



LA BOÎTE À OUTILS

Pour défendre
et promouvoir
l'accessibilité

La participation
citoyenne,
**un engagement
contagieux...**





320, Saint-Joseph, bureau SS-048
Québec (Québec) G1K 8G5
Téléphone : 418-523-3065
Télécopieur : 418-523-6823
Courriel : lecapvish@yahoo.ca
Site Internet : www.capvish.org

La boîte à outils pour défendre et promouvoir l'accessibilité

Première édition, Janvier 2009.
Imprimée à Québec

RÉDACTION :

Marie-Joëlle Lemay Brault

COLLABORATION ET RÉVISION :

Line Beauregard
Laurence Brunelle Côté
Richard Chabot
Christian Dufour
Kathia Roy

CONCEPTION GRAPHIQUE :

Valérie Bouchard, graphiste
www.valeriebouchard.com

La reproduction de cette boîte à outils, totale ou partielle, est fortement encouragée, à condition d'en citer les sources...



La participation
citoyenne,
**un engagement
contagieux...**

Table des matières

Note : Chaque outil est paginé de façon indépendante.

Remerciements

Introduction

La boîte à outils

- Page de section
- Renvoi aux autres outils
- Texte en gras et encadrés



Outil 1 : Définitions utiles

Accessibilité selon le code	2
Accessibilité universelle	2
Adaptation	3
Conception universelle	3
Discrimination	3
Discrimination fondée sur le handicap	4
Droit	4
Handicap	4
Schéma du processus de production du handicap	5
Inclusion	6
Intégration	7
Norme	7
Obligation d'accommodement	8
Oppression	8
Participation publique ou citoyenne	9
Participation sociale	9



Outil 2 : Législations

Quelques termes politiques	2
Quelques cadres législatifs (schéma)	3
Convention relative aux droits des personnes handicapées	4
Charte canadienne des droits et libertés	6
Charte des droits et libertés de la personne du Québec	7
Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale	8
Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	9
Loi sur les services de santé et les services sociaux	10
Références	11



Outil 3 : Normes d'accessibilité

Code de construction du Québec, Chapitre 1, Normes de conception sans obstacles; Guide d'utilisation	2
Guide pratique d'accessibilité universelle	4
Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale	5
Liens Internet concernant l'accessibilité	7
Références	7



Outil 4 : Analyse de l'accessibilité

Vous arrivez à proximité des lieux	2
Vous entrez dans les lieux	2
Vous vous repérez dans les lieux	3
Vous circulez dans les lieux	3
Vous utilisez l'environnement	4
Références de grilles visant l'évaluation de l'accessibilité	4



Outil 5 : Programmes et subventions liés à l'accessibilité et à l'adaptation

Programme de rénovation de façades	2
Programme d'adaptation du domicile	3
Rénovations ou transformations des édifices à revenus	3
Déduction pour dépenses d'adaptation à l'accueil des personnes handicapées	4
Divers programmes du gouvernement du Canada	5
Références	6



Outil 6 : Fonctionnement municipal de la Ville de Québec

Organigramme de la Ville de Québec	
Les portes de la participation citoyenne au niveau municipal	2
Les directions d'arrondissement	
Les mécanismes de consultation publique	
Le bureau de l'Ombudsman	
Les trois principaux mécanismes de consultation publique	4
Les conseils de quartier	
Les conseils d'arrondissement	
Le Conseil de Ville	
Coordonnées des bureaux d'arrondissement	8
Références	9

Table des matières

Note : Chaque outil est paginé de façon indépendante.



Outil 7 : Procédures de requête et de plainte

Signalements au système de gestion des requêtes de la ville de Québec	2
Plaintes au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire	4
Plaintes à la Commission des droits de la personne	5
Plaintes et signalements à la Régie du bâtiment	7
Plaintes au Protecteur du citoyen	8
Références	10



Outil 8 : Demande d'intervention aux arrondissements

Explications sur les requêtes et la grille	2
Comment remplir la grille	3
Grille modèle	4
Grille vierge	



Outil 9 : Argumentation

Définir l'argumentation	2
Stratégies argumentaires	2
Les conclusions hâtives	
L'appel à la réputation, la popularité ou la notoriété	
Les manipulateurs de foules	
Les gardiens des traditions	
L'appel à la pitié	
Les faux dilemmes	
Les généralisations	
L'attaque du messager	
Les proverbes	
Arguments favorables à l'accessibilité universelle	6
Références	8



Outil 10 : Stratégies de revendication, de sensibilisation et suivis des demandes

Stratégies de revendication	2
Stratégies de sensibilisation	4
Suivis des demandes	7
Références utiles pour inspirer vos actions	9



Outil 11 : Rédaction de lettres

Essentiel de savoir que	2
Contenu d'une lettre de revendication	2
Quelques modèles de lettres	3
Trucs et astuces pour la rédaction	6
Stratégies: destinataire, signature et envoi des lettres	8
Lettre de remerciement	9
Modèle de lettre de remerciement	9
Référence	10



