LA BOÎTE À OUTILS

Pour défendre et promouvoir l'accessibilité

La participation citoyenne,
un engagement contagieux...

CAPVISH

Comité d'Action des Personnes Vivant des Situations de Handicap

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.

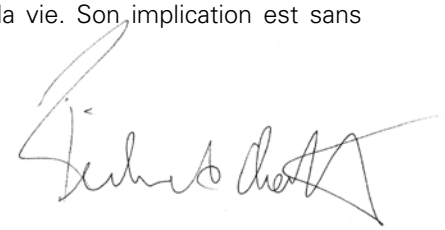
En outre, l'aboutissement d'un tel projet aurait aussi été difficile sans la précieuse collaboration de partenaires. Nous voulons donc souligner l'apport de ces personnes qui, dès l'élaboration du projet, nous ont appuyés et qui ont, tout au long de la démarche, agi à titre d'informateurs et de conseillers.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

Olivier Colomb D'Eyrames 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 (IRDPQ), Normand Boucher du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et en intégration sociale (CIRRIS) 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 Raîche 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

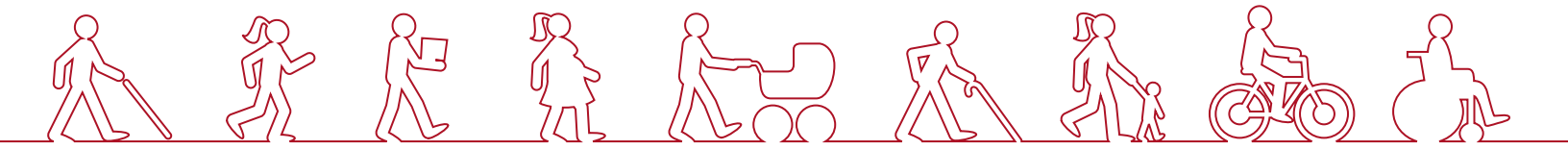
Le Comité d'Action des Personnes VIvant des Situations de Handicap (CAPVISH) est un organisme communautaire de la région de Québec qui promeut et défend les intérêts et les droits des personnes ayant des incapacités motrices. Dans le cadre de ses activités, il accorde une grande importance aux questions 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.

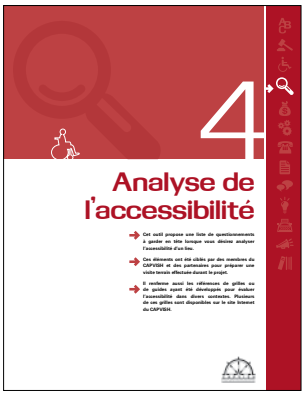
Avec cette boîte à outils, nous espérons fournir des informations pertinentes et vulgarisées de même qu'une forme d'assistance aux personnes intéressées à faire valoir leurs droits ou à porter des revendications en faveur de l'accessibilité. C'est pourquoi nous y abordons des thèmes variés. Cependant, bien que nous considérions 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.

1

Définitions utiles

- Cet outil définit des termes liés aux droits des personnes handicapées, à la participation citoyenne et à l'accessibilité.
- Il inclut les définitions des termes suivants : accessibilité selon le code, accessibilité universelle, adaptation, conception universelle, discrimination, discrimination fondée sur le handicap, droit, handicap, inclusion, intégration, norme, oppression, obligation d'accommodement, participation publique et citoyenne et participation sociale.
- Il vise à faciliter et à améliorer la compréhension des termes pour les personnes concernées par les problématiques d'accessibilité.
- Il se veut un outil concret et utile, permettant aux personnes intéressées de faire valoir leurs droits et leurs points de vue, d'utiliser les définitions ou des parties de définitions dans la rédaction de lettres ou d'autres documents écrits ou dans la préparation de prises de parole.

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

1 Accessibilité selon le code

L'accessibilité selon le code correspond à l'ensemble des exigences de conception sans obstacles prescrites par la réglementation du Code de construction du Québec. Elle permet des environnements accessibles, mais qui la plupart du temps offrent un parcours désigné aux personnes handicapées qui est différent de celui qu'emprunte l'ensemble des usagers. De plus, il s'agit d'exigences minimales qui visent principalement les personnes se déplaçant en fauteuil roulant. L'accessibilité selon le code ne répond donc pas aux besoins de l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

EN BREF

- Ensemble des exigences de conception sans obstacles prescrites par la réglementation du Code de construction du Québec
- Exigences minimales
- Visent principalement les personnes se déplaçant en fauteuil roulant

Société Logique, 2008. Information tirée du site Internet www.societelogique.org

Accessibilité universelle

L'accessibilité universelle prône la réalisation d'environnements sans obstacles au sein desquels toute la population, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles, peut vivre en toute liberté et en sécurité et avoir accès aux mêmes lieux. C'est un concept d'aménagement qui favorise l'utilisation d'un environnement de manière similaire pour tous les usagers. La réponse aux besoins particuliers d'individus ou de groupes est traitée de façon à bénéficier à l'ensemble de la population. Par exemple, à l'entrée d'un bâtiment, on verra une pente douce plutôt qu'un escalier et une rampe d'accès. Elle déborde donc largement des exigences de la réglementation de construction. Lorsque l'accessibilité universelle est intégrée dès la conception d'un projet, les solutions sont simples et esthétiques et les coûts sont comparables à ceux d'une réalisation traditionnelle. L'accessibilité universelle comporte aussi une notion d'adaptation, puisque des besoins particuliers seront toujours présents et y feront appel. Par ailleurs, dans l'accessibilité universelle, les composantes d'adaptabilité seront prévues dès la conception de l'environnement (ex : fond de clouage dans les murs de salles de bains pour prévoir l'installation éventuelle de barre d'appui).

EN BREF

- Réalisation d'environnements sans obstacles
- Vivre en toute liberté et en sécurité et avoir accès aux mêmes lieux
- Utilisation d'un environnement de manière similaire pour tous les usagers
- Composantes d'adaptabilité prévues dès la conception de l'environnement
- Quatre axes principaux : bâtiments, environnement, programmes et services ainsi que communications et information

Société Logique, 2008. Information tirée du site Internet www.societelogique.org

L'accessibilité universelle se présente sous quatre axes principaux, soit l'accessibilité des bâtiments, l'accessibilité de l'environnement, l'accessibilité aux programmes et aux services et finalement, l'accessibilité aux communications et à l'information. De ce fait, elle sert à l'ensemble de la société et permet une pleine participation sociale et une réelle inclusion de toutes les personnes.

Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), 2005. Cahier des revendications. Information tirée du site Internet www.aqriph.com

Adaptation

L'adaptation est le fait d'augmenter l'accessibilité dans un environnement existant pour répondre aux besoins spécifiques d'un individu ayant des limitations fonctionnelles, des incapacités ou des pertes de mobilité. Elle implique souvent un réaménagement des espaces et fournit une solution au cas par cas aux besoins particuliers d'un individu ou d'un groupe d'individus. Pour adapter, beaucoup de modifications sont souvent nécessaires, générant ainsi des coûts importants. Elle est nécessaire lorsqu'un lieu déjà existant comporte des contraintes à l'autonomie et au fonctionnement des personnes.

EN BREF

- Augmenter l'accessibilité dans un environnement existant pour répondre aux besoins spécifiques
- Réaménagement des espaces

Société Logique, 2008. Information tirée du site Internet www.societelogique.org

Conception universelle

La conception universelle est une autre façon de nommer l'accessibilité universelle. Elle a trait à la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La conception universelle n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées, là où ils sont nécessaires.

Organisation des nations unies (ONU), 2007. Convention relative aux droits des personnes handicapées.

Discrimination

La discrimination est l'action d'isoler ou traiter différemment certains individus ou un groupe d'individus sur la base de caractéristiques particulières.

Larousse, 2008.

EN BREF

- Établir une différence, exclure des personnes en les privant de certains de leurs droits
- Sur la base de caractéristiques particulières

La discrimination c'est l'action d'établir une différence, d'exclure des personnes en les privant de certains de leurs droits. C'est le fait de séparer, de mettre à l'écart des personnes en raison de leurs caractéristiques. La discrimination mène ainsi à un traitement inégal entre les individus.

Information tirée de notes du cours « Fondements sociopolitiques », Université Laval. 2004.

Discrimination fondée sur le handicap

La discrimination fondée sur le handicap, c'est toute distinction, exclusion ou restriction exercée à l'endroit d'une personne handicapée sur la base de ses incapacités ou de ses déficiences et qui a pour but ou pour effet de compromettre ou d'empêcher la reconnaissance, la jouissance ou l'exercice des ses droits et libertés fondamentales dans les domaines politique, économique, social, culturel, civil ou autres.

EN BREF

- Distinction, exclusion ou restriction basée sur les incapacités ou les déficiences
- Compromet l'exercice des droits et libertés fondamentales

Organisation des nations unies (ONU), 2007. Convention relative aux droits des personnes handicapées.

Droit

Le droit est un phénomène social. La société établit des règles destinées à régir son fonctionnement et à organiser les relations, économiques ou politiques, des personnes qui la composent. C'est un ensemble de règles destinées à organiser la vie en société et qui vise toutes les personnes qui forment la collectivité. Le droit se construit donc dans l'intérêt général de l'ensemble des personnes.

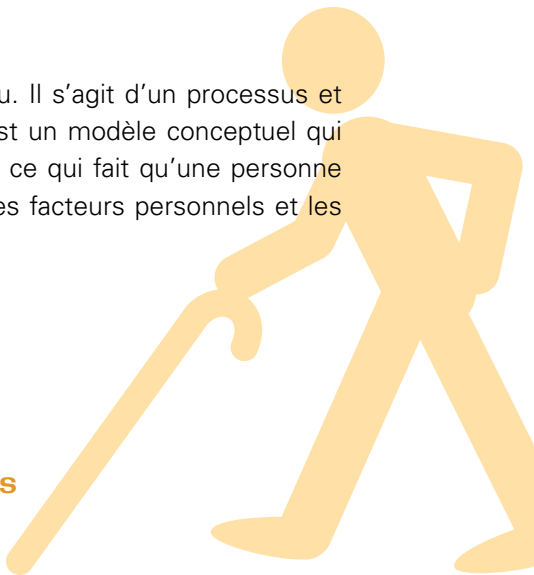
EN BREF

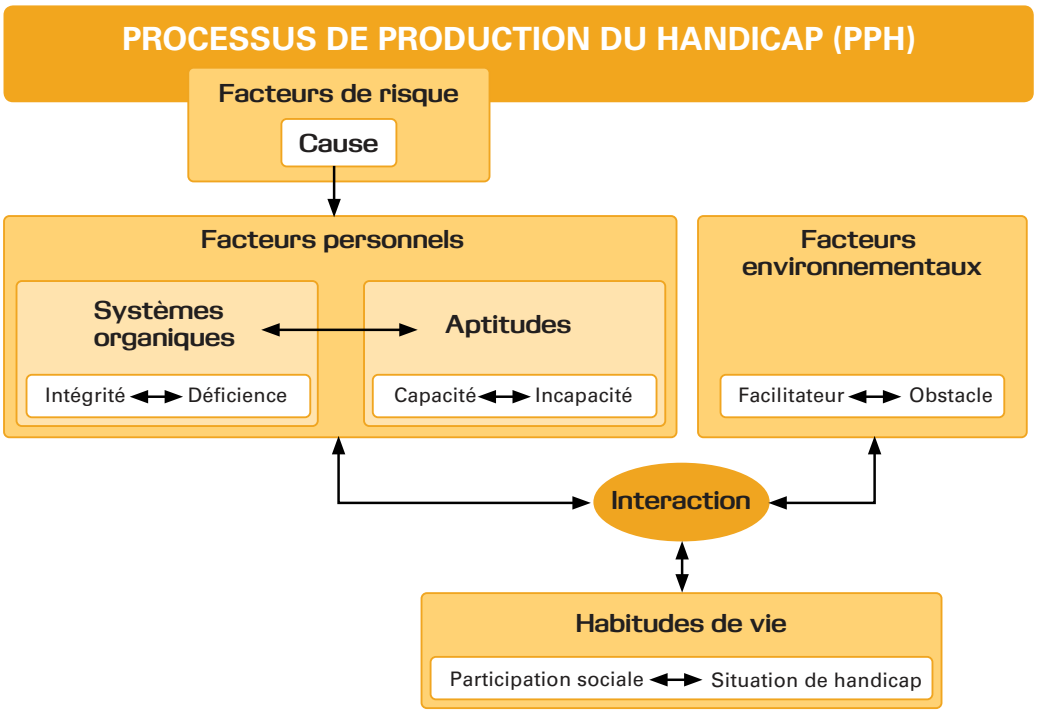
- Phénomène social
- Établit des règles destinées à organiser la vie en société
- Vise toutes les personnes qui forment la collectivité

Information tirée du site Internet : http://fr.wikipedia.org/wiki/Droit#D.C3.A9finitions

Handicap

Le handicap se définit dans le cadre du fonctionnement social de l'individu. Il s'agit d'un processus et non pas d'un état. Le « **Processus de production du handicap (PPH)** », est un modèle conceptuel qui explique les facteurs qui sont en cause dans le handicap ou autrement dit, ce qui fait qu'une personne est « handicapée ». Le schéma en page suivante illustre ces facteurs, soit les facteurs personnels et les facteurs liés à l'environnement.





© RIPPH / SCCIDIH 1998

Les facteurs personnels correspondent aux caractéristiques de la personne, notamment à ses incapacités. Celles-ci réfèrent aux aptitudes des personnes à réaliser une activité physique ou mentale (ex.: marcher, voir, entendre, etc.). On parlera d'incapacité motrice pour une personne qui ne peut marcher ou qui le fait avec difficulté. Quant aux facteurs liés à l'environnement, comme par exemple les dénivellations d'un terrain ou les politiques sociales, elles peuvent aussi bien se révéler être des obstacles ou des facilitateurs. Le « handicap » doit donc toujours être compris en relation avec l'environnement de la personne car il n'est pas propre aux individus, mais prend forme dans un contexte social particulier. Il naît de l'interaction entre les caractéristiques propres à la personne et celles de son environnement. Nous dirons donc qu'une personne a des incapacités motrices, visuelles, auditives, etc. ou des limitations fonctionnelles et qu'elle peut vivre des situations de handicap, qui elles sont liées à des obstacles présents dans son environnement.

Par exemple, une personne qui a une **incapacité motrice** et qui utilise un fauteuil roulant vivra une **situation de handicap** si, pour entrer dans un édifice, il n'y a que des escaliers et aucune rampe d'accès. Par contre, si l'entrée est aménagée de manière à accéder aisément à l'édifice, elle sera alors en **situation de participation sociale**. Selon le modèle du PPH, une personne est en situation de participation sociale lorsqu'elle a la possibilité de réaliser ses activités quotidiennes et ses rôles sociaux.

