sociale et démocratique. Ce n'est pas une faveur, c'est à la ville de démontrer, de s'adapter à des conditions particulières.

1010 Merci beaucoup.

**MME ANNE PELLETIER ET M. YVON PROVENCHER :**

Merci. Merci.