Outil 12 : La prise de parole

Déroulement d'une consultation publique	2
Préparer sa participation à des consultations publiques ou à des représentations	3
Première étape : Vous renseigner avant la consultation.	
Deuxième étape : Adresser vos questions lors de la consultation	
Troisième étape : Exprimer votre opinion durant la consultation	
Prendre la parole en public	6
Qualités d'un bon orateur	
Pour un message efficace	
Maîtriser le trac	
Parler au micro	
Utiliser sa voix	
Références	11



Outil 13 : Histoire de sensibilisation

Version pour adulte	2
Version pour enfant	4

Conclusion

Remerciements

Nous tenons d'abord à remercier le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) qui a fourni la subvention nécessaire à la réalisation du projet. Sans sa contribution, le CAPVISH n'aurait pu l'accomplir, ni développer « **La boîte à outils pour défendre et promouvoir l'accessibilité** ». Grâce au fonds qu'il a mis à la disposition du CAPVISH, des membres de l'organisme ont pu augmenter leurs connaissances et leurs aptitudes et vivre une expérience enrichissante en matière de défense de droits. D'autres personnes ayant des incapacités, tout comme celles qui les accompagnent, pourront bénéficier d'outils pertinents et concrets pour défendre et promouvoir l'accessibilité des lieux et des équipements et leur participation citoyenne.

Par ailleurs, un projet d'éducation populaire sans participants, ne peut prendre forme. Le CAPVISH tient donc à souligner la participation active de ses membres engagés dans le projet. Nous espérons que désormais, ceux-ci se feront émissaires du bagage qu'ils ont acquis. Donc, un immense merci à Laurence Brunelle-Côté, Patrick Duchaine, Éric Lapointe, Sylvie Leblanc et Raynald Pelletier. Merci aussi aux membres qui ont gravité autour et contribué à la démarche, soit Line Beauregard, Nathalie Bleau, Richard Chabot, Paul-Émile Chamberland, Jean Côté, Christian Dufour, Carol Ferland, Raymonde Fillion, Geneviève Gagnon, Nathalie Gordon et Kathia Roy.

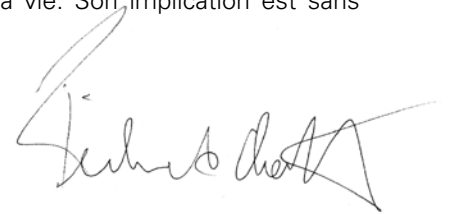
En outre, l'aboutissement d'un tel projet aurait aussi été difficile sans la précieuse collaboration de partenaires. Nous voulons donc souligner l'apport de ces personnes qui, dès l'élaboration du projet, nous ont appuyés et qui ont, tout au long de la démarche, agi à titre d'informateurs et de conseillers. Le CAPVISH remercie plus particulièrement :

Olivier Colomb D'Eyramès du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP 03), Henri Bergeron de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), Roger Cantin de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPO), Normand Boucher du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et en intégration sociale (CIRRIIS) et Charles-Henry Parent du Centre d'action bénévole de Québec (CABQ).

Le CAPVISH souhaite aussi souligner l'apport d'autres personnes et organisations qui ont contribué à enrichir les contenus de la boîte à outils en acceptant généreusement de partager des informations et leurs expertises. Merci donc :

au Regroupement d'éducation populaire en action communautaire (REPAC), au PHARS de Lévis, au ROP-MM, à Ex æquo, à Marielle Raïche du Centre Saint-Pierre, à Sherley Sarna de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, aux fonctionnaires municipaux qui nous ont rencontrés, ainsi qu'à Alfred Martel et à Louis Brault.

Finalement, nous ne pouvons compléter ces remerciements sans souligner la contribution de Marie-Joëlle Lemay-Brault, chargée de projet au CAPVISH, qui a su, tout au long du projet, susciter l'intérêt des participants par ses très grandes qualités d'animatrice et de « rassembleuse ». Elle a reconnu en chacun la volonté et la capacité de progresser et de se développer, et ce, à toutes les étapes de la vie. Son implication est sans contredit une clé dans la réussite du projet.



Richard Chabot, président

Introduction



Le Comité d'Action des Personnes Vivant des Situations de Handicap (CAPVISH) est un organisme communautaire de la région de Québec qui promeut et défend les intérêts et les droits des personnes ayant des incapacités motrices. Dans le cadre de ses activités, il accorde une grande importance aux questions relatives à l'accessibilité architecturale et environnementale car cette problématique affecte particulièrement les personnes à mobilité réduite. Ces personnes sont constamment confrontées à des obstacles qui entravent leur pleine participation sociale.

C'est d'ailleurs dans le but de favoriser la participation citoyenne des personnes ayant des incapacités motrices que le CAPVISH a développé, au cours de l'année 2008, un projet d'éducation populaire sur le thème de l'accessibilité universelle. Le projet « Les éléments de réussite dans la participation citoyenne des personnes ayant des incapacités face aux enjeux de l'accessibilité universelle » a permis de regrouper des membres du CAPVISH. Il a aussi permis de leur offrir de la formation ainsi que de l'accompagnement, afin qu'ils développent leurs compétences et qu'ils mènent des actions citoyennes en faveur de l'amélioration de l'accessibilité de leur environnement. Il visait aussi la production d'outils vulgarisés leur permettant de faire valoir leurs droits et de porter des revendications concernant l'accessibilité auprès des instances concernées, notamment au niveau municipal.

