### Évaluation de l’activité du 3 février 2016

Résultats

Accessibilité universelle et action municipale

Remis à :

Pauline Couture, directrice générale

GAPHRSM

Préparé par :



3210, rue Rachel Est

Montréal (Québec) H1W 1A4

Sophie Lanctôt, directrice générale

(514) 522-8284, poste 118

slanctot@societelogique.org

www.societelogique.org

Émis le 4 février 2016

Activité - participants

**Accessibilité universelle et action municipale - mercredi, le 3 février 2016 - 8 h 30 à 16 h - Hôtel Alt, Brossard**

|  |  |
| --- | --- |
| Municipalités | Organismes  |
| 1. Christiane Traversy, Saint Constant,

 Chef de la division culturelle et com.1. Marie-Josée Marchand, St-Basile le Grand, resp. plan d’action
2. Geneviève Perreault, conseillère en aménagement, Ste-Catherine
3. Marie-Hélène Lemieux, chef de section-culture et vie Com. Ste-Catherine
4. Karine Laprise, régisseur, service du loisir et de la vie communautaire, Longueuil
5. Lissa Morotti, responsable du plan d’action, Saint-Lambert
6. Mélanie Brisson, directrice

service des communications et relations avec les citoyensde Sainte-Julie1. André Lemay, conseiller à Sainte-Julie
2. Henri Corbin, conseiller à Sainte-Julie
3. Marie Claude Duguay, chef de division activités sportives et récréatives, Mont Saint Hilaire
4. Michel Leclerc, chef de division communautaire Boucherville
5. Nancy Tétreault régisseur communautaire, Boucherville
6. Julie Pelletier coordonnatrice des loisirs, Beloeil
7. Brigitte Collin, conseillère municipale, Varennes
8. Isabelle Leduc, chef de division, culture et vie communautaire, Candiac
9. Pascale Constant, conseillère à l'accessibilité et au développement communautaire, Saint-Jean sur Richelieu
10. Carl-Maurice Levesque,  coordonnateur des programmesdirection du loisir, de la culture et de la vie communautaireSaint-Bruno-de-Montarville
11. Caroline Varin, régisseur, Laprairie
12. Véronique Wong, agente communautaire et social, Brossard
 | 1. Dominique Palardy, **AUTAL**
2. Sylvie Boucher, **APAUSE**
3. Manon Dupuis, **APAUSE**
4. Julie Tourangeau**, APHRSM**
5. Jocelyne Fredette**, PCHR**
6. Michèle Charlebois, **PCHR**
7. Lyne Simard, **RAAMM**
8. Christine Letendre **RAAMM**
9. Martine Grenier, **RAAMM**
10. Josée Boyer, **RAAMM**
11. Sylvie Jeannotte, **ALPHA**
12. Marie-Ève Clermont, **APHRSO**
13. Paul Saint Laurent **APCQ**
14. Daniel Aubé, **SLPHA**
15. Mélanie Boucher, **citoyenne**
16. Joëlle Côté, **MAD**
17. Kuong Tea, **MAD**
18. Diane Malo**, APHVR**
19. Monelle Drouin-Cyr, **APHVR**
20. Diane Roy, **Contact’L**
21. Louise Houle, **Contact’L**
22. Pierre Nadeau**, AILIA**
23. Lisette Desrosiers**, AILIA**
24. Danielle De Bellefeuille, **AILIA**
25. Sophie Plaisance**, Autisme Montérégie**
26. Martin Morin**, CCAL**
27. Yvette Leblanc**, PCC**

Animation-organisation1. Pauline Couture**, GAPHRSM**
2. Sophie Lanctot, **Société Logique**
3. Nancy Coté, **APHRSO**
 |

Questionnaires d’évaluation complétés

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Participants** | **Questionnaires complétés** |
|  |   | nb | % |
| **Municipalités** | 19 | 16 |   |
| **Organismes** | 27 | 22 | 81% |
| **Organisateurs** | 3 |   | 0% |
|  |   |   |   |
| **Total** | 49 | **42** | **86%** |