Réseau international du processus de production du handicap (RIPPH), 1998. Schéma conceptuel du processus de production du handicap et autres informations. Information tirée du site Internet : http://www.ripph.qc.ca

EN BREF

- Se définit dans le cadre du fonctionnement social de l'individu
- Un processus et non un état
- N'est pas propre aux individus, mais prend forme dans un contexte social particulier
- Naît de l'interaction entre les caractéristiques propres à la personne et celles de son environnement
- On parle donc de situation de handicap ou de situation de participation sociale
- Interaction de trois éléments : facteurs personnels, facteurs environnementaux et habitudes de vie
- Perturbation dans la réalisation des habitudes de vie d'une personne
- Les attitudes négatives des gens et les immeubles inaccessibles représentent des situations de handicap

Le handicap est une situation qui découle de l'interaction de trois éléments : les facteurs personnels (les caractéristiques propres à la personne et ses aptitudes), les facteurs environnementaux (l'organisation et le contexte social) et finalement, les habitudes de vie (les activités courantes de la personne ou ses rôles sociaux). Le handicap est une perturbation dans la réalisation des habitudes de vie d'une personne résultant d'une part de déficiences, d'incapacités ou d'autres caractéristiques personnelles (âge, sexe, identité socioculturelle, etc.) et d'autre part, d'obstacles environnementaux. Il n'est donc pas exclusif aux personnes ayant des déficiences physiques, auditives, visuelles ou autres, mais peut affecter tout le monde.

Société Canadienne de la Classification Internationale des Déficiences, des Incapacités et Handicaps (SCIDIH), 1994. Information tirée de notes du cours « Fondements sociopolitiques », Université Laval. 2004.

Le handicap est un obstacle relié à l'environnement ou aux attitudes qui a pour effet d'empêcher une personne de prendre pleinement sa place dans la société. Les attitudes négatives des gens et les immeubles inaccessibles représentent des exemples de situations de handicap.

Secrétariat à la condition des personnes handicapées (SCPH), 1991. Le pouvoir des mots, Conseils généraux et guide terminologique pour une représentation adéquate des personnes ayant une déficience.

Par personnes handicapées, on entend des personnes qui présentent des incapacités physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles durables dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et concrète participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

Organisation des nations unies (ONU), 2007. Convention relative aux droits des personnes handicapées.

Inclusion

L'inclusion est étroitement liée au respect des droits et libertés de la personne. Une société inclusive signifie de lutter contre les préjugés et la discrimination et de tenir compte de la diversité des réalités des personnes dans l'organisation sociale et la conception des programmes et des politiques.

EN BREF

- Étroitement liée au respect des droits et libertés de la personne
- Tient compte de la diversité des réalités des personnes dans l'organisation sociale et la conception des programmes et des politiques
- Tient compte des besoins des personnes handicapées dès le départ

La promotion d'une approche inclusive amène à prendre en compte les besoins des personnes handicapées dès le départ et donc à minimiser les impacts négatifs de l'adaptation. Elle invite à former la collectivité afin que tout le monde puisse y participer et avoir un libre accès à toutes ses activités en fonction des besoins de chacun. En ce sens, elle se rapproche du concept d'accessibilité universelle.

Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), 2007. Proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Intégration

EN BREF

- Suggère d'incorporer des individus « marginaux » à une collectivité dont les normes sont établies d'après la majorité
- Suppose donc la conformité et l'ajustement au fonctionnement de l'ensemble de la société

Les termes intégration et inclusion sont souvent utilisés comme des synonymes dans le discours entourant le handicap. Cependant, ils comportent des nuances subtiles qui déboucheront sur des stratégies ou des philosophies d'intervention différentes. Contrairement à l'inclusion qui propose de concevoir la société en tenant compte de la diversité des individus et des réalités, **l'intégration** suggère plutôt d'incorporer des individus « marginaux » à une collectivité dont les normes sont établies d'après la majorité. La notion d'intégration suppose donc d'une certaine façon, de se conformer et de s'ajuster au fonctionnement de l'ensemble de la société. On peut donc voir l'intégration comme un acte réalisé en réaction, car il répond à un problème, tandis que l'inclusion, qui se planifie antérieurement, est davantage un acte novateur et préventif.

Normand Boucher, 2003. Les changements conceptuels dans le champ du handicap au Québec. Synthèse d'une présentation au Colloque annuel du Réseau international sur le processus de production du handicap (RIPPH) en octobre 2003, au Musée de la civilisation à Québec.

Norme

EN BREF

- Critère ou principe auquel se référer pour porter un jugement
- Sert à uniformiser

Une norme, de manière générale, est un critère ou un principe auquel on se réfère pour porter un jugement. C'est une règle qui fixe les conditions d'élaboration ou de fabrication d'une opération ou d'un produit. Les normes servent à uniformiser l'utilisation de quelque chose.

Larousse, 2008.

À titre d'exemple, les normes d'accessibilité comprises dans le Code du bâtiment du Québec (chapitre 1, Conception sans obstacles) visent à baliser la construction et la rénovation de bâtiments afin d'en assurer, à toute la population, l'accessibilité et l'utilisation de façon uniforme et en toute sécurité. Ces normes sont des exigences minimales concernant la sécurité et l'accessibilité.

Gouvernement du Québec, 2006. Normes de conception sans obstacles; Guide d'utilisation, Code de construction du Québec, Chapitre 1.

Obligation d'accommodement

L'obligation d'accommodement est une partie intégrante du droit à l'égalité, elle est un des moyens nécessaires afin de l'obtenir. Elle vise à adapter les règles, les pratiques et les exigences d'une organisation, de même que le matériel et les lieux de travail aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Sans ces accommodements, les obstacles qu'ils soient liés à l'accessibilité architecturale, aux horaires, aux moyens de communication, aux méthodes employées, aux conventions collectives, aux coûts, aux préjugés, etc., sont maintenus et ont pour effet d'exclure les personnes ayant des limitations fonctionnelles de ces organisations qui auraient pu être adaptées à leurs besoins.

L'obligation consiste à prendre les mesures raisonnables pour s'entendre avec la personne qui le demande, à moins que cela ne constitue une contrainte excessive. **La contrainte excessive** est définie par trois critères dans l'arrêt Meiorin, soit des coûts exorbitants quantifiables et qui viendraient modifier la nature essentielle de l'entreprise ou qui influenceraient considérablement sa viabilité, l'impossibilité et finalement, le risque grave. Si l'accommodement est possible, il doit être adopté.

EN BREF

- Partie intégrante du droit à l'égalité
- Implique d'adapter les règles, les pratiques et les exigences d'une organisation, de même que le matériel et les lieux de travail aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles
- Implique de prendre les mesures raisonnables pour s'entendre avec la personne qui le demande, à moins que cela ne constitue une contrainte excessive

EN BREF

- Coûts exorbitants
- Impossibilité
- Risque grave
- Si l'accommodement est possible, il doit être adopté

Confédération des organismes de personnes handicapées (COPHAN), 2006. Pour le droit à l'égalité : Accessibilité universelle et obligation d'accommodement.

Oppression

L'oppression, c'est l'imposition d'un traitement difficile par la violence ou par l'abus d'autorité. Elle comporte un rapport de pouvoir et de domination qu'une personne ou un groupe exerce envers une ou plusieurs personnes. Elle est encouragée par le pouvoir, la hiérarchie, les stéréotypes et la violence. Pour les personnes handicapées, le fait de subir les préjugés et l'indifférence d'une partie de la société est une forme d'oppression.

EN BREF

- Imposition d'un traitement difficile par la violence ou par l'abus d'autorité
- Rapport de pouvoir et de domination

Information tirée de notes du cours « Fondements sociopolitiques », Université Laval. 2004.

Participation publique ou citoyenne

La participation publique ou citoyenne, c'est l'action de prendre part aux décisions collectives au sein du gouvernement, d'une institution publique ou d'un organisme de la société civile (groupe communautaire, association de citoyens, etc.). Elle est un acte de citoyenneté, car elle permet de saisir diverses opportunités pour enrichir la société et contribuer à son développement. C'est une condition essentielle au développement de la communauté et à l'amélioration de la qualité de vie des personnes. Elle est un ingrédient essentiel de la santé des collectivités. Elle s'apprend et elle est en quelque sorte, une responsabilité inhérente à la citoyenneté.

EN BREF

- Action de prendre part aux décisions collectives
- Acte de citoyenneté
- Saisir diverses opportunités pour enrichir la société et contribuer à son développement
- Ingrédient essentiel de la santé des collectivités
- Elle s'apprend

Thibault, A., Lequin, M. et Tremblay, M., 2000. Cadre de référence de la participation publique, démocratique, utile et crédible.

Participation sociale

La participation sociale peut prendre diverses formes, comme le travail rémunéré, l'investissement humain et financier dans une entreprise ou un projet communautaire, le bénévolat, l'engagement dans des institutions démocratiques, etc. Elle peut aussi prendre des formes plus informelles comme l'implication dans sa propre famille. Elle se vit d'abord dans le lien entre l'individu et ses proches, pour ensuite prendre forme dans les relations entre l'individu et ses différents milieux de vie (école, travail, vie communautaire, etc.).

EN BREF

- Diverses formes : travail rémunéré, investissement humain et financier, formes plus informelles
- D'abord dans le lien entre l'individu et ses proches
- Ensuite dans les relations entre l'individu et ses différents milieux de vie

Thibault, A., Lequin, M. et Tremblay, M., 2000. Cadre de référence de la participation publique, démocratique, utile et crédible.

2

Législations

- Cet outil répertorie des articles de différentes lois, chartes et conventions liés aux droits des personnes et des personnes handicapées et pouvant servir à la promotion ou à la revendication d'une meilleure accessibilité.
- Il comprend aussi un schéma explicatif permettant une meilleure compréhension de certains cadres législatifs. Il s'attarde particulièrement aux droits humains et à certaines lois et politiques qui contiennent des éléments spécifiques aux personnes handicapées.
- Il vise à renseigner sur les droits et, le cas échéant, à fournir aux personnes concernées par les problématiques d'accessibilité un argumentaire dans leurs revendications et leurs représentations.
- Il se veut un outil concret et utile permettant aux personnes intéressées, de faire valoir leurs points de vue sur la base de leurs droits.
- Il contient aussi des références permettant l'exploration des différentes politiques, lois et chartes et autres informations relatives.

CAPVISH

Voir l'aide-mémoire

2

Lorsqu'il est question de conventions, de chartes, de lois, de règlements, de décrets et de politiques, il y a de quoi s'y perdre. Pour simplifier le tout, voici quelques indications qui vous aideront à vous y retrouver. Tout d'abord :

- Une **convention ou une déclaration** est un accord passé entre des personnes ou des groupes et qui établit les règles convenues dans un domaine particulier. Par exemple, dans cet outil, il est question des accords internationaux concernant les droits de l'homme et les droits des personnes handicapées. Initiés par l'Organisation des Nations Unies (ONU), ces accords influencent les législations des pays qui les signent. Ils n'ont pas cependant, la même portée que les chartes ou les lois en termes d'obligation.

- Les **chartes** sont des lois qui énoncent les règles fondamentales d'un territoire, d'une institution ou d'une organisation. Elles sont donc à la base de toutes les autres lois ou réglementations. Elles concernent les droits, les privilèges et les obligations relatifs à des secteurs d'activités précis comme le fait la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Celle-ci énonce les droits des Québécois. Ainsi, toutes les autres lois spécifiques du Québec, comme celles sur la santé, sur les communications ou sur le transport, doivent tenir compte de ce qui est dicté.

- Les **règlements** sont pour leur part, plus pointus que les lois. Ils sont généralement constitués d'un ensemble de normes et d'indications qui précise la façon dont seront obligatoirement appliqués les articles d'une loi. Les règlements peuvent être adoptés par diverses organisations dont les conseils municipaux pour déterminer les manières d'opérer différents services de la Ville.

- Enfin, on peut décrire simplement les **politiques** comme des stratégies ou des ensembles d'options que les gouvernements ou les institutions se donnent par rapport à une problématique ou à une situation particulière. Les politiques encadrent certains aspects de l'organisation sociale et orientent les actions et les décisions des gestionnaires et des producteurs de services. La politique d'admissibilité aux services de transport adapté ou celle de soutien à domicile en sont des exemples.

QUELQUES TERMES POLITIQUES

Convention ou déclaration
- Accord passé entre des personnes ou des groupes établissant les règles convenues dans un domaine particulier
- N'ont pas la même portée que les chartes ou les lois

Chartes
- Lois énonçant les règles fondamentales d'un territoire, d'une institution ou d'une organisation
- À la base de toutes les autres lois ou réglementations
- Concernent les droits, les privilèges et les obligations

Règlements
- Plus pointus que les lois
- Constitués d'un ensemble de normes et d'indications précisant l'application des articles d'une loi

Politiques
- Stratégies ou ensembles d'options
- Liées à des problématiques ou à des situations particulières
- Encadrent l'organisation sociale
- Orientent les actions et les décisions des décideurs

QUELQUES CADRES LÉGISLATIFS

Déclaration universelle des droits de l'homme

- Adoptée en 1948 et signée par le Canada la même année, elle est reconnue en tant que fondement du droit international relatif aux droits de l'homme
- Constitue le fondement de la justice et de la paix dans le monde
- Reconnaît la dignité de tout être humain

Convention relative aux droits des personnes handicapées

- Adoptée en 2006 par plusieurs pays du monde et en vigueur depuis mai 2008
- Ratifiée par le Canada en mars 2007
- A pour but de veiller au traitement égalitaire des personnes handicapées
- Instrument qui indique aux pays ce qu'ils devraient faire pour garantir les droits des personnes handicapées

Une charte est une loi qui prime sur toutes les autres lois

Charte canadienne des droits et libertés

- Adoptée en 1982, elle protège les droits fondamentaux de tous les Canadiens et décrit comment le Canada est tenu de faire respecter ces droits

Loi canadienne sur les droits de la personne

- Cette loi fédérale s'applique aux employés de l'État et aux entreprises privées réglementées par le gouvernement fédéral
- Elle interdit la discrimination

Charte des droits et libertés de la personne du Québec

- Adoptée en 1975, elle est en vigueur depuis 1976
- Loi fondamentale qui assure et protège les droits de toutes les personnes vivant au Québec
- Elle harmonise les rapports entre les personnes et les institutions et le respect de la dignité humaine
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse est l'organe gouvernemental ayant pour mission d'assurer le respect de la Charte

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

- Adoptée en 2004, elle vient modifier une loi existante
- Vise à favoriser l'exercice des droits des personnes handicapées ainsi que leur intégration sociale
- L'OPHQ a pour mandat de voir à l'application de cette loi

Politique à part égale

- Deviendra prochainement « À part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité »
- Politique qui vise à inciter la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans la conception des politiques, des programmes et des stratégies gouvernementales

Programmes et services

- De cette politique et cette loi, découlent plusieurs programmes ou services gouvernementaux spécifiques aux personnes handicapées et adaptés à leurs besoins

Quelques lois comportant des éléments spécifiques aux personnes handicapées ou utiles à la participation citoyenne

Code civil de Québec

- Il régit, en harmonie avec la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et les principes généraux du droit, les rapports entre les personnes et les biens

Code de construction du Québec

- Le Chapitre 1, Normes de conception sans obstacles assure des normes minimales dans les bâtiments, principalement pour les personnes en fauteuil roulant

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

- Permet l'accès aux documents des organismes publics dont les agences de santé, les ministères et les municipalités et ainsi, assure une meilleure participation citoyenne
- C'est la Commission d'accès à l'information qui a pour mission de faire respecter cette loi

Loi sur les services de santé et les services sociaux

- Loi qui régit le système de santé et de services sociaux québécois
- C'est le ministère de la Santé et des Services sociaux qui assure l'application de la loi

Avant d'aborder différentes chartes et lois afin d'en faire ressortir les articles pertinents pour défendre l'accessibilité, il est intéressant de mentionner que :

« Toute personne handicapée est titulaire de tous les droits reconnus à toutes les autres personnes dans la société par la Charte des droits et libertés de la personne et l'ensemble de la législation québécoise ».