La boîte à outils que nous vous proposons, intitulée « **La boîte à outils pour défendre et promouvoir l'accessibilité** » est donc un des fruits du projet. Sa construction s'est échelonnée sur plusieurs mois durant lesquels le groupe de participants, les gestionnaires de l'organisme et des partenaires ont collaboré avec la chargée de projet afin d'identifier les besoins et d'alimenter les contenus. Les outils ont été élaborés dans une perspective participative et dynamique, où le regard, l'avis et l'expérience des personnes concernées ont fait l'objet d'une préoccupation constante. Pour le CAPVISH, il était essentiel d'obtenir la participation des personnes ayant des incapacités puisqu'en fonction de leurs conditions, celles-ci possèdent une connaissance expérientielle de la problématique qui est précieuse. De plus, cela répondait également aux visées éducatives du projet.

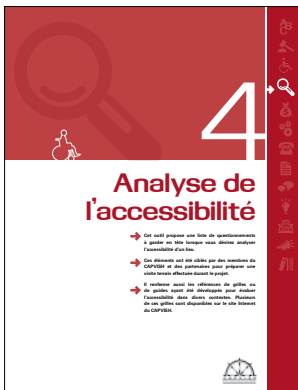
Avec cette boîte à outils, nous espérons fournir des informations pertinentes et vulgarisées de même qu'une forme d'assistance aux personnes intéressées à faire valoir leurs droits ou à porter des revendications en faveur de l'accessibilité. C'est pourquoi nous y abordons des thèmes variés. Cependant, bien que nous considérons y avoir répertorié une somme importante d'informations, nous ne prétendons pas que notre compilation soit exhaustive. Il est probable aussi que certaines informations soient amenées à changer dans le temps. Nous tâcherons d'effectuer une mise à jour régulière de nos contenus et souhaitons que cette boîte à outils évolue au fil des années. En ce sens, nous vous invitons à nous transmettre des informations si vous en possédez et croyez qu'elles viendraient bonifier notre travail.

Notez que nous avons développé le projet et les outils en ayant en tête les principes de l'accessibilité universelle. Toutefois, puisque cette dernière renferme plusieurs niveaux de réalité et que le projet était circonscrit dans le temps, mais aussi par souci d'être le plus fidèle possible aux diverses réalités de nos membres, principalement des personnes utilisant un fauteuil roulant ou un quadriporteur, les contenus abordent davantage l'accessibilité du point de vue architectural et urbanistique.



La boîte à outils

La Boîte à outils comporte 13 sections portant sur les droits, l'accessibilité, le fonctionnement municipal et la participation citoyenne. Vous trouverez le détail de chacune d'elles dans la table des matières. L'ensemble des sections forme un tout cohérent, mais chacun des outils peut aussi être consulté indépendamment, selon vos besoins.



Page de section

Chaque outil débute par une page de section indiquant son numéro, son titre, ses objectifs ainsi qu'une description du contenu qui s'y retrouve. La plupart des sections contiennent aussi une liste de références qui ont servi à bâtir les contenus. De plus, l'icône de chaque outil est représenté sur les pages de section afin de faciliter vos recherches à l'intérieur de la boîte à outils.



Renvoi aux autres outils

Vous trouverez parfois à l'intérieur des sections une cible dans la marge contenant l'icône d'un autre outil. Il s'agit d'une invitation à consulter l'outil en question car la cible indique que vous pouvez vous y référer pour trouver des informations complémentaires.

Texte en gras et encadrés

En parcourant la boîte à outils, vous verrez aussi différentes façons de faire ressortir des informations, dont trois types d'encadrés. Par exemple, lorsque des mots sont **mis en gras** dans les textes, il s'agit la plupart du temps, de titres de programme, document ou autres qui pourraient vous servir de mots-clés pour d'éventuelles recherches d'information.

En bref



Pour leur part, les encadrés « **En bref** » servent à résumer les idées maîtresses d'un passage du texte.

Pense-bête



Quant à eux, les encadrés « **Pense-bête** » ciblent des informations importantes que vous devriez absolument connaître ou retenir.

Utile pour vos actions



Enfin, les encadrés « **Utile pour vos actions** » sont des conseils ou des informations pratiques que vous devriez garder en tête pour guider et inspirer vos revendications, vos actions et vos prises de parole.

Enfin, l'ensemble des outils se retrouve sur le site Internet du CAPVISH au www.capvish.org. L'intérêt de la consultation de la boîte à outils en ligne est de vous permettre d'accéder plus facilement à une foule de liens Internet et d'obtenir davantage d'informations sur différentes organisations ou divers thèmes.

L'emploi du masculin a été privilégié, mais il désigne aussi bien les hommes que les femmes.