Évaluation

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MUNICIPALITÉS** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Insatisfaisant** | **Peu satisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très satisfaisant** | **total** |
|  | nb | % | nb | % | nb | % | nb | % | nb |
| Le contenu |   |   |   |   | **9** | **53%** | **8** | **47%** | **17** |
| Le déroulement |   |   |   |   | **10** | **53%** | **9** | **47%** | **19** |
| L'animation |   |   |   |   | **10** | **59%** | **7** | **41%** | **17** |
| Les échanges |   |   | **1** | **6%** | **9** | **53%** | **7** | **41%** | **17** |
| Le lieu et le repas |   |   | **1** | **6%** | **7** | **41%** | **9** | **53%** | **17** |
|  |   |   |   |   |   |   |   |   |  |
| L'ensemble de la journée  |   |   | **1** | **6%** | **11** | **65%** | **5** | **29%** | **17** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORGANISMES COMMUNAUTAIRES** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Insatisfaisant** | **Peu satisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très satisfaisant** | **total** |
|  | nb | % | nb | % | nb | % | nb | % | nb |
| Le contenu |   |   |   |   | **11** | **44%** | **14** | **56%** | **25** |
| Le déroulement |   |   |   |   | **15** | **60%** | **10** | **40%** | **25** |
| L'animation |   |   | 2 | **8%** | **7** | **28%** | **16** | **64%** | **25** |
| Les échanges |   |   | 2 | **8%** | **14** | **56%** | **9** | **36%** | **25** |
| Le lieu et le repas | 2 | **8%** | 3 | **12%** | **13** | **52%** | **7** | **28%** | **25** |
|  |   |   |   |   |  |   |  |   |  |
| L'ensemble de la journée  |   |   |   |   | **15** | **62%** | **9** | **38%** | **24** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **ENSEMBLE DES PARTICIPANTS** |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Insatisfaisant** | **Peu satisfaisant** | **Satisfaisant** | **Très satisfaisant** | **total** |
|  | nb | % | nb | % | nb | % | nb | % | nb |
| Le contenu |   |   |   |  | **20** | **48%** | **22** | **52%** | **42** |
| Le déroulement |   |   |   |  | **25** | **57%** | **19** | **43%** | **44** |
| L'animation |   |   | **3** | **7%** | **17** | **37%** | **23** | **58%** | **42** |
| Les échanges |   |   | **3** | **7%** | **23** | **58%** | **16** | **37%** | **42** |
| Le lieu et le repas | **2** | **4%** | **4** | **10%** | **20** | **48%** | **16** | **38%** | **42** |
|  |   |   |   |  |   |   |  |  |  |
| L’ensemble de la journée  |   |   | **1** | **2%** | **26** | **63%** | **14** | **34%** | **41** |

Concernant le lieu et le repas, certains participants ont fait une distinction. Le repas a été très apprécié, c’est la salle qui a posé problème.

Question ouverte 2 : Que retenez-vous de cette formation?

**MUNICIPALITÉS**

* La différence entre accessibilité et accessibilité universelle … pour tous les citoyens
* Les différences : adaptation, accessible, accessibilité universelle, pour tous, sans se rendre compte
* Que l’accessibilité universelle concerne tout le monde
* Accessibilité universelle pour tous
* Accessibilité universelle : bien comprendre ce que c’est pour tenter de l’appliquer
* Mieux comprendre ce qui devrait être fait et que tous comprennent que tout ne peut se faire à court terme
* L’inclusion de l’ensemble de nos citoyens
* Le besoin de collaborer, d’échanger
* Disponible et accessible pour tous
* Beaucoup d’outils pour mieux convaincre ses pairs de la nécessité de l’AU
* Importance du partage de l’information, l’importance de mieux connaître les besoins, nécessité d’avoir toujours l’accessibilité universelle en tête dans tout projet.
* Ce que les villes et les organismes peuvent s’apporter mutuellement pour faire avancer le dossier de l’accessibilité universelle.

**ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

* De passer du JE au NOUS est plus profitable pour tous les citoyens
* Il y a encore beaucoup de travail à faire dans les villes pour avoir une accessibilité universelle
* Penser à long terme
* Tout le monde a droit à l’accessibilité sans discrimination
* Du chemin à faire, mais une foule d’information
* Les préoccupations des organismes et les villes n’ont pas les mêmes critères. On n’a pas le même langage. Nous devons écouter l’autre et se faire comprendre.
* J’ai appris différence entre court et long terme, accessibilité universelle. Très intéressant
* L’accessibilité universelle n’est pas seulement une affaire d’handicap.
* Le rôle et pouvoirs des municipalités. La chaîne d’accessibilité.
* Sensibiliser la communauté à l’AU et bien comprendre que les handicaps ou limitations sont extérieurs à la personne.
* Accessibilité universelle à plusieurs niveaux et compromis à faire.
* L’importance de la communication et du réseautage entre les partenaires. Être conscient des limites de chacun et du facteur temps.
* L’AU est beaucoup plus large que je pensais.
* L’importance de viser des actions qui auront un impact plus large au lieu du cas par cas.
* Que nous avons à agir collectivement pour répondre aux besoins de tous les citoyens.
* AU et collaboration, court terme et long terme, individuel versus collectif
* L’accessibilité universelle se planifie d’avance et exige un changement culturel afin d’être durable.
* Bonne participation des municipalités.
* Difficile d’inclure tous les gens.
* On n’est pas seul.
* L’accessibilité universelle est une culture à s’approprier.
* L’AU est un travail à long terme
* Je comprends plus la différence entre accessibilité, adaptation et accessibilité universelle.
* L’impact d’avoir de bons arguments pour faire connaître et valoir l’AU auprès des municipalités. L’importance du travail conjoint entre les différents acteurs du milieu.

Question ouverte 4 : Le contenu pourrait-il être appliqué concrètement dans votre travail?

**MUNICIPALITÉS**

* Oui.
* Échange, réseautage, meilleure sensibilisation, communication.
* Oui.
* Le contenu de ce matin était intéressant pour mieux expliquer l’accessibilité universelle à nos collègues et élus. Celui de l’après-midi un peu moins.
* AM davantage pertinent que PM.
* Absolument. Poursuivre le travail. Politique d’accessibilité universelle, comité consultatif, etc.
* Oui, sensibilisation des collègues.
* Oui, mais il faudrait s’assurer que les élus reçoivent la même formation.
* Outil concret existent pour l’aménagement du territoire.
* Oui.
* Oui.
* En tant que responsable du plan d’action des personnes handicapées : oui !
* Oui.
* Oui.
* OUI, il enrichit ce que je connais, encore plus l’argumentaire

**ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

* On le fait déjà mais j’ai acquis plus amples connaissances et plus d’arguments.
* Non.
* Non, ne s’applique pas.
* Oui.
* Oui.
* Oui.
* Non applicable.
* Je vais pouvoir mieux sensibiliser mon équipe de travail.
* Tout à fait !
* Au niveau de l’éducation populaire de l’AU, oui.
* Oui, sans problème.
* Oui, nous l’appliquons déjà, mais il y a encore du travail à faire. Notre municipalité était présente, donc c’est positif pour nous.
* Certaines améliorations puisque les lieux utilisés sont loués. Sensibilisation.
* Oui, tout à fait.
* Oui, car nous travaillons avec des personnes ayant certains handicaps physiques, intellectuels.
* Oui.
* Oui.
* Surement.
* Énormément.
* Oui.
* Oui
* Oui à trouver des moyens et des outils pour l’accessibilité et la promotion
* Oui tout à fait.

Question ouverte 5 : Quelles informations additionnelles vous seraient nécessaires?