Cependant, selon l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), afin de pouvoir vivre pleinement leur participation sociale, les personnes handicapées doivent aussi se prévaloir de certains droits. Certains d'entre eux font d'ailleurs partie d'autres lois.

- Le droit à l'intégration scolaire, professionnelle et sociale
- Le droit à des services favorisant l'intégration ainsi qu'à des services d'adaptation et de réadaptation adaptés à leurs besoins
- Le droit à la compensation équitable de leurs déficiences par les services nécessaires et par le remboursement des coûts liés à la compensation des déficiences
- Le droit à l'accommodement dans tous les domaines de la vie
- Le droit à un plan de service individualisé et à des plans d'intervention
- Le droit de recevoir un diagnostic
- Le droit à des mesures de protection contre les atteintes à leurs droits et contre l'exploitation
- Le droit à l'aide et à l'assistance de la personne de leur choix

Pour plus d'information sur le cahier des revendications de l'AQRIPH : http://www.aqriph.com/cahier.htm

Convention relative aux droits des personnes handicapées (ONU)

La **convention relative aux droits des personnes handicapées** est basée sur les principes généraux relatifs à la charte des droits de l'homme des Nations Unies. Ces principes sont le respect de la dignité intrinsèque, de l'autonomie, de la liberté de choix et de l'indépendance, la non-discrimination, la participation et l'intégration pleine et effective à la société, le respect de la différence, l'acceptation, l'égalité des chances et l'accessibilité. Ils comprennent aussi l'égalité homme femme, le respect du développement des capacités de l'enfant handicapé et du droit à préserver leur identité.

Les États signataires de la convention s'engagent à garantir et à promouvoir le plein exercice de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales de toutes les personnes handicapées sans discrimination d'aucune sorte fondée sur le handicap.

Pour ce faire, ils s'engagent notamment à :

- Entreprendre ou encourager la recherche et le développement de biens, services, équipements et installations de conception universelle et à encourager l'offre et l'utilisation de ces mêmes biens, services, équipements et installations. Ils s'engagent aussi à encourager l'incorporation de la conception universelle dans le développement des normes et directives.
- Encourager la formation aux droits reconnus dans la présente Convention des professionnels et personnels qui travaillent auprès des personnes handicapées, de façon à améliorer la prestation des aides et des services garantis par ce droit.
- Consulter et faire participer activement les personnes handicapées, y compris les enfants handicapés, par l'intermédiaire des organisations qui les représentent, à l'élaboration et la mise en œuvre des lois et des politiques adoptées aux fins de l'application de la présente Convention, ainsi qu'à l'adoption de toute décision sur des questions qui les concernent.

Articles pertinents concernant l'accessibilité

ARTICLE 9/ ACCESSIBILITÉ

1) Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent les mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales. Ces mesures, parmi lesquelles figurent l'identification et l'élimination des obstacles et barrières à l'accessibilité, s'appliquent entre autres à :

    a) Élaborer des normes nationales minimales et des directives relatives à l'accessibilité des installations et services ouverts ou fournis au public et contrôler l'application de ces normes et directives.

    b) Faire en sorte que les organismes privés qui offrent des installations ou des services qui sont ouverts ou fournis au public prennent en compte tous les aspects de l'accessibilité par les personnes handicapées.

ARTICLE 19/ AUTONOMIE ET INCLUSION DANS LA SOCIÉTÉ

Les États Parties de la Convention reconnaissent à toutes les personnes handicapées le droit de vivre dans la société avec la même liberté de choix que les autres personnes, et prennent des mesures efficaces et appropriées pour faciliter aux personnes handicapées la pleine jouissance de ce droit ainsi que leur pleine intégration et participation à la société, notamment en veillant à ce que :

    c) Les services et équipement sociaux destinés à la population générale soient mis à la disposition des personnes handicapées, sur la base de l'égalité avec les autres, et soient adaptés à leurs besoins.

Pour plus d'information sur la convention : http://www.un.org/french/disabilities

Charte canadienne des droits et libertés

La **Charte canadienne des droits et libertés** est un outil dont découle la **Loi canadienne sur les droits et libertés de la personne**. Elle garantit les droits et libertés qui y sont énoncés et assure une société libre et démocratique.

Les libertés fondamentales sont :

- La liberté de conscience et de religion
- La liberté de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression, y compris la liberté de la presse et des autres moyens de communication
- La liberté de réunion pacifique
- La liberté d'association

Articles pertinents concernant l'accessibilité

ARTICLE 7/ VIE, LIBERTÉ ET SÉCURITÉ

Chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne; il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale.

ARTICLE14/ INTERPRÈTE

La partie ou le témoin qui ne peuvent suivre les procédures, soit parce qu'ils ne comprennent pas ou ne parlent pas la langue employée, soit parce qu'ils sont atteints de surdité, ont droit à l'assistance d'un interprète.

ARTICLE 15/ ÉGALITÉ DEVANT LA LOI, ÉGALITÉ DE BÉNÉFICE ET PROTECTION ÉGALE DE LA LOI

(1) La loi ne fait exception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.

ARTICLE 24/ RECOURS EN CAS D'ATTEINTE AUX DROITS ET LIBERTÉS

(1) Toute personne, victime de violation ou de négation des droits ou libertés qui lui sont garantis par la présente charte, peut s'adresser à un tribunal compétent pour obtenir la réparation que le tribunal estime convenable et juste eu égard aux circonstances.

Pour plus d'information sur la Charte Canadienne des droits et libertés de la personne : http://www.unac.org/droits/guide/canada.html

Charte des droits et libertés de la personne du Québec

La Charte des droits et libertés de la personne concerne les droits et libertés qui sont reconnus au Québec.

Cette dernière reconnaît les mêmes libertés et droits fondamentaux que la Charte canadienne des droits et libertés de la personne, en plus d'inclure des éléments relatifs aux mécanismes provinciaux mis en place pour assurer ces droits et libertés et ce, notamment lorsqu'il est question du rôle de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, des mécanismes de plaintes ainsi que du tribunal des droits de la personne. D'ailleurs, l'***outil 7: Procédures de requête et de plainte***, vous indique la démarche pour adresser une plainte à la Commission. Les droits reconnus dans la Charte touchent les droits politiques, judiciaires, économiques et sociaux. Elle énonce aussi le droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice des droits et libertés.

Articles pertinents concernant l'accessibilité

ARTICLE 10/ DISCRIMINATION INTERDITE

Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

ARTICLE 15/ LIEUX PUBLICS ACCESSIBLES À TOUS

Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravaning, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles.

ARTICLE 48/ PROTECTION DES PERSONNE ÂGÉES

Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

ARTICLE 49/ RÉPARATION DE PRÉJUDICE POUR ATTEINTE ILLICITE À UN DROIT

Une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnue par la présente Charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte.

Pour plus d'information sur la Charte des droits et libertés de la personne du Québec :
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

La loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale a pour but, comme son nom l'indique, d'assurer l'exercice des droits des personnes handicapées et de favoriser leur intégration sociale, au même titre que tout autre citoyen, en impliquant les ministères et leurs réseaux (santé, éducation, etc.), les municipalités et organismes publics et privés pour l'élaboration et l'organisation de mesures, de ressources et de services.

C'est le ministère de la Santé et des Services sociaux qui est chargé de son application. L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) est, pour sa part, mandataire du gouvernement et doit veiller au respect des principes et des règles énoncés dans cette loi et doit s'assurer que les ministères et leurs réseaux (santé, éducation, etc.), les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées afin qu'elles s'intègrent et participent pleinement à la vie en société.

Pour vos actions et vos revendications auprès des instances municipales, vous devriez bien connaître les deux articles de loi qui suivent car ils obligent les municipalités comme la Ville de Québec, à tenir compte des besoins des personnes handicapées et à favoriser l'accessibilité. Ces articles pourraient donner du poids à vos demandes en vous offrant un contexte légal sur lequel vous appuyer.

Articles pertinents concernant l'accessibilité

ARTICLE 61.1/ PLAN D'ACTION

Chaque ministère et organisme public qui emploient au moins 50 personnes ainsi que les municipalités locales qui comptent au moins 15 000 habitants adoptent, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

ARTICLE 61.4/ APPROVISIONNEMENT

Les ministères, organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur approvisionnement lors d'achat ou de location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

Pour plus d'information sur la loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_20_1/E20_1.html

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Au Québec, la **loi d'accès à l'information**, divisée en deux aspects, soit l'accès à l'information publique et la protection des renseignements personnels, oblige les décideurs à rendre compte publiquement des motifs qui les amènent à prendre une décision. Cet engagement de transparence en est un de respect de la population. Son absence est source de non implication des citoyens à moyen terme.

Parmi les organismes publics touchés par cette obligation, on retrouve, entre autres, les municipalités. Cela est important dans un contexte de revendication auprès des instances municipales car c'est une assurance de pouvoir prendre part aux consultations publiques et aux décisions en connaissance de cause.

Pour obtenir davantage d'information sur le fonctionnement municipal et les consultations publiques, consultez l'***outil 6: Fonctionnement municipal de la Ville de Québec*** et l'***outil 12: La prise de parole***.

Articles pertinents concernant l'accessibilité

ARTICLE 9/ DROITS D'ACCÈS AUX DOCUMENTS

Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

ARTICLE 10/ REQUÉRANT HANDICAPÉ

Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodements raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu par la présente section. À cette fin, l'organisme public tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

ARTICLE 29.1/ DÉCISION PUBLIQUE

La décision rendue par un organisme public dans l'exercice de fonctions juridictionnelles est publique.

Pour plus d'information sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html

Loi sur les services de santé et les services sociaux

La Loi sur les services de santé et les services sociaux, à travers le régime de services de santé et de services sociaux, a pour but le maintien et l'amélioration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie.

Elle vise entre autres à :

- Agir sur les facteurs déterminants pour la santé et le bien-être et rendre les personnes, les familles et les communautés plus responsables à cet égard par des actions de prévention et de promotion;
- Favoriser l'adaptation ou la réadaptation des personnes, leur intégration ou leur réintégration sociale;
- Diminuer l'impact des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie des personnes;
- Atteindre des niveaux comparables de santé et de bien-être au sein des différentes couches de la population et des différentes régions.

Article pertinent concernant l'accessibilité

ARTICLE 2.6

Favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et à des services sociaux selon des modes de communication adaptés aux limitations fonctionnelles des personnes.

Pour plus d'information sur la Loi sur les services de santé et les services sociaux : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=%2F%2FS_4_2%2FS4_2.htm

Références

- *Alliance québécoise des regroupements pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH), 2006. Cahier des revendications. Information tirée du site Internet : http://www.aqriph.com/cahier.htm*
- *Association canadienne pour les nations unies (ACNU), 2008. Charte canadienne des droits et libertés de la personne et Loi canadienne sur les droits de la personne. Information tirée du site Internet : http://www.unac.org/droits/guide/canada.html*
- *Commission d'accès à l'information, 2008. Information tirée du site Internet : http://www.cai.gouv.qc.ca*
- *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2008. Information tirée du site Internet : http://www.cdpdj.qc.ca/fr/droits-personne/index.asp?noeud1=1&noeud2=3&cle=0*
- *Gouvernement du Québec, 2008. Code civil du Québec. Information tirée du site Internet : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ/CCQ.html*
- *Gouvernement du Québec, 2006. Normes de conception sans obstacles; Guide d'utilisation, Code de construction du Québec, Chapitre 1.*
- *Gouvernement du Québec, 2008. Charte des droits et libertés de la personne. Information tirée du site Internet : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM*
- *Gouvernement du Québec, 2008. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Information tirée du site Internet : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_20_1/E20_1.html*
- *Gouvernement du Québec, 2008. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Information tirée du site Internet : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/A_2_1/A2_1.html*
- *Gouvernement du Québec, 2008. Loi sur les services de santé et les services sociaux. Information tirée du site Internet : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=%2F%2FS_4_2%2FS4_2.htm*

Références (suite)

- *Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), 2007. À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, Proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Information tirée du site Internet : http://www.ophq.gouv.qc.ca/apartentiere/documents.htm*
- *Organisation des nations unies (ONU), 2008. Déclaration universelle des droits de l'homme. Information tirée du site Internet : http://www.un.org/french/aboutun/dudh.htm*
- *Organisation des nations unies (ONU), 2008. Convention relative aux personnes handicapées. Information tirée du site Internet : http://www.un.org/french/disabilities*
- *Thibault, A., Lequin, M. et Tremblay, M., 2000. Cadre de référence de la participation publique, démocratique, utile et crédible.*
- *Unicef, 2008. Une question de capacités ; explication de la convention relative aux droits des personnes handicapées.*

3

Normes d'accessibilité

- Cet outil présente trois documents incontournables qui traitent des normes d'accessibilité et il décrit le type d'information qu'on peut y trouver.
- Il vise à orienter les personnes dans leurs recherches d'information concernant les normes d'accessibilité.
- Finalement, il fournit les références de ces documents et donne des liens Internet pertinents à consulter pour les personnes intéressées à parfaire leurs connaissances sur l'accessibilité.

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

3

Il serait trop laborieux dans le cadre de cette boîte à outils de vous décrire l'ensemble des normes d'accessibilité, qu'elles soient minimales ou universelles. De toute façon, notre but n'est pas de vous faire connaître sur le bout des doigts chacune des normes, mais plutôt de vous fournir quelques informations de base et de vous proposer des références. Celles-ci vous permettront, en furetant un peu, d'approfondir vos connaissances et de vous sentir plus à l'aise lorsque vous réclamez des améliorations ou que vous discutez d'accessibilité. Trois documents vous seront donc présentés et les grandes lignes de leur contenu résumées. Il n'en tiendra qu'à vous de pousser un peu plus loin la recherche.

D'ailleurs, si vous jumelez le contenu du présent outil et celui de vos recherches complémentaires aux éléments mentionnés dans l'***outil 4 : Analyse de l'accessibilité***, vous devriez posséder une connaissance générale de l'accessibilité, vous permettant de poser un regard critique sur les bâtiments que vous fréquentez et de bien formuler vos demandes en vue d'améliorer leur accessibilité.

Code de construction du québec, chapitre 1
Normes de conception sans obstacles; Guide d'utilisation

Avant de vous décrire le contenu du **Code de construction du Québec** lié à l'accessibilité, il importe de démêler certains aspects de la réglementation. Au Canada, les règlements entourant la construction et la rénovation de bâtiment sont d'abord déterminés au niveau fédéral, à travers un outil nommé le **Code national du bâtiment** (CNB). Le CNB est une réglementation visant principalement la sécurité des incendies, la salubrité et la résistance des structures des bâtiments. Il établit donc une norme minimale pour la construction, mais aussi pour la transformation et la rénovation.

Dans notre pays, la réglementation de la construction est de juridiction provinciale et territoriale. Ce sont donc les différents gouvernements provinciaux et les municipalités qui ont la responsabilité de définir et d'appliquer les règles en matière de construction. Le CNB leur sert de document de base pour élaborer des réglementations plus étoffées.

Au Québec, le contenu du CNB est repris, modifié et bonifié dans le Chapitre 1- Bâtiment, d'un document qui se nomme le Code de construction du Québec (CCQ). En ce qui concerne l'accessibilité, il comprend aussi une section intitulée « Conception sans obstacles ». Celle-ci porte le numéro 3.8., et intègre des normes minimales d'accessibilité qui doivent être respectées lors de la construction d'un bâtiment. D'autres sections du Code comportent également des normes relatives à l'accessibilité comme c'est le cas pour la section portant sur les appareils élévateurs et les ascenseurs.

On dit que les normes du CCQ sont minimales car elles offrent généralement un parcours désigné différent pour les personnes handicapées et qu'elles visent principalement les personnes se déplaçant en fauteuil roulant manuel.

Les autres types d'incapacités ne sont pas vraiment considérés dans l'établissement de ces normes, pas plus que l'évolution des aides techniques (fauteuil électrique plus large, quadriporteur, etc.). D'ailleurs, vous pouvez vous référer à l'***outil 1: Définitions utiles*** pour faire la distinction entre l'accessibilité selon le Code et l'accessibilité ou la conception universelle. Cette distinction est importante à saisir.

Les textes du CCQ ou du CNB sont difficiles et lourds à consulter. Ce sont des briques de plusieurs centaines de pages qui renferment une multitude d'articles rédigés dans un langage très technique. Cependant, il existe un document vulgarisé nommé « **Normes de conception sans obstacles ; guide d'utilisation** » qui facilite la compréhension des exigences du CCQ liées à la section 3.8. Voici quelques informations essentielles qu'il renferme.

Les types de bâtiment suivants sont exclus du règlement d'application du CCQ, section 3.8., et ne sont donc pas obligés de se conformer aux normes de conception sans obstacles :

- Les petits bâtiments d'habitation
- Les établissements industriels
- Les édifices à bureaux de deux étages et moins
- Les commerces dont la superficie totale est inférieure à 300 m²

- Lors de travaux de transformation d'un bâtiment qui n'est pas exclu de la section 3.8 du CCQ, les normes de conception sans obstacles ne s'appliquent qu'aux éléments touchés par la transformation et non à l'ensemble du bâtiment.

- Par ailleurs, si les propriétaires d'un bâtiment, dont l'accessibilité n'est pas requise par la loi, décident de le rendre accessible, ils doivent le faire conformément aux normes du CCQ.

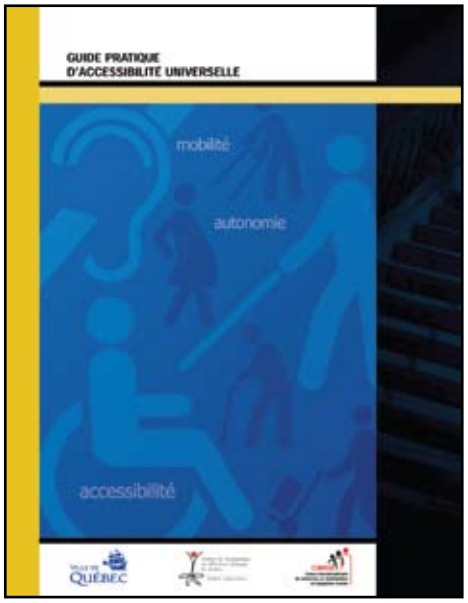
Comme l'application des normes de construction est de juridiction territoriale, les municipalités peuvent adopter le CCQ pour des bâtiments qui ne sont pas assujettis à la loi et les forcer à respecter certaines normes d'accessibilité.

L'***outil 7 : Procédures de requête et de plainte*** aborde brièvement cet aspect en lien avec la procédure de plainte à la Régie du bâtiment du Québec.

- Dans la section 3.8., l'accessibilité concerne les domaines d'application suivants :
  - Le site et l'implantation du bâtiment (trottoirs, stationnements, etc.) ;
  - L'entrée du bâtiment (nombre, etc.) ;
  - Les parcours sans obstacles (largeurs libres, aires de manœuvre, rampes d'accès, escaliers mécaniques, ascenseurs, commandes, portes, signalisation, etc.) ;
  - L'accessibilité sur les aires de plancher (aires visées, salles de spectacles, chambres d'hôtels, salles de toilettes, aide à l'audition, système d'alarme, etc.) ;
  - Les salles de toilettes (cabines de toilettes, toilettes et urinoirs, lavabos, etc.) ;
  - Autres éléments (baignoires, douches, comptoirs, etc.).

Pour plus d'information sur les normes de conception sans obstacles incluses dans le Code de construction du Québec, consultez en ligne le Guide d'utilisation : http://rbq.gouv.qc.ca/dirPublication/dirEntreprises/dirBatiment/ConceptionSansObstacles.pdf

Guide pratique d'accessibilité universelle



Le **Guide pratique d'accessibilité universelle** est un document qui a été élaboré par la Ville de Québec, l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ) et le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS), dans le cadre des activités de la Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec. Il consiste en un ensemble de 12 fiches techniques abordant différents aspects liés à l'accessibilité. Contrairement au Code de construction du Québec (CCQ), les propositions qu'il renferme dépassent les normes minimales et constituent une « **zone confort** ».

La zone confort est définie comme une conception qui répond aux normes minimales et contient les adaptations nécessaires pour assurer, à tous les utilisateurs d'un environnement, une autonomie sans dépense d'énergie supérieure à la moyenne des gens et ce, en toute sécurité.

Le **Guide pratique d'accessibilité universelle** date de 2003, mais une mise à jour est prévue en 2009, dans le cadre des actions inscrites au plan d'action de la Ville de Québec concernant l'intégration des personnes handicapées. Celle-ci permettra l'ajout de quelques fiches, notamment une concernant les espaces de stationnement et une autre sur les salles de spectacles.

➜ Le Guide pratique d'accessibilité universelle est intéressant à consulter car il est bien vulgarisé, riche en information et bien illustré. Chaque fiche est construite de la même manière ce qui facilite la consultation et le repérage des informations. Voici un aperçu de l'information que vous y trouverez :

- Le titre et le numéro de la fiche ;
- Des pictogrammes indiquant quels utilisateurs sont les plus susceptibles de profiter des aménagements adaptés ;
- Les objectifs recherchés par les aménagements ;
- Des exemples illustrés d'aménagements adaptés ;
- Les critères de design des aménagements adaptés, c'est-à-dire les mesures et les autres considérations techniques et de sécurité ;
- Une description technique de l'aménagement adapté, à l'aide de plans dessinés ;
- Des références aux articles du CNB et du CCQ pertinents, ainsi que d'autres références liées au thème de la fiche.

- Les 12 fiches techniques du Guide pratique d'accessibilité universelle abordent les thèmes suivants :

1. Les rampes d'accès ;
2. Les entrées principales ;
3. Les vestibules ;
4. Les halls et les corridors ;
5. Les toilettes ;
6. La signalisation ;
7. Les appareils de transport mécanique (ascenseur, escalier ou trottoir roulant, etc.) ;
8. Les mains courantes et les garde-corps ;
9. Les escaliers intérieurs et extérieurs ;
10. Les services publics ;
11. Les trottoirs ;
12. Les traverses de rues.

- Le guide contient aussi un lexique définissant plusieurs termes liés à l'accessibilité et une liste de publications, de références et de ressources utiles en matière d'accessibilité. Cette liste pourrait s'avérer très pertinente dans vos recherches ou pour orienter vos demandes et vos revendications. Les coordonnées de vos bureaux d'arrondissement pourraient aussi être nécessaires, vous les trouverez dans l'***outil 6 : Fonctionnement municipal de la Ville de Québec***.

Pour consulter le Guide pratique d'accessibilité universelle, visitez le site Internet de la Ville de Québec et tapez son titre dans la barre de recherche ou visitez : http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/propriete/docs/acces_manuel_utilisation.pdf

Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale

Le document « **Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale** » a été élaboré par un groupe d'experts sous la direction de la Commission canadienne des droits de la personne. Il est intéressant, car il répertorie et compare les codes et les normes d'accessibilité de différents pays. Il est, en quelque sorte, un recueil de spécifications techniques concernant l'accessibilité, mais il ne constitue pas une norme internationale. C'est pourquoi vous devez utiliser son contenu avec discernement et en tenant compte du contexte car plusieurs éléments peuvent influencer les normes comme par exemple, la géographie ou les politiques. Ainsi, il peut être difficile de faire appliquer les mêmes normes partout dans le monde.

Le document utilise le terme « pratiques exemplaires », à titre indicatif, pour définir les méthodes et les procédures de construction abordables et conformes aux principes de conception universelle et qui répondent aux besoins du plus grand nombre d'utilisateurs possible.

En retournant à l'***outil 1 : Définitions utiles***, vous verrez que la conception universelle rejoint le concept de l'accessibilité universelle.

➔ « Pratiques exemplaires de conception universelle » est intéressant à consulter car il renferme une mine d'informations techniques, mais il est rédigé dans un langage simple et cible des éléments très concrets. Bien qu'il ne prétende pas être exhaustif, il est par ailleurs très complet car chaque thème abordé est divisé en sous-sections, ce qui permet de considérer une masse importante de détails. De plus, la présentation sous forme de tableaux comparatifs facilite le repérage et l'analyse des informations.

Chaque section est construite de la façon suivante :

- Une introduction renfermant des spécifications sur le thème, les principales données ressortant de l'analyse des tableaux et des avis du groupe d'experts ;
- Un tableau comparatif des normes de divers pays concernant une foule d'éléments particuliers liés au thème et dont la dernière colonne suggère la pratique exemplaire ;
- Certaines sections comportent des commentaires qui apportent des compléments d'information.

➔ Les diverses sections du document « Pratiques exemplaires de conception universelle » abordent les éléments d'aménagement suivants :

- L'anthropométrie, c'est-à-dire des données de base sur les dimensions particulières établies pour les personnes qui utilisent des aides à la mobilité ;
- Les ascenseurs ;
- Les auditoriums, arénas et aires de rassemblement ;
- Les baignoires ;
- Les bancs et les aires de pique-nique ;
- Les bibliothèques ;
- Les cafétérias et les restaurants ;
- Les communications ;
- Les cuisines ;
- Les débarcadères ;
- Les douches ;
- Les entrées ;
- Les escaliers ;
- Les fontaines à boire ;
- L'hébergement et le logement provisoire ;
- Les indicateurs tactiles ;
- Les mains courantes ;
- Les portes ;
- Les postes de travail et les salles informatiques ;
- Les rampes ;
- Les rampes de bordure, les intersections et les îlots de sécurité ;
- Les salles de réunion, de conférence et de formation ;
- La sécurité ;
- La signalisation ;
- Le stationnement ;
- Les téléphones ;
- Les toilettes ;
- Les voies d'accès.

➔ Le document comporte aussi un glossaire qui permet de mieux saisir et d'utiliser les termes techniques liés à l'accessibilité. Il contient aussi, à la toute fin, des exemples illustrés d'applications des pratiques exemplaires, accompagnés de remarques.

Pour consulter, en ligne, l'édition révisée 2007 de « Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale », visitez : http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1376&context=gladnetcollect

Pour mieux comprendre l'accessibilité et trouver une foule d'informations conceptuelles et techniques sur l'accessibilité, des références documentaires et des liens Internet, visitez :

Société Logique au : http://www.societelogique.org

Liens internet concernant l'accessibilité

- Pour obtenir des documents de références concernant les normes d'accessibilité des bâtiments, dispositifs et services pour les personnes vieillissantes et handicapées, visitez

  Association Canadienne de normalisation : http://www.csa.ca/electronic_catalogue/sante_securite.pdf

Références

- *Monsieur Alfred Martel, architecte retraité de la Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 9 décembre 2008.*
- *Conseil national de recherche du Canada, 2002. Code national du bâtiment- Canada 1995.*
- *Gouvernement du Québec, 2006. Normes de conception sans obstacles; Guide d'utilisation, Code de construction du Québec, Chapitre 1.*
- *Société logique, 2008. Information tirée du site Internet : www.societelogique.org*
- *Ville de Québec, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ) et Centre de recherche interdisciplinaire en réadaptation et en intégration sociale (CIRRIS), 2003. Guide pratique d'accessibilité universelle.*
- *Commission canadienne des droits de la personne, 2006. Pratiques exemplaires de conception universelle à l'échelle internationale.*

4

Analyse de l'accessibilité

- Cet outil propose une liste de questionnements à garder en tête lorsque vous désirez analyser l'accessibilité d'un lieu.
- Ces éléments ont été ciblés par des membres du CAPVISH et des partenaires pour préparer une visite terrain effectuée durant le projet.
- Il renferme aussi les références de grilles ou de guides ayant été développés pour évaluer l'accessibilité dans divers contextes. Plusieurs de ces grilles sont disponibles sur le site Internet du CAPVISH.

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

4

Lorsque vous visitez un endroit, il n'est pas nécessaire que vous connaissiez toutes les normes d'accessibilité par cœur pour en évaluer l'accessibilité. Même sans être de grands spécialistes, il vous est possible de le faire en portant attention à différents aspects.

En tant que personne vivant couramment des situations de handicap, votre expérience personnelle et les difficultés que vous rencontrez quotidiennement, durant vos parcours, vous donnent une connaissance très concrète des divers obstacles à l'accessibilité et vous permettent de les dénoter.

Toutefois, l'*outil 3 : Normes d'accessibilité* peut vous fournir certaines références et précisions quant aux normes.

Alors, pourquoi ne pas profiter de votre expertise, pour vous faire « inspecteurs » de l'accessibilité des lieux que vous fréquentez ou aimeriez fréquenter ? Vous pouvez solliciter des rencontres ou tout simplement être attentifs et prendre des notes lorsque vous fréquentez un commerce, un évènement ou autres. Vos observations pourraient vous servir, par la suite, à faire des revendications ou des recommandations aux personnes concernées. En ayant les questionnements qui suivent en tête, vous deviendrez de fins observateurs de l'accessibilité. Laissez-vous guider.

Vous arrivez à proximité des lieux

- Y a-t-il des espaces de stationnement réservés pour personnes handicapées à proximité ?
- Sont-ils en nombre suffisant ?
- Ces espaces sont-ils bien situés ?
- Sont-ils suffisamment larges et longs ?
- Y a-t-il un débarcadère à proximité de l'entrée ?
- Le parcours pour se rendre à l'entrée est-il sécuritaire ?

Vous entrez dans les lieux

- Les entrées sont-elles bien identifiées et accessibles (plein pied, rampes d'accès, bien déneigées, dégagées, munies de portes automatiques, etc.) ?
- Le nombre d'entrées accessibles est-il suffisant ?
- Le choix de leur emplacement est-il adéquat ?
- Vous permet-il d'emprunter le même parcours que les autres personnes ?
- La largeur des portes est-elle suffisante ?
- Les seuils de porte ont-ils une bonne hauteur ?

- La lourdeur, le sens d'ouverture et le type de poignée des portes sont-ils des handicaps ?
- Le temps d'ouverture des portes est-il suffisant long ?
- L'efficacité des mécanismes de rétention des portes est-il efficace et ajusté ?
- L'emplacement des boutons-poussoirs permet-il de manœuvrer facilement ?

Vous vous repérez dans les lieux

- La signalisation permet-elle de bien s'orienter et de se diriger ?
- Permet-elle d'identifier facilement l'environnement ?
- La signalisation est-elle uniforme et à une bonne hauteur ?
- Qu'en est-il du choix du type des caractères et de leur grosseur ?
- Y a-t-il des caractères braille pour les personnes ayant une déficience visuelle ?
- Les postes d'accueil, d'information ou de réception sont-ils situés près de l'entrée ou à un endroit facile à repérer ?
- Les espaces communs, les services, les sorties, etc. sont-ils facilement repérables et à proximité ?
- Le service et l'accueil par le personnel tiennent-ils compte des besoins des personnes ayant des incapacités ?