**MUNICIPALITÉS**

* Toujours.
* Des exemples bien faits à titre de références.
* Connaître plus de ressources de milieu.
* Produire un recueil des bons coups.
* Subventions disponibles.
* Mieux connaître les besoins locaux.

**ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

* Connaître ce qui est obligatoire, normes pour les plans d’action des villes, BNQ, bref sur quelles lois normes peut-on s’appuyer pour revendiquer.
* Le nom des personnes à qui m’adresser directement si j’ai une demande.
* Aucune.
* Comment les villes sont prises avec des contraintes monétaires.
* Pas vrai.
* Avoir plus d’exemples.
* Bottin des organismes et de ce qu’ils peuvent offrir aux villes.
* Non.
* Aucune.
* Une interaction avec les organismes qui sont davantage concernés par le logement pour uniformiser nos méthodes et renforcer notre action.
* Pour l’instant aucune information additionnelle ne me serait nécessaire
* Pour l’instant j’ai tous les outils nécessaires, si besoin je ferai la demande.
* Assez complet.

Question ouverte 6 : Que retenez-vous de cette formation?

**MUNICIPALITÉS**

* Très pertinent cette journée de formation.
* Je trouve qu’il y a beaucoup de belles idées, mais défis un peu utopiques. Je trouve que Madame Lanctôt a su ramener les choses à la réalité et que ses interventions permettaient de relativiser.
* Pas assez sur les coûts.
* Je veux une autre Journée !
* Salle trop petite et peu adaptée. On parle d’adapter en termes de mobilité ou pour les troubles visuels et auditifs, mais ce qui touche les villes en ce moment c’est l’intégration des enfants handicapés en camp de jour et nous aurions apprécié pouvoir l’aborder en terme légal notamment.
* Salle trop petite. Offrir cet atelier aux employés municipaux pour mieux les sensibiliser.
* Non, bravo pour l’activité et merci pour l’information !
* Merci, Belle initiative, intéressant de pouvoir parler des limites de chacun des intervenants.
* J’aurais souhaité des échanges +++participants sur les collaborations villes et organismes.

**ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

* Quel privilège d’avoir profité de l’expertise inestimable de Société Logique et du GAPHRSM.
* L’accessibilité à la salle de réunion n’était pas très satisfaisante.
* Non.
* Les représentants des villes devraient être les élus eux-mêmes. 3 sur 4 de nos représentants ont passé plus de temps à régler leurs camps de jour ou sur leur téléphone. Je n’ai pas senti d’intérêt comparativement aux tables ou les élus étaient présents.
* Sujet très vaste.
* Peut-être enlever les cellulaires à l’entrée et trop de personnes parlent.
* Ajuster les schémas avec les flèches de manière à ce que ce soit plus clair et épuré (pages 15, 18 et 20).
* Locaux plus adaptés.
* Des cours sur l’AU devraient être inclus dans les programmes d’architecture, génie, etc. Campagne de sensibilisation nécessaire avec exemples concrets.
* Super journée, merci.
* Les photos pour décrire adaptation-accessibilité-accessibilité universelle ont permis de bien comprendre la différence entre ces trois concepts.
* La représentation de toutes les municipalités aurait été bien appréciée.
* Non.
* Aucun.
* J’aurais aimé qu’il y ait plus de concret.
* La salle un peu trop petite.
* La formation était intéressante. Les échanges et les exercices en petits groupes étaient cordiaux et instructifs. La nourriture était bonne. La salle n’était pas accessible universellement. Le formulaire d’évaluation ne respecte pas l’accessibilité concernant les documents car les tableaux ne sont pas recommandés.

**Éléments ressortis durant les échanges**

**Arguments en faveur de l’AU**

* Le coût peu élevé si on intègre l’AU dès le début d’un projet.
* Les personnes ayant des limitations fonctionnelles sont des payeurs de taxes et des clients. Leur entourage bénéficie également de l’AU.
* Amener les intervenants à faire de l’introspection, les toucher personnellement.
* Faire vivre la situation.
* Faire connaître l’apport social positif des personnes ayant des limitations fonctionnelles : citoyen actif, travailleur, consommateur.
* Témoignages de personnes qui vivent la situation.
* Mettre en valeur les bons coups
* Recevoir les réactions des citoyens, feed-back, positif comme négatif, souligner les actions à répéter.