Vous circulez dans les lieux

- L'aménagement des lieux, soit la disposition des équipements et du mobilier, nuit-il aux déplacements libres et sécuritaires ?
- Qu'en est-il de l'encombrement ?
- Les escaliers sont-ils munis de mains courantes ?
- Celles-ci ont-elles des caractéristiques facilitant leur usage ?
- La hauteur et la profondeur des marches d'escalier sont-elles uniformes ?
- La largeur des allées de circulation est-elle suffisante ?
- S'il y a des pentes, leur accent est-il doux ?
- Des tourniquets ou des serpentins nuisent-ils aux bons déplacements ?
- L'éclairage, la luminosité et les contrastes de couleur sont-ils des obstacles pour une personne ayant une basse vision ?
- Des surfaces tactiles au sol ou des lignes conductrices facilitent-elles les déplacements des personnes ayant une déficience visuelle ?

- S'il y a des ascenseurs, sont-ils suffisamment spacieux pour une personne en fauteuil, en quadriporteur ou accompagnée d'un chien guide ?
- Les boutons de contrôle sont-ils bien situés, faciles à utiliser et munis d'écriture braille ?
- Y a-t-il des possibilités, pour les personnes ayant des besoins particuliers, d'être accompagnées ou guidées ?

Vous utilisez l'environnement

- Les équipements tels que les abreuvoirs, les téléphones, les comptoirs, etc. sont-ils universellement accessibles ?
- L'endroit est-il muni de salles de bains convenant à une personne en fauteuil ou en quadriporteur (grandeur des cabines, hauteur et emplacement des accessoires) ?
- Celles-ci sont-elles situées au même endroit que les salles de bains des autres personnes ?
- Les procédures de sécurité ou d'évacuation tiennent-elles compte des besoins des personnes ayant des incapacités ?
- Le service de l'ensemble du personnel démontre-t-il qu'il est formé et sensibilisé aux besoins des personnes ayant des incapacités ?

Références de grilles visant l'évaluation de l'accessibilité

- *Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP-03), 2008. Fiche d'évaluation de l'accessibilité de vos évènements ; Comment améliorer la fréquentation de vos évènements par les personnes ayant des limitations fonctionnelles ?*
- *Bureau d'Aide et d'information sur le logement adapté région Mauricie , 2004. Trucs et astuces pour une meilleure accessibilité universelle.*
- *Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH), 2006. Votre organisme est-il accessible aux personnes à mobilité réduite ?*
- *Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH), 2006. Appréciation de l'immeuble.*
- *Kéroul, 2002. Guide d'établissement culturels et touristiques accessibles aux personnes à capacités physique restreinte.*

5

Programmes et subventions
liés à l'accessibilité et à l'adaptation

- **Cet outil vise à faire connaître sommairement certains programmes de subventions ou des mesures fiscales liés à l'accessibilité.**
- **Il souhaite fournir aux personnes revendiquant une meilleure accessibilité, des arguments économiques pour inciter les gens qu'elles approchent à procéder à des améliorations des lieux dont ils sont propriétaires.**
- **Il contient des informations sur le programme de rénovation des façades donnant sur une artère commerciale de la Ville de Québec, sur le programme d'adaptation du domicile, sur la déduction fiscale pour les rénovations ou les transformations des édifices à revenus, sur la déduction pour dépenses d'adaptation à l'accueil des personnes handicapées et sur divers programmes fédéraux.**
- **Il renferme aussi quelques références permettant aux personnes qui le désirent de pousser davantage la recherche d'information à ce sujet.**

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

5

Pour donner du poids à vos revendications, il peut être pertinent que vous connaissiez sommairement certains programmes de subventions et quelques éléments de fiscalité. En plus des explications figurant dans l'*outil 2 : Législations* et dans l'*outil 9 : Argumentation*, qui portent sur les droits et les arguments pour défendre l'accessibilité, les descriptions de programmes qui suivent pourraient nourrir vos argumentations en vue d'inciter des commerçants ou des propriétaires d'immeubles à rendre leurs aménagements plus accessibles.

Il vous faut savoir par ailleurs que ces informations sont susceptibles de changer rapidement. Il est donc important que vous vérifiiez leur validité avant de les utiliser. Par exemple, à la Ville de Québec, vous pouvez valider ces informations auprès du **Service du greffe de la Ville** ou auprès du **Service du développement économique** qui est responsable des programmes de subventions.

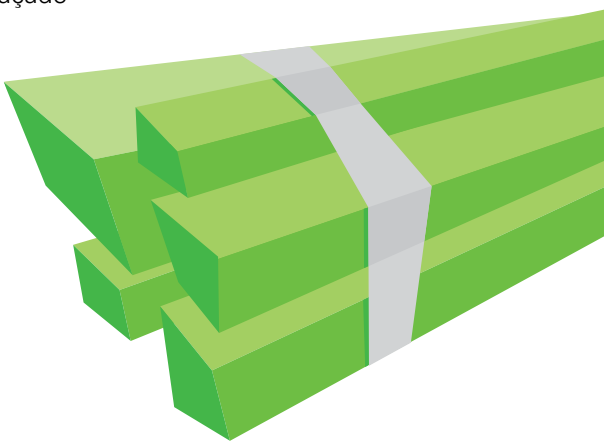
Programme de rénovation de façades

À la Ville de Québec, aucune réglementation ne force les commerçants à rendre leurs commerces accessibles. Par contre, les programmes de subvention qu'elle met sur pied, peuvent servir d'incitatifs.

C'est le cas avec le **Programme de rénovation des façades** donnant sur une artère commerciale. Ce programme n'est pas destiné spécifiquement à favoriser l'accessibilité. Cependant, il peut y contribuer puisque certains travaux concernent l'aménagement ou la rénovation de rampes d'accès et peuvent y être admissibles.

Ce que vous devez savoir sur ce programme :

- La Ville détermine les territoires d'application du programme. Présentement des secteurs sont ciblés, principalement dans les arrondissements La Cité et Limoilou ;
- Les bâtiments entièrement résidentiels sont exclus de ce programme ;
- Les travaux doivent atteindre une valeur minimale de 5 000 $;
- Les travaux doivent concerner l'affichage et l'aménagement de la façade d'un bâtiment, des restaurations patrimoniales ou des travaux de construction ou de rénovation d'une rampe d'accès ;
- Dans le cas des rampes d'accès, la valeur maximale admissible pour les travaux est de 10 000 $ par immeuble. Le montant de la subvention correspondra à 50 % du coût des travaux jusqu'à concurrence de 5 000 $.



Programme d'adaptation du domicile (PAD)

Le **programme d'adaptation du domicile** est un programme provincial géré conjointement par la Société d'habitation du Québec et certaines municipalités.

L'idée est de permettre aux personnes handicapées qui sont limitées dans l'accomplissement de leurs activités quotidiennes d'apporter les adaptations nécessaires à leur domicile pour pallier leurs limites. En aidant ces personnes à payer le coût des travaux d'adaptation de leur logement afin de le rendre accessible, ce programme vise à favoriser leur autonomie et leur maintien à domicile.

Ce que vous devez savoir sur ce programme :

- Il s'adresse à toutes les personnes handicapées, sans égard à leur revenu ;
- Il vise autant les locataires, que les propriétaires-bailleurs ou occupants, en autant que ceux-ci soient des personnes handicapées ;
- Les montants accordés sont versés après l'exécution des travaux et déterminés selon le mode d'occupation de la personne. L'aide varie entre 4 000 $ et 16 000 $;
- Le programme s'applique à l'ensemble du Québec, à l'exception des réserves autochtones ;
- L'admissibilité des travaux est évaluée par la Société d'habitation du Québec, à partir du rapport d'un ou d'une ergothérapeute ;
- Vous devez faire preuve de patience car il se peut qu'il y ait plusieurs mois d'attente pour l'obtention des subventions de ce programme et ce, même si vous correspondez aux critères d'admissibilité.

Pour plus d'information sur le programme d'adaptation du domicile :
http://www.habitation.gouv.qc.ca/programmes/adapter_domicile.html

Rénovations ou transformations des édifices à revenus

Depuis mars 2006, le gouvernement du Québec a bonifié la **déduction fiscale pour les rénovations ou les transformations des édifices à revenus** afin d'inciter leur propriétaire à améliorer l'accès aux personnes handicapées. C'est la Régie du bâtiment du Québec qui a le mandat d'attester l'admissibilité des travaux pour confirmer qu'ils répondent aux normes de conception sans obstacles du Code du bâtiment.

Il est donc possible pour un propriétaire d'édifices à revenus, de déduire les montants payés pour rénover son bâtiment ou le transformer, ce qui veut dire moins d'impôt à payer et donc peu de frais à débourser pour le rendre accessible.

Ce que vous devez savoir sur ce programme :

- Un édifice à revenus est un bâtiment utilisé principalement pour gagner des revenus comme par exemple, un immeuble d'espaces commerciaux.
- Les travaux doivent favoriser l'accès des personnes handicapées à cet édifice ou leur permettre de l'utiliser en toute sécurité.
- Les travaux doivent être attestés par la Régie du bâtiment du Québec comme étant conformes aux normes de conception sans obstacles.
- Les dépenses liées aux travaux doivent avoir été engagées après le 23 mars 2006.

Pour plus d'information sur le programme de rénovations ou de transformations aux édifices à revenus : www.rbq.qc.ca

Déduction pour dépenses d'adaptation à l'accueil des personnes handicapées

Cette mesure fiscale est mise en place pour inciter les entreprises à créer des aménagements accessibles aux personnes handicapées.

Elle leur permet de déduire 100 % des dépenses d'adaptation consacrées à l'accueil des personnes à capacité physique restreinte.

C'est Revenu Québec qui voit à l'application de la **déduction pour dépenses d'adaptation à l'accueil des personnes handicapées**.

Ce que vous devez savoir sur ce programme :

- Ce programme vise principalement, les hôtels, les musées, les restaurants, les installations touristiques, etc.
- Les dépenses admissibles peuvent concerner l'installation de rampes d'accès intérieures ou extérieures, celle d'un ouvre-porte électrique ou à commande manuelle, la modification d'une salle de bains, d'un ascenseur ou d'une porte facilitant l'usage par une personne en fauteuil roulant, toute rénovation effectuée après le 23 mars 2006 et conforme aux normes de conception sans obstacles, des panneaux en braille ou des signalisations sonores dans les ascenseurs, des indicateurs de position ou des systèmes visuels d'alerte d'incendie, des téléphones pour malentendants ou des accessoires pour ordinateurs conçus en fonction de certaines déficiences.

Pour plus d'information sur la déduction fiscale pour dépenses d'adaptation à l'accueil des personnes handicapées : http://www.formulaire.gouv.qc.ca/cgi/affiche_doc.cgi?dossier=6097&table=0#top

Divers programmes du gouvernement du Canada

Sur le site Internet de **Service Canada**, vous pouvez consulter la description d'une foule de programmes fédéraux spécifiques aux personnes handicapées.

Ceux-ci concernent, entre autres, le Fonds d'intégration, la subvention canadienne d'accès pour les étudiants ayant une incapacité permanente, des moyens d'adaptation, l'aide aux entrepreneurs, la remise en état des logements, etc. Vous y trouverez aussi un lien pour des informations sur des voyages et du tourisme accessible.

Pour plus d'information, consultez la page des services pour personnes handicapées de Service Canada : http://www.servicecanada.gc.ca/fra/auditoires/handicap/index.shtml

Le Bureau de la condition des personnes handicapées est le centre de liaison du gouvernement du Canada pour les partenaires importants qui travaillent à promouvoir la pleine participation des personnes handicapées à tous les aspects de la vie sociale et communautaire. Sur son site Internet, vous trouverez le plan d'action du Canada concernant les personnes handicapées et des informations sur divers programmes, notamment le **Fonds d'accessibilité** et le **Fonds d'intégration pour les personnes handicapées**. L'un favorise la participation à la collectivité et l'autre l'employabilité.

Pour plus d'information, consultez la page du Bureau de la condition des personnes handicapées : http://www.rhdsc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/programmes_financement/index.shtml

Références

- *Bureau de la condition des personnes handicapées, Gouvernement du Canada, 2008. Programme de financement. Information tirée du site Internet : http://www.rhdsc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/programmes_financement/index.shtml*
- *Régie du bâtiment du Québec, Gouvernement du Québec, 2008. Rénovations ou transformations favorisant l'accès des édifices à revenus pour les personnes handicapées. Information tirée du site Internet : www.rbq.qc.ca*
- *Revenu Québec, Gouvernement du Québec, 2008. Déduction pour dépenses d'adaptation à l'accueil des personnes handicapées. Information tirée du site Internet : http://www.formulaire.gouv.qc.ca/cgi/affiche_doc.cgi?dossier=6097&table=0#top*
- *Gouvernement du Québec, 2008. Programme d'adaptation du domicile. Information tirée du site Internet : http://www.habitation.gouv.qc.ca/programmes/adapter_domicile.html*
- *Service Canada, Gouvernement du Canada, 2008. Services aux personnes handicapées. Information tirée du site Internet : http://www.servicecanada.gc.ca/fra/auditoires/handicap/index.shtml*
- *Ville de Québec, 2008. Programme de rénovation de façades donnant sur une artère commerciale. Information obtenue en juillet 2008, du Bureau des programmes et des subventions de la Ville de Québec.*
- *Ville de Québec, 2008. Aide aux gens d'affaires et programmes et subventions. Information tirée du site Internet : http://www.ville.quebec.qc.ca/gens_affaires/soutien_aux_projets/prog_aide_subventions.aspx*

6

Fonctionnement municipal

de la Ville de Québec

- **Cet outil vise à apporter une meilleure compréhension du fonctionnement municipal afin de démystifier la participation citoyenne au sein des instances de la Ville. Il contient un organigramme simplifié de la ville de Québec, sur lequel apparaissent des bulles explicatives concernant les différents services municipaux.**
- **Il définit les trois portes d'entrée principales pour les citoyens voulant faire des demandes ou désirant s'impliquer dans la vie municipale. Ces trois portes sont les directions d'arrondissement, les mécanismes de consultation publique et le bureau de l'Ombudsman.**
- **Il définit aussi les trois mécanismes principaux de consultation de la Ville, soit les conseils de quartier, les conseils d'arrondissement et le Conseil de Ville.**
- **Enfin, il présente les coordonnées des bureaux d'arrondissement de la Ville de Québec ainsi que quelques références utiles. Les informations qu'il renferme sont tirées de diverses rencontres effectuées auprès de fonctionnaires municipaux à l'automne 2008, du site Internet et de divers documents de réglementation de la Ville de Québec.**

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

Organigramme simplifié de la Ville de Québec

Commission consultative d'urbanisme

- Recommandations sur les grandes questions urbanistiques

Conseil municipal

- Instance principale de la Ville
- Composé du maire et de tous les conseillers élus
- Établit les règlements, les budgets et les politiques

Conseils d'arrondissement

- Composés des élus d'un arrondissement
- Gestion des services de proximité

Réseau de transport de la Capitale

- Organe indépendant, mais étroitement lié à l'organisation municipale

Bureau de l'Ombudsman

- Protecteur du citoyen pour le territoire de la Ville de Québec

Conseil exécutif

- Formé du maire et de 5 à 9 conseillers
- Décisions hebdomadaires
- Autorisation de dépenses
- Nomination de personnel

Conseils de quartier

- Composés de membres de la population d'un quartier
- Pouvoir de consultation et de recommandation

Direction générale

Directions d'arrondissement

La Cité, Limoilou, Sillery-Sainte-Foy, Les Rivières, Charlesbourg, Beauport, Laurentien, Haute-Saint-Charles

- Chaque arrondissement possède sa propre direction, mais les services y sont divisés de manière identique
- Concerne le zonage, les services de proximité, les requêtes et les permis divers

Cour municipale

Services de soutien

Greffe et archives

- Se diriger vers eux pour obtenir les procès-verbaux et les résolutions des différentes consultations publiques
- Pour dépôt de document au Conseil municipal

Services à la communauté

Culture

Protection contre les incendies

Loisirs, sports et vie communautaire

- Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées

Police

Office du tourisme

Gestion des immeubles

Développement durable

Aménagement du territoire

- Détermine les grandes orientations de développement et d'aménagement pour l'ensemble du territoire ou pour des grands projets

Travaux publics

- Gère les grands travaux ou les travaux sur les grandes artères

Développement économique

- Responsable des divers programmes de subvention

Ingénierie

- Regroupe les ingénieurs pour l'ensemble de la Ville

Gestion du territoire

- Applique les grandes orientations d'aménagement du territoire dans les arrondissements
- En lien avec les Centre locaux de développement (CLD)

Relations avec les citoyens et soutien administratif

- Responsable de recevoir les requêtes des citoyens et les informer
- Soutient les conseils de quartiers

Culture, loisir et vie communautaire

- Responsable de la prestation des loisirs dans les arrondissements

Travaux publics

- Déneigement
- Collecte des ordures
- Travaux de voirie locaux

Services communs à l'ensemble du territoire de la Ville de Québec

Services propres aux arrondissements

6 Les portes de la participation citoyenne au niveau municipal

En tant que citoyen d'une ville, il est important que vous connaissiez les principales structures vers lesquelles vous diriger, selon le type de demandes que vous voulez adresser. Comme il est possible de le constater avec l'organigramme, l'organisation d'une Ville est complexe car elle comprend une multitude de services et de départements. Il peut alors devenir un véritable casse-tête pour un citoyen de savoir où s'adresser pour faire une plainte, se renseigner ou donner son avis sur une question particulière. Voici donc un outil qui vous permettra de mieux vous diriger. Considérez qu'à titre de citoyen, trois principales portes d'entée s'offrent à vous afin d'actualiser votre participation citoyenne.

À TITRE DE CITOYEN, TROIS PRINCIPALES PORTES D'ENTRÉE S'OFFRENT À VOUS

- Porte 1 : Les directions d'arrondissement
- Porte 2 : Les mécanismes de consultation publique
- Porte 3 : Le bureau de l'Ombudsman

Porte 1 : Les directions d'arrondissement

Les **directions d'arrondissement** sont les instances vers lesquelles vous tourner lorsque vos demandes concernent votre quotidien ou les services de proximité offerts par la Ville (loisirs, collecte des ordures, etc.).

Le **service des relations avec les citoyens** de chaque arrondissement peut répondre à vos demandes d'information car il est responsable de planifier et d'assurer la prestation des services directs à la population et d'offrir le soutien administratif nécessaire au bon fonctionnement des arrondissements. Il peut vous aider à préparer une demande que vous souhaitez transmettre ultérieurement à un conseil d'arrondissement.

C'est également ce service qui reçoit, via le **système de gestion des requêtes**, les plaintes et les signalements des citoyens et qui les transmet aux services municipaux concernés. Si vous avez une demande de permis à faire pour organiser un évènement ou entreprendre des rénovations, c'est aussi les directions d'arrondissement qui recevront et traiteront votre demande.

- Il y a un nid de poule sur le chemin me menant au travail.
- Le trottoir devant chez-moi est tout craqué.
- La signalisation au coin des rues Lafleur et Laplante est défectueuse.
- Les ordures n'ont pas été collectées cette semaine, dans mon secteur.
- Je souhaite entreprendre des rénovations sur ma demeure. J'ai besoin d'un permis.
- Je me demande s'il y a des loisirs adaptés dans mon secteur.
- J'aimerais m'impliquer dans mon conseil de quartier. Je ne sais pas comment faire.

Toc! Toc! Toc!

Porte 2: Les mécanismes de consultation publique

Les **mécanismes de consultation publique** au niveau municipal, regroupent les conseils de quartier, les conseils d'arrondissement, le Conseil de Ville, le comité consultatif d'urbanisme et d'autres commissions consultatives qui sont ponctuelles.

Ces structures sont mises en place afin de favoriser la participation des citoyens dans les décisions qui concernent l'organisation de la ville. Elles assurent ainsi une plus grande démocratie dans sa gestion.

C'est vers ces structures que vous devez vous tourner pour revendiquer ou pour questionner vos élus concernant les réglementations, le fonctionnement municipal ou les orientations d'un quartier, d'un arrondissement ou de la Ville.

- Je veux me prononcer sur l'usage d'un terrain vacant dans mon quartier.
- Je veux savoir quels sont les projets de développement dans mon secteur.
- Je m'intéresse à la vie communautaire dans mon quartier et souhaite proposer une initiative ou recherche des alliés pour la réaliser.
- Je suis préoccupé par une problématique qui concerne mon arrondissement.
- On projette de permettre la construction d'un édifice en hauteur dans mon secteur. Je m'y oppose et souhaite me faire entendre.
- La Ville propose un nouveau projet de réglementation et souhaite entendre les citoyens avant son adoption.

Toc! Toc! Toc!

Porte 3: Le bureau de l'Ombudsman

L'Ombudsman est une instance indépendante de l'administration municipale, mais qui relève de l'autorité du Conseil municipal.

Elle intervient lorsqu'un citoyen prétend qu'un service lui revient et ne lui est pas rendu. Elle entend les plaintes des citoyens qui se croient lésés par l'administration municipale ou par son fonctionnement. Elle intervient lorsqu'il y a conflit entre un fonctionnaire municipal et un citoyen ou lorsque des motifs raisonnables portent à croire qu'une personne ou un groupe a subi ou risque de subir des préjudices dans son rapport avec la Ville résultant de négligences, d'erreurs, d'injustices ou d'abus.

Il s'agit d'une instance de dernier recours qui enquêtera, portera un jugement et prononcera des recommandations à la Direction générale de la Ville, mais elle ne peut vous accorder d'indemnités.

Toutefois, vous devez savoir, que le Bureau de l'Ombudsman recevra votre plainte uniquement si vous démontrez avoir tenté, par tous les moyens mis à votre disposition, de régler la situation problématique.

Voici quelques exemples tirés du site Internet du Bureau de l'Ombudsman de la Ville de Québec que vous pouvez d'ailleurs consulter au : http://www.ombudsman-villedequebec.qc.ca.

- Le système de ventilation d'un immeuble près de chez vous produit un bruit qui excède les normes réglementaires municipales. Malgré vos démarches, la Ville ne prend pas les mesures pour faire respecter son règlement. Vous pouvez avoir recours au Bureau de l'ombudsman.
- Un club de patinage artistique se plaint de ne pas avoir un accès équitable à la patinoire par rapport aux équipes de hockey. Il peut avoir recours au Bureau de l'Ombudsman, car tous les citoyens ont droit à un accès équitable aux équipements municipaux. Des démarches auprès de l'arrondissement gestionnaire de l'équipement doivent d'abord avoir été tentées.
- Un citoyen prétend que de façon systématique et discriminatoire, la Ville ne livre pas à sa résidence les dépliants d'information distribués aux autres résidants de son quartier. Malgré ses interventions répétées auprès de son arrondissement, la situation ne se corrige pas. Le cas pourrait être soumis au Bureau de l'Ombudsman.

Les trois principaux mécanismes de consultation publique

Il faut savoir qu'une municipalité est tenue par différentes lois provinciales de soumettre à des consultations publiques, certains sujets. Dans le règlement de la politique de consultation publique de la Ville de Québec, vous trouverez ces sujets obligatoires. Le plus souvent, elle mandatera les conseils de quartier pour réaliser ces consultations, mais elle peut aussi faire appel à une commission consultative particulière ou tenir des audiences publiques. Le service des communications de la Ville est responsable de la mise en oeuvre de la Politique de consultation publique de la Ville de Québec.

Cette politique encadre la tenue des diverses consultations et prévoit entre autres, que les consultations doivent se tenir dans un lieu et à une heure permettant la participation du plus grand nombre de personnes intéressées.

Elle définit aussi les modes de fonctionnement relatifs aux assemblées publiques. Par ailleurs, c'est aux arrondissements que revient la responsabilité des consultations relevant de leurs compétences.

Les pages qui suivent décrivent les trois principaux mécanismes de consultation publique de la Ville de Québec afin de vous permettre de bien les distinguer. Par ailleurs, pour savoir comment vous préparer en vue de vous exprimer au sein d'un d'entre eux, consultez l'***outil 12 : La prise de parole***.

Les conseils de quartier

- Les **conseils de quartier** sont des organismes sans but lucratif qui sont accrédités par la Ville de Québec. Ils reçoivent un budget de fonctionnement de l'arrondissement auquel ils sont rattachés.

- Ils sont composés de huit personnes élues par la population d'un quartier, quatre femmes et quatre hommes, dont un représentant du milieu commercial ou institutionnel. Le conseiller municipal du district siège au conseil de quartier, mais n'a pas droit de vote.

Les séances des conseils de quartier sont publiques. Les membres pouvant y participer sont la population (citoyens), les gens d'affaires et les organismes communautaires d'un quartier. Durant les séances, une période est réservée aux interventions des citoyens.

Les conseils de quartier sont les instances consultatives qui sont les plus près des citoyens et dont les procédures sont les moins formelles.

En ce sens, ils sont des interlocuteurs privilégiés que les conseils d'arrondissement et le Conseil municipal interpellent pour prendre le pouls de la population sur diverses questions.

- Les activités des conseils de quartier se concentrent autour de la concertation, la consultation, la recommandation, l'élaboration des plans directeurs de quartier, l'initiation de projet pour stimuler le développement d'un quartier et la réponse à des demandes de citoyens.

Les demandes courantes reçues par les conseils de quartier concernent principalement :

- Des problèmes ou des questions soulevés par les citoyens d'un quartier
- Des demandes d'appui pour implanter un service ou mettre sur pied un projet
- Des sollicitations à participer à des tables de concertation, des colloques, etc.

- Les demandes traitées par les conseils de quartier peuvent provenir directement des citoyens ou encore, provenir d'élus ou de fonctionnaires qui souhaitent obtenir son avis sur une question particulière. Les thèmes soumis à la consultation par un conseil de quartier peuvent donc déborder les enjeux de quartier et concerner l'ensemble de la Ville ou un arrondissement.

Avant de vous rendre à une séance d'un conseil de quartier pour y soumettre une question ou une demande, vous devriez vous poser les questions suivantes :

- Est-ce qu'il s'agit d'un enjeu ou d'un problème personnel ? Si oui, vous n'êtes pas au bon endroit. Vous devriez plutôt vous adresser à votre bureau d'arrondissement.
- Est-ce que cela touche le développement ou la vie de mon quartier ?
- Est-ce que cela contribue au travail de mon conseil de quartier ?

Les conseils d'arrondissement

- Les **conseils d'arrondissement** sont composés par l'ensemble des conseillers municipaux représentant chaque arrondissement au Conseil de Ville.
- Les demandes traitées par les conseils d'arrondissement proviennent de l'interne ou de citoyens, mais sont préalablement étudiées par l'administration municipale avant d'y être transmises pour décision.

Ces demandes concernent principalement des questions de zonage, l'octroi de subventions dans le cadre de programme, l'adoption des plans directeurs des quartiers ou des modifications à la circulation ou au stationnement.

- Les conseils d'arrondissement, contrairement aux conseils de quartier, ont un certain pouvoir décisionnel. Ils possèdent une autonomie par rapport au Conseil de Ville sur certains dossiers.
- Un conseil d'arrondissement peut donner le mandat aux conseils de quartier de son territoire, de consulter la population sur un enjeu particulier. Il étudiera ensuite ses recommandations pour prendre ses décisions.

Les séances des conseils d'arrondissement sont publiques. Une période est réservée aux interventions des citoyens.

En tant que citoyen ou représentant d'organisme, vous pouvez vous y rendre pour poser une question, soumettre votre opinion sur des enjeux d'arrondissement, obtenir des appuis sur un dossier particulier, mettre en lumière une problématique importante ou exprimer votre désaccord avec les recommandations de votre conseil de quartier. Vous pouvez aussi, vous y rendre simplement pour observer le fonctionnement et vous informer.

Le Conseil de Ville

- Le **Conseil de Ville** est composé du maire et de tous les conseillers élus à la Ville.

Le Conseil de Ville est l'instance supérieure. Il prend les décisions réglementaires et administratives nécessaires au bon fonctionnement de la Ville et des arrondissements.

- Les séances du Conseil de Ville sont publiques et ont lieu deux fois par mois. Durant les séances, une période est réservée aux interventions des citoyens.

Vous pouvez prendre la parole lors d'une séance du Conseil de Ville pour poser des questions ou soumettre des problématiques. Assurez-vous toutefois, qu'il s'agit d'enjeux majeurs et de portée générale.

Coordonnées des bureaux d'arrondissement*

Arrondissement de Beauport
10, rue Hugues-Pommier
Québec (Québec) G1E 4T9
(418) 641-6005
(418) 641-6500 (message enregistré)
beauport@ville.quebec.qc.ca

Arrondissement de Charlesbourg
160, 76e Rue Est
Québec (Québec) G1H 7H5
(418) 641-6004
(418) 641-6400(message enregistré)
charlesbourg@ville.quebec.qc.ca

Arrondissement de La Cité
399, rue Saint-Joseph Est
Québec (Québec) G1K 8E2
(418) 641-6001
(418) 641-6100 (message enregistré)
lacite@ville.quebec.qc.ca

Arrondissement de la Haute Saint-Charles
305, rue Racine
Québec (Québec) G2B 1E7
(418) 641-6007
(418) 641-6700 (message enregistré)
haute-saint-charles@ville.quebec.qc.ca

Arrondissement des Rivières
233, boulevard Pierre-Bertrand
Québec (Québec) G1M 2C7
(418) 641-6002
(418) 641-6200 (message enregistré)
lesrivieres@ville.quebec.qc.ca

Arrondissement Laurentien
3490, route de l'Aéroport
Québec (Québec) G3K 1X5
(418) 641-6008
(418) 641-6800 (message enregistré)
laurentien@ville.quebec.qc.ca

Point de service, secteur de Cap-Rouge
4473, rue Saint-Félix
Québec (Québec) G1Y 3A6
(418) 641-6126

Arrondissement de Sainte-Foy-Sillery
1130, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4E1
(418) 641-6003
(418) 641-6300 (message enregistré)
sainte-foy-sillery@ville.quebec.qc.ca

Point de service, secteur de Sillery
1229, avenue du Chanoine-Morel
Québec (Québec) G1S 4B1
(418) 641-6273

Arrondissement Limoilou
1310, 1re Avenue
Québec (Québec) G1L 3L1
(418) 641-6006
(418) 641-6600 (message enregistré)
limoilou@ville.quebec.qc.ca

* À noter : Il s'agit de la structure des bureaux d'arrondissement de la Ville de Québec en vigueur lors de l'impression du document, laquelle sera appelée à changer dans les mois à venir. Nous assurerons le suivi de ces changements.

Références

- *Bureau de l'Ombudsman, Ville de Québec, 2008. Information tirée du site Internet : http://www.ombudsman-villedequebec.qc.ca/a_propos/bienvenue.php*
- *Ville de Québec, 2007. Charte de la Ville de Québec. Information tirée du site Internet : http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/administration/charte_lois*
- *Ville de Québec, Arrondissement de La Cité, 2007. Guide L'indispensable. Répertoire d'information sur l'organisation municipale à l'intention des citoyens.*
- *Ville de Québec, 2002. Règlement intérieur du Conseil de la Ville sur la régie interne et la procédure d'assemblée. Information tirée du site Internet : http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie_democratique/elus/conseil_municipal*
- *Ville de Québec, 2007. Règlement sur la politique de consultation publique. Information tirée du site Internet : http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie_democratique/participation_citoyenne/consultations_publiques*
- *Ville de Québec, 2008. Information générale tirée du site Internet : www.ville.quebec.qc.ca*
- *Monsieur Sergio Avellan, urbaniste. Arrondissement Limoilou, Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 13 août 2008.*
- *Monsieur Yvon Desrosiers, conseiller principal. Service des sports, des loisirs et de la vie communautaire, Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 23 septembre 2008.*
- *Madame Françoise Roy, conseillère en urbanisme. Arrondissement La Cité, Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 14 août 2008.*
- *Madame Pascale Therreault, conseillère en consultation publique. Arrondissement La Cité, Ville de Québec. Rencontre d'information réalisée le 1 octobre 2008.*

Procédures de requête et de plainte

- Cet outil explique diverses démarches de requêtes ou de plaintes que des personnes peuvent avoir à effectuer dans certaines situations.
- Il vise à démystifier ces démarches afin de les rendre plus accessibles et d'encourager le passage à l'action.
- Il explique la procédure pour déposer une requête auprès de la Ville, via le système de gestion des requêtes. Il explique aussi, comment et dans quelles circonstances adresser une plainte au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Ensuite, il décrit la procédure de plainte pour discrimination, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ainsi que celle de la Régie du bâtiment du Québec. Enfin, il explique comment déposer une plainte au Protecteur du citoyen.

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

7 Signalements au système de gestion des requêtes de la ville de Québec

Le **système de gestion des requêtes** de la Ville de Québec est un système centralisé qui reçoit les demandes, les plaintes et les signalements des citoyens dans chaque arrondissement et les achemine vers le département de services concerné afin qu'ils soient traités. Ce système traite des demandes quotidiennes et ponctuelles liées aux infrastructures ou aux services municipaux. Par exemple :

SYSTÈME DE GESTION DES REQUÊTES DE LA VILLE DE QUÉBEC

- Demandes
- Plaintes
- Signalements
- Traite des demandes quotidiennes et ponctuelles liées aux infrastructures ou aux services municipaux

- Vous constatez une mauvaise signalisation ou une anomalie dans son fonctionnement ou encore, la défaillance d'un éclairage de rue ;
- Vous souhaitez signaler un bris dans la chaussée ou sur le trottoir ;
- Vous voulez dénoncer un obstacle à l'accessibilité ou aux déplacements libres et sécuritaires ;
- Vous désirez informer la Ville d'un problème concernant la collecte des ordures ou le déneigement ;
- Vous voulez formuler une plainte concernant la propreté des vestiaires du centre communautaire de votre secteur ;
- Vous doutez du respect du règlement d'urbanisme par un concitoyen ou un commerçant et souhaitez valider votre impression.

Vous pouvez acheminer vos requêtes en vous rendant directement au bureau d'arrondissement concerné, par téléphone, par courrier ou même par courriel.

Voici maintenant quelques éléments vous permettant de savoir comment adresser une requête à la Ville :

- Dans les deux derniers cas, il est important que vous vous assuriez tout de même d'obtenir un numéro de requête en laissant vos coordonnées et en demandant qu'on vous contacte après réception de votre requête. Les coordonnées des bureaux d'arrondissement se trouvent dans l'***outil 6 : Fonctionnement municipal de la Ville de Québec*** ou sur le site Internet de la Ville. Une grille de requête vierge et des instructions sont aussi disponibles dans l'***outil 8 : Demande d'intervention aux arrondissements.*** Si vous avez une demande de permis à faire pour organiser un évènement ou entreprendre des rénovations, c'est aussi les directions d'arrondissement qui recevront et traiteront votre demande.

Suite à leur réception, chaque service municipal traite les requêtes de manière indépendante, selon ses budgets et ses priorités. Les délais sont variables selon le type de requête.

Ils seront plus longs s'il s'agit d'une nouvelle demande, c'est-à-dire d'ajouter de nouveaux éléments, comme par exemple une nouvelle signalisation, car la décision devra passer par le Conseil exécutif de la Ville. Cependant, en général, lorsqu'il s'agit de demandes quotidiennes, un suivi est effectué dans un délai de 2 ou 3 semaines.

Lorsque vous vous adressez au système de gestion des requêtes, il est pertinent que vous :

- preniez en note le numéro qui sera attribué à votre requête ;
- notiez la date à laquelle est acheminée votre demande ;
- demandiez un retour d'appel pour être mis au courant des développements ou de l'exécution de votre requête ;
- demandiez de connaître le département municipal vers lequel sera dirigée votre requête pour mieux en comprendre le traitement.

Le numéro de requête vous permettra d'effectuer le suivi de votre demande.

En citoyen responsable et impliqué, il est intéressant, dans les semaines suivant le dépôt d'une requête, que vous vous rendiez sur le terrain pour vérifier que votre requête a été traitée et exécutée. Si ce n'est pas le cas, le numéro et la date pris en note lors de l'acheminement de votre requête vous permettront d'effectuer un suivi auprès du bureau d'arrondissement concerné. Pour vous convaincre de la pertinence d'effectuer un suivi de vos demandes, consultez l'***outil 10 : Stratégies de revendications, de sensibilisation et suivis des demandes.***

Notez que vous devez adresser vos requêtes au bureau d'arrondissement concerné par la situation problématique et donc pas nécessairement à votre arrondissement de résidence. À moins qu'il s'agisse du même.

Par exemple, si vous habitez l'arrondissement de La Cité, mais que l'obstacle faisant l'objet de votre requête se trouve dans l'arrondissement de Charlesbourg, vous devez faire le signalement à ce dernier.

Plaintes au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

En temps normal, lorsque vous voulez vous plaindre d'une situation liée aux services municipaux ou à l'administration municipale, c'est vers cette dernière que vous devez vous tourner.

Par ailleurs, le **ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire** peut recevoir vos plaintes à titre de citoyens lorsque la réponse fournie par votre municipalité semble inadéquate, qu'il y a sérieuse mésentente, que l'on prétend à un abus de pouvoir ou lorsque qu'une infraction aux lois municipales est présumée.

Tout d'abord, il importe que vous possédiez certaines informations. Pour éviter de confondre une plainte qui relèverait davantage des compétences de l'Ombudsman de la Ville de Québec, consultez l'***outil 6 : Fonctionnement municipal de la Ville de Québec.*** Il décrit le genre de situations pour lesquelles s'y référer.

Soyez conscients que porter plainte est un geste sérieux, de dernier ressort, que vous devez envisager uniquement après avoir tenté des démarches infructueuses auprès de votre municipalité.

- Sachez que toute personne peut adresser une plainte contre une administration municipale au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Vous pouvez le faire à titre de citoyens, de représentant de groupes, d'élus, de fonctionnaires, de fournisseurs, d'entreprises, etc.

- Votre plainte doit toucher des questions se rapportant à des lois dont l'application relève du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Elle doit cependant porter sur les procédures d'adoption des règlements des villes et non sur l'application qu'elles en font par la suite. Par exemple :

  - Les municipalités sont obligatoirement tenues par la loi de consulter leur population sur certains sujets. C'est le cas notamment pour les règlements d'urbanisme. Supposons maintenant, que la Ville modifierait et adopterait un nouveau règlement d'urbanisme sans consulter la population. Elle serait alors fautive et vous pourriez déposer une plainte au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

- Pour connaître la liste des lois relevant du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire : http://www.mamr.gouv.qc.ca/legislation/legi_lois.asp

- Votre plainte peut aussi faire état d'un prétendu manquement lié à l'exercice d'une fonction ou d'une tâche municipale ou se rapporter aux gestes d'un élu, d'une municipalité, d'un organisme municipal ou d'un membre de son personnel. Un exemple d'un tel comportement pourrait concerner un manque flagrant d'éthique, comme par exemple :

  - Si un élu, aussi entrepreneur en déneigement, faisait en sorte que la Ville accorde des contrats à sa compagnie, il serait en conflit d'intérêt et le Ministère pourrait intervenir.

Lorsque vous adressez une plainte au Ministère, celle-ci doit absolument être formulée par écrit et signée. Elle peut être acheminée par courrier, par courriel ou par télécopieur. Par contre, les plaintes anonymes ou verbales, ou celles qui ne sont pas adressées au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ne sont pas traitées. À titre d'exemple, si vous envoyez une lettre en copie conforme, elle ne fera l'objet d'aucun traitement.

- Votre plainte doit être détaillée et fournir des renseignements tels que des parties de procès verbaux, des résolutions de Conseil de Ville, etc.

- Après le dépôt de votre plainte, le personnel du Ministère la traitera et vous enverra un accusé de réception. Ensuite, toutes les personnes mises en cause seront contactées et un rapport sera produit. Les conclusions de ce rapport vous seront transmises par courrier, ainsi qu'à la municipalité. Des avis et des recommandations seront aussi adressés aux élus concernés. Ultimement, le Ministère peut décider de déposer la cause aux tribunaux ou demander à la Commission municipale de faire enquête.

- En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (voir ***outil 2: Législations***), les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ni verbalement ni par écrit, autant dans les communications avec le plaignant et avec l'organisme municipal que dans le rapport d'intervention.

- Habituellement, les plaintes soumises au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire sont traitées à l'intérieur d'un délai de 60 jours. Cependant, si l'étude de la plainte nécessite une expertise particulière, ce délai peut être prolongé.

- Pour plus d'information sur la Politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités : http://www.mamrot.gouv.qc.ca/courrier_plaintes.asp

Plaintes à la Commission des droits de la personne

La **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** est l'organisme à qui le gouvernement du Québec confie notamment, le mandat de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

Puisque l'exploitation des personnes âgées et handicapées, ainsi que la discrimination en général, et celle fondée sur le handicap ou le moyen d'y pallier sont interdites, vous pouvez vous adresser à la Commission si vous croyez être victime d'une telle situation.

Sommairement, les motifs de discrimination interdits sont: la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale et le handicap.

Vous pouvez vous référer à l'***outil 1 : Définitions utiles*** pour consulter la définition de la discrimination et évaluer votre situation. Par ailleurs, l'***outil 2 : Législations***, reprend les motifs interdits plus en détail en citant l'article 10 de la Charte. Il vous apportera donc quelques précisions. Vous trouverez aussi plusieurs informations sur le site Internet de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, dont l'adresse Internet figure à la fin de cette section. Les éléments suivants vous aideront à mieux comprendre le processus de plainte de la Commission.

Dans un premier temps, lorsque vous portez plainte, la Commission vous informera de vos droits et déterminera si votre plainte relève de sa compétence. Si ce n'est pas le cas, elle vous guidera vers d'autres recours ou ressources.

- Si votre plainte est recevable, elle vous aidera à la rédiger et ouvrira une enquête.

- Cette enquête servira à vérifier les allégations de la plainte et à rechercher les faits qui prouvent que l'exercice de vos droits est ou a été compromis, que cette atteinte à vos droits est basée sur un motif de discrimination interdit et qu'il en résulte pour vous un préjudice matériel, moral ou les deux.

- Après enquête, la Commission proposera une négociation ou un arbitrage et si cela est impossible, elle pourra proposer les mesures qu'elle estime nécessaires pour redresser la situation. Si ces mesures n'étaient pas exécutées dans les délais fixés, la Commission s'adressera au tribunal des droits de la personne qui tranchera le litige.

Sachez que dans le cadre d'une enquête, si cela s'avérait nécessaire, la Commission vous protège contre les représailles et dispose du pouvoir d'ordonner des mesures d'urgence. Vous ne devriez donc pas hésiter à formuler une plainte pour ces raisons.

- Vous devez savoir que les délais de traitement des plaintes à la Commission peuvent être assez longs. Ils peuvent aller de quelques semaines à 18 mois, selon le cas. Cependant, cela ne devrait pas vous empêcher de dénoncer les situations d'exploitation ou de discrimination.

- Pour plus d'information sur les mécanismes de plaintes à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse : http://www.cdpdj.qc.ca/fr/droits-personne/plaintes.asp?noeud1=1&noeud2=3&cle=4

Plaintes et signalements à la Régie du bâtiment

En vertu de la loi sur le bâtiment, la **Régie du bâtiment du Québec** a le mandat, entre autres, de s'assurer de la sécurité des usagers dans les bâtiments et les installations techniques. Ses champs d'intervention concernent notamment :

- Les appareils sous pression
- Les ascenseurs
- Les bains publics
- Le bâtiment
- Les jeux mécaniques
- Les remontées mécaniques

Saviez-vous que les propriétaires de bâtiments et d'installations techniques sont tenus de prendre les mesures nécessaires afin d'assurez la sécurité dans leurs bâtiments ou leurs installations ? Ainsi, si vous constatez des anomalies mettant en cause votre sécurité, vous pouvez porter plainte à la Régie du bâtiment du Québec.

Voici ce que vous devez savoir à ce sujet :

- Les anomalies pour lesquelles vous pouvez faire une plainte ou un signalement peuvent concerner :
  - Un risque d'électrocution ou d'incendie
  - Des moyens d'évacuation insuffisants
  - Un risque de chute
  - Le non respect des normes de conception sans obstacles inscrites au Code de construction du Québec.

Cependant, vous devez savoir que les bâtiments répondent aux normes du Code de construction qui se rapporte à l'année où ils ont été réalisés. Ainsi, si un bâtiment a été construit avant 1976, n'ayez pas de grandes espérances en adressant une plainte à la Régie du bâtiment du Québec concernant l'accessibilité !

À cette époque, aucun critère ne concernait l'accessibilité et c'est sensiblement la même chose pour la décennie qui suit, soit de 1976 à 1985. C'est seulement depuis 1985 que des critères d'accessibilité précis figurent au Code de construction du Québec.

Si, en raison des éléments mentionnés au point précédent, la Régie ne pouvait intervenir dans votre plainte, vous pouvez vous tourner vers les inspecteurs municipaux pour vérifier si le bâtiment en question répond aux critères d'accessibilité de la Ville.

C'est que les municipalités, via leur **règlement d'urbanisme**, appliquent aussi le Code de construction, mais elles ont en plus, le pouvoir de bonifier les exigences. Il se peut donc, qu'elles aient des critères plus élevés d'accessibilité et ce, même pour des bâtiments dont la construction précède 1976 et qui ne sont pas tenus de respecter le Code de construction actuel aux yeux de la Régie du bâtiment.

Sachez que dans le cadre d'une enquête, si cela s'avérait nécessaire, la Régie du bâtiment vous protège contre les représailles et dispose du pouvoir d'ordonner des mesures d'urgence. Vous ne devriez donc pas hésiter à formuler une plainte pour ces raisons.

S'il ne fait rien ou que les mesures prises vous semblent inadéquates, contactez la Régie du bâtiment ou la Régie du logement si vous êtes locataires de l'immeuble en question.

- La Régie du bâtiment étudiera votre plainte et après inspection, elle déterminera si les éléments décrits contreviennent ou non au Code de sécurité du Québec. Si tel est le cas, elle prescrira au propriétaire des mesures correctives et vous en informera. Elle vous informera aussi dans le cas où la plainte ne relèverait pas de sa compétence.
- Comptez des délais assez longs, de quelques semaines à quelques mois avant d'obtenir des nouvelles de votre plainte ou de votre signalement.
- Des formulaires de plainte et de signalement ainsi que des informations complémentaires sont disponibles sur le site Internet de la Régie du bâtiment.
- Pour plus d'information sur la procédure de plainte à la Régie du bâtiment : www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/joindre/Plainte_signalement/index.asp
- Vous pouvez aussi consulter le plan d'action de la Régie du bâtiment du Québec à l'égard des personnes handicapées : http://www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/PlanActionPersHand/PlanActionPersHand.asp

Plaintes au Protecteur du citoyen

Le **Protecteur du citoyen** est une instance qui a pour mission de veiller au respect des droits des citoyens auprès des ministères et des organismes publics relevant du gouvernement du Québec, comme par exemple des établissements du réseau de la santé.

Il intervient pour remédier à des situations de préjudice venant des organismes publics, à l'égard d'une personne ou un groupe de personne. Ces situations peuvent être des erreurs, de la négligence, des abus ou des manquements.

Le Protecteur du citoyen travaille notamment, à partir des droits reconnus dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et d'autres lois, dont la Loi sur les services de santé de les services sociaux (voir l'***outil 2: Législations***). La notion de dignité humaine est au cœur de ses interventions. Voici donc ce que vous devez savoir avant de porter plainte au Protecteur du citoyen.

Vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen si vous avez l'impression d'avoir été traités incorrectement par un ministère ou un organisme public provincial, soit parce qu'il a rendu une décision injuste ou qu'il a brimé un de vos droits. La plainte peut également concerner vos droits à titre d'usager des services dispensés par une instance du réseau de la santé et des services sociaux.

- Voici, tirés du site Internet de Protecteur du citoyen, quelques exemples de situations qui pourraient justifier d'y déposer une plainte :
  - Vous observez de la négligence lors des soins d'hygiène personnelle donnés à votre père qui est en centre d'hébergement;
  - Votre fils, qui a des problèmes de santé mentale, a été expulsé, sans avoir été prévenu, de l'organisme communautaire qu'il fréquentait;
  - Vous receviez des services d'entretien ménager de votre Centre de santé et services sociaux (CSSS); sans préavis et sans vous fournir d'explications, le CSSS cesse de vous les offrir et vous invite à vous adresser à un organisme communautaire.

- Après avoir reçu votre plainte, le Protecteur du citoyen s'assurera que celle-ci relève de son mandat, que vous avez tenté de régler le litige avec les autorités concernées et que tous les recours possibles ont été explorés.

- Si le Protecteur du citoyen n'est pas en mesure d'intervenir dans le traitement de votre plainte, il vous dirigera vers l'instance appropriée.

- Pour plus d'information sur la procédure de plainte au Protecteur du citoyen : http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/plainte/index.asp

Références

- *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2001. Vos droits et vos libertés, selon la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Brochure d'information.*
- *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2008. Information tirée du site Internet : http://www.cdpdj.qc.ca/fr/commission*
- *Gouvernement du Québec, 2008. Charte des droits et libertés de la personne. Information tirée du site Internet : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_12/C12.HTM*
- *Gouvernement du Québec, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, 2008. Politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités. Information tirée du site Internet : http://www.mamrot.gouv.qc.ca/courrier_plaintes.asp*
- *Gouvernement du Québec, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, 2008. Législation au Ministère. Information tirée du site Internet : http://www.mamrot.gouv.qc.ca/legislation/legi_lois.asp*
- *Protecteur du citoyen, 2008. Mandat et autres. Information tirée du site Internet : http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/mandat/index.asp*
- *Protecteur du citoyen, 2008. Pourquoi et comment porter plainte? Information tirée du site Internet : http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/fr/plainte/index.asp*
- *Régie du bâtiment du Québec, 2008. Plaintes et signalements. Information tirée du site Internet : www.rbq.gouv.qc.ca/dirCorporatif/joindre/Plainte_signalement/index.asp*
- *Ville de Québec, 2008. Fonctionnement du système de gestion des requêtes. Service d'information de l'arrondissement de La Cité. Information tirée d'un entretien téléphonique réalisé, le 16 juillet 2008.*
- *Monsieur Sylvain Ébachère, inspecteur en bâtiment. Régie du bâtiment du Québec, Bureau de Québec-Chaudière-Appalaches. Information tirée d'un entretien téléphonique réalisé, le 26 novembre 2008.*
- *Monsieur Robert Langlois, secrétaire du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, Responsable du service de traitement des plaintes. Information tirée d'un entretien téléphonique réalisé, le 18 décembre 2008.*

8

Demande d'intervention aux arrondissements

- Cet outil présente une grille élaborée par une membre du CAPVISH et servant à adresser des requêtes aux arrondissements.
- Il contient notamment, des explications sur les requêtes et l'utilité de la grille. Il renferme aussi des conseils permettant de compléter facilement la grille, un exemple de grille complétée et une grille vierge pouvant être photocopiée.
- Le modèle de grille vierge est aussi disponible sur le site Internet du CAPVISH au www.capvish.org.

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

8

Cette grille peut être complétée si vous désirez signaler une situation problématique concernant les infrastructures municipales. Par exemple, un trottoir inaccessible, un obstacle qui entrave la circulation sur un trottoir (ex: borne fontaine ou poteau mal situé), un édifice municipal non adapté, le mauvais état de la chaussée (nid-de-poule, bris de trottoir, etc.), l'absence de passage piétonnier dans un secteur dangereux, une mauvaise signalisation, un éclairage de rue déficient, une anomalie dans la collecte des ordures, etc.

La grille vous permet de décrire précisément la nature d'un obstacle ou d'un problème et ainsi, d'acheminer une demande claire et complète à l'arrondissement concerné.

- Vous pourrez ensuite vous servir de la grille pour transmettre votre requête au bureau d'arrondissement concerné par la problématique en leur demandant d'en faire une photocopie. Pour plus d'information sur la procédure de requête, consultez l'***outil 7 : Procédures de requête et de plainte***.

Il n'est pas obligatoire de remplir la grille pour adresser une requête à un arrondissement.

- La grille a été développée pour faciliter les requêtes et aussi pour garder une trace du travail effectué par le CAPVISH et ses membres afin de favoriser l'accessibilité. Vous pouvez donc, pour formuler une requête, simplement contacter le bureau d'arrondissement concerné par téléphone, en vous rendant sur place ou même, par courrier ou par courriel. Dans ces deux derniers cas, assurez-vous tout de même d'obtenir un numéro de requête en demandant que l'on vous contacte après réception de votre requête.

Sachez que les demandes, plaintes ou signalements reçus par les arrondissements, puis entrés dans le système de gestion des requêtes, seront acheminés vers les services concernées afin d'être traités. Un tel système vous évite d'avoir à chercher vers quel département vous tourner lorsque vous avez une requête à déposer.

Comment remplir la grille

Demande d'intervention aux arrondissements			
NOM DU DEMANDEUR	Indiquez votre nom complet		
ADRESSE	Indiquez votre adresse complète		
TÉLÉPHONE	Indiquez votre numéro de téléphone		
NOM DE L'ARRONDISSEMENT	Indiquez le nom de l'arrondissement où le problème est présent. Ce dernier peut-être différent de votre arrondissement de résidence.		
LOCALISATION PRÉCISE	Indiquez le plus précisément possible où se situe le problème. Indiquez par exemple, l'angle des rues ou une adresse à proximité. Il est important d'être précis pour faciliter le repérage.		
DESCRIPTION DE LA PROBLÉMATIQUE ET DES IMPACTS	Décrivez l'obstacle, le bris ou la situation problématique de manière claire, brève et factuelle. Il est bien de décrire aussi les impacts ou les conséquences du problème afin de sensibiliser les personnes concernées.		
NATURE DE LA DEMANDE	Indiquez clairement, en demeurant réaliste, ce que vous demandez à la ville et le but visé par votre demande. Proposez des solutions, des alternatives ou des moyens concrets pour enrayer le problème ou améliorer la situation.		
RÉSULTAT DE LA DÉMARCHE	Le CAPVISH aime bien tenir un registre des demandes effectuées et des résultats des démarches. Nous vous invitons donc à compléter cette section, suite au traitement de votre requête.		
NUMÉRO DE REQUÊTE	Inscrivez le numéro de requête que l'on assigne à votre demande lors de son dépôt. Notez que bien souvent, vous devrez le demander. Ce numéro permet de retracer votre demande dans le système central de requêtes et d'en faire un suivi.	**DATE DE LA REQUÊTE**	Inscrivez la date à laquelle vous avez acheminé votre requête à l'arrondissement concerné.

Si vous avez la possibilité, vous pouvez ajouter une photo de l'obstacle au bas. Cela peut aider à bien identifier l'endroit exact et à saisir ce qui pose problème, mais ce n'est pas obligatoire.

Grille modèle

Demande d'intervention aux arrondissements			
NOM DU DEMANDEUR	Huguette Beau-trottoir		
ADRESSE	2110, 3e Avenue Québec (Québec) G1J 3P1		
TÉLÉPHONE	418-637-9999		
NOM DE L'ARRONDISSEMENT	Limoilou		
LOCALISATION PRÉCISE	Sur la 18e Rue au coin du boulevard Henri-Bourassa sur le côté sud-est du trottoir.		
DESCRIPTION DE LA PROBLÉMATIQUE ET DES IMPACTS	Le revêtement du trottoir est très endommagé. Il y a plusieurs craques et de larges trous. De plus, le bateau pavé à l'intersection est en très mauvais état. Ces deux éléments rendent la circulation très difficile et même dangereuse pour une personne en fauteuil roulant ou un parent circulant avec une poussette.		
NATURE DE LA DEMANDE	Nous demandons à ce que la Ville procède aux réparations nécessaires.		
RÉSULTAT DE LA DÉMARCHE	Au 13 novembre, une longue section du trottoir ainsi que le bateau pavé ont été refaits.		
NUMÉRO DE REQUÊTE	726134	**DATE DE LA REQUÊTE**	10 octobre 2008

Demande d'intervention aux arrondissements

NOM DU DEMANDEUR			
ADRESSE			
TÉLÉPHONE			
NOM DE L'ARRONDISSEMENT			
LOCALISATION PRÉCISE			
DESCRIPTION DE LA PROBLÉMATIQUE ET DES IMPACTS			
NATURE DE LA DEMANDE			
RÉSULTAT DE LA DÉMARCHE			
NUMÉRO DE REQUÊTE		DATE DE LA REQUÊTE	

IMPRIMER

9

Argumentation

- **Cet outil renferme des conseils pratiques pour guider la formulation d'une argumentation ou pour détecter les stratégies argumentaires de nos vis-à-vis.**
- **Il contient aussi une liste de huit arguments développés par les participants du projet et pouvant être utilisés pour faire valoir l'accessibilité ainsi que la participation des personnes en situation de handicap.**
- **Ces arguments pourront être utilisés pour la rédaction de lettres ou d'autres documents, par les personnes vivant des situations de handicap dans leur quotidien ou par les personnes les accompagnant dans la défense de leurs droits et intérêts. Ils pourront aussi servir à développer un argumentaire en vue de prises de parole lors de consultations publiques ou lors de représentations.**

CAPVISH

Voir l'aide-mémoire

9 Définir l'argumentation

L'argument

Un argument est un raisonnement destiné à prouver ou à contester une proposition ou une idée. Il sert à démontrer la justesse ou la fausseté d'une théorie. Il sert donc à faire valoir un point de vue ou au contraire, à démontrer qu'un point de vue est inexact.

L'argumentation

L'argumentation est une série d'arguments reliés et qui visent tous la même conclusion. Dans une argumentation, il peut arriver que l'on utilise des contre-arguments, c'est-à-dire des arguments qui vont dans le sens contraire de notre idée, afin de démontrer que l'on considère les différents aspects d'une situation. Par contre, il faudra démontrer que ces arguments ont moins de poids, moins de valeur.

Qualités d'un argument ou d'une argumentation

UN BON ARGUMENT…

- est solide ! Il parvient à faire la preuve, à démontrer, à illustrer notre idée
- est sensé, il utilise la logique
- s'appuie sur des sources d'information vérifiées, valides et fiables
- va droit au but, il évite les détours

Stratégies argumentaires : Comment détecter les fourberies et éviter les erreurs argumentaires ?

Il est aussi important d'apprendre à développer de solides argumentations que d'apprendre à détecter les stratégies argumentaires de nos vis-à-vis. Et cela est d'autant plus vrai en contexte de revendication et de négociation, où l'on se retrouve face à des politiciens ou des communicateurs qui maîtrisent l'art du discours, de la persuasion et qui ont développé toutes sortes de stratégies pour convaincre et détourner les questions. Voici donc quelques éléments auxquels vous devriez être attentifs pour être efficaces dans vos argumentations, mais aussi pour ne pas vous faire prendre par les discours habiles d'un adversaire qui tenterait de vous berner ou de vous clouer le bec.

- Attention aux **conclusions hâtives** et aux liens de cause à effet ! Lorsqu'on aborde une question ou un problème, il ne faut pas conclure trop vite de la solution. L'ensemble des éléments en jeu doit être considéré. Il faut garder en tête que les choses peuvent être reliées sans pour autant que l'une soit la cause unique et directe de l'autre et la seconde, la conséquence de la première. Par exemple, vous pourriez être tentés de défendre l'accessibilité de la manière suivante :

  « Il est évident que le manque d'accessibilité explique le plus faible pourcentage de travailleurs en situation de handicap par rapport à la population en général. Donc, en améliorant l'accessibilité des lieux de travail, toutes les personnes handicapées pourront travailler ».

  Dans un tel exemple, et ce, même si les éléments sont réellement en lien, notre argumentation n'est pas bien solide. Le problème de l'accessibilité en est un parmi plusieurs autres facteurs qui influencent la présence des personnes handicapées sur le marché du travail.

L'idée n'est pas de prouver le lien de cause à effet, mais davantage de démontrer l'importance et l'influence de ce facteur, tout en considérant l'ensemble des éléments de la situation.

- Évitez de faire **appel à la réputation, la popularité ou la notoriété** d'une personne, d'un organisme ou d'une institution comme s'il s'agissait là d'un argument en soi.

  « L'accessibilité universelle est importante à réaliser. Elle permettra l'inclusion de toutes les personnes. Même la « Société Logique » le dit ! »

  Ce n'est pas parce que M. Untel le dit et qu'il occupe une fonction importante ou passe à la télé, que ses propos sont forcément des arguments de poids. On ne peut donc pas se contenter de nommer la personne et penser convaincre ainsi.

Par contre, on peut utiliser l'expertise des autres pour appuyer nos arguments en rapportant des paroles, des statistiques ou des faits précis.

- Soyez vigilants devant les **manipulateurs de foules** qui jouent sur les valeurs ou les convictions partagées pour susciter la haine, le mépris et les préjugés. Dans une assemblée, une personne pourrait tenter de discréditer vos arguments en lançant de tels propos :

  « C'est ben beau l'accessibilité, mais vous voulez faire payer tout le monde pour une minorité qui de toute façon, ne sort pas vraiment tant que ça !!! »

  Sachez briser leur jeu en faisant ressortir les préjugés et en démontrant