Les éléments suivants, qui sont plus de l’ordre de la stratégie, ont également été mentionnés :

* L’importance de la vision municipale et de la volonté de mettre l’AU en œuvre.
* Tenir des ateliers de sensibilisation auprès des élus.
* Quand l’AU est portée par un élu, c’est facilitant.
* Faire plus de représentation
* Prioriser les demandes.

**Passez du JE au NOUS**

* Exercice difficile, les participants sont plus en mode solution.
* JE : j’ai une limitation auditive et je ne connais pas les activités de loisirs qui me sont accessibles. Nous:
* Nous voulons de l’information sur toutes les activités de loisirs.
* Enjeu de communication : des pictogrammes ajoutés dans le programme de la Ville, des communications qui mentionnent l’accessibilité des activités.
* Enjeu d’accessibilité des activités : les activités offertes doivent être accessibles à tous.
* Diffuser l’information sur les activités de loisir sur un site web accessible.
* Rendre toutes les communications accessibles à tous.
* JE : J’ai une limitation visuelle et il n’y a pas de livres que je peux emprunter à la bibliothèque. NOUS :
* Nous souhaitons avoir accès à des collections que nous sommes en mesure de consulter.
* Enjeu de disponibilité : que la bibliothèque fasse l’acquisition de livres électroniques, livres audio. Offrir une plus grande variété de documents.
* Entente avec INLB pour obtenir des livres adaptés.
* JE : Je suis un père qui se déplace en fauteuil roulant qui ne peut pas amener sa fille à son cours de natation parce que je n’ai pas le droit d’entrer dans le vestiaire et que les gradins ne sont pas accessibles. NOUS :
* Nous souhaitons accompagner nos enfants à leurs activités de loisirs.
* Vestiaire famille avec cabines plus grandes, gradins à rendre accessibles (fauteuils roulants, poussettes, etc.).
* Considérer l’AU des bâtiments dès la conception.
* JE : Je ne peux pas amener mon fils autiste au parc du quartier parce qu’il risque de se blesser et de se sauver. NOUS :
* Nous souhaitons accéder aux installations de la Ville en toute sécurité.
* JE : J’ai un problème de santé mentale et on m’a dit que je ne peux pas travailler pour la Ville. NOUS :
* Appliquer et faire connaitre le programme d’égalité à l’emploi et procéder à l’embauche.
* Nous souhaitons connaître les critères d’embauche.
* JE : Je dois faire une demande de permis pour adapter mon domicile, mais le bureau des demandes n’est pas accessible. NOUS :
* Tous les citoyens n’ont pas accès aux services.
* Chez nous, la question ne se pose pas. L’employé municipal vient chez moi.
* JE : Mon fils trisomique ne fréquente pas le camp de jour parce que les moniteurs ne sont pas à l’aise avec lui. NOUS :
* S’assurer que tous les enfants puissent être accueillis de façon adéquate.

**Passez du court terme au long terme**

* Exercice plus facile que le précédent.
* Besoin : J’ai une limitation auditive et je veux m’inscrire à une activité de loisirs.
* Court terme : inscription en ligne ou avec le Relais Bell. Long terme : installation d’un système ATS.
* Court terme : interprète. Long terme : personnel permanent multilingue, différents moyens d’inscription (en ligne), gratuité pour les accompagnateurs, acquisition d’un système d’amplification.
* Court terme : adapté selon son besoin, interprète. Long terme : formulaires adaptés à toutes les conditions, Web, HTML.
* Court terme : sensibiliser l’animateur et accompagnateur (LSQ). Long terme : se munir d’un système de son mobile.
* Besoin : J’ai une limitation visuelle et je veux emprunter un livre à la bibliothèque.
* Court terme : emprunter des documents à d’autres bibliothèques qui possèdent des documents adaptés. Long terme : faire l’achat de collections/livres en braille et en gros caractères et d’un logiciel de recherche sur l’ordinateur.
* Court terme : accès à la bibliothécaire pour les livres audio et vidéo. Long terme : Promotion des services, section accessible des livres visuels (tapis avec repères tactiles).
* Court terme : accompagnement personnalisé individuel. Long terme : acquisition d’une plus grande collection d’ouvrages, système de prêt entre bibliothèques, promotion des ressources existantes.
* Court terme : référence. Long terme : développer une section adaptée. Interbibliothèques.
* Besoin : Je suis un père qui se déplace en fauteuil roulant et je veux accompagner ma fille à son cours de natation.
* Court terme : poser plus de questions, accompagner l’enfant à la place du père. Long terme : vestiaire familial.
* Court terme : temps d’accessibilité individuel au vestiaire. Long terme : aménagement permanent d’un vestiaire familial.
* Court terme : banc à la piscine et toilette privée. Long terme : aménagement d’un espace pour fauteuil roulant dans les gradins et vestiaire familial.
* Besoin : je veux amener mon fils autiste au parc du quartier :
* Court terme : l’envoyer au parc de l’école. Long terme : aménager un parc avec des modules de jeux et des surfaces pour tous.

**Du message au résultat**

* Les municipalités et les organismes n’ont pas la même relation avec le projet. Pour l’intervenant municipal, le projet d’AU est un parmi beaucoup d’autres, alors que pour le citoyen, c’est SON projet. L’intervenant municipal est appelé à faire de l’introspection pour se mettre à la place du citoyen et mieux comprendre ses réactions.
* Le citoyen a l’impression de ne pas être compris.
* Ce qui est simple peut se faire rapidement. Régler les irritants, en attendant d’avoir des solutions plus structurantes permet de signifier au citoyen qu’on le considère.
* L’argent est souvent un enjeu. Transmettre aux municipalités l’information sur les possibilités de financement.
* Alimenter davantage les municipalités sur les besoins.
* Sensibilisation toujours à faire
* Développer des ambassadeurs.
* Penser à la famille et à l’entourage des citoyens ayant des limitations fonctionnelles.

**Passer à l’action**

* Passer du JE au NOUS.
* Fusionner accessibilité, MADA, familles et diminuer le travail en silo.
* Publier un guide de loisirs accessible.
* Adopter une Politique d’accessibilité universelle.
* Accompagner et informer les membres des organismes communautaires pour qu’ils fassent bien part de leurs besoins.
* Être partenaires pour la diffusion d’information.
* Être stratégique au niveau des demandes : vision d’ensemble à long terme, mais une étape à la fois.
* Avoir une connaissance des besoins des autres.
* Communiquer, répéter.
* Inciter les membres à participer : identifier les besoins, mobiliser, multiplication des voix.
* Importance de considérer la chaîne d’accessibilité universelle.
* Garder la communication ouverte entre la Ville, les citoyens, les organismes communautaires.
* Travailler en partenariat : les organismes communautaires ne sont pas de maudits chialeux et les villes ne veulent pas jamais rien faire. Comprendre les réalités de l’autre.
* Avoir une vision commune : le bien-être de toute la communauté.
* Souligner les bons coups pour que les municipalités sachent les reproduire.
* À force de penser comme ça, il va y avoir moins de préjugés et de discrimination.
* Miser sur le fait que l’AU profite à l’ensemble de la population. C’est transversal.
* Intéressant de voir l’ouverture des municipalités.
* Travailler le moyen terme plutôt qu’éteindre des feux.
* Théorie des petits pas.
* Formation du personnel
* Communiquer mieux, faire connaître les besoins.
* L’AU doit être une priorité des municipalités.
* Importance de se réseauter et de s’utiliser les uns les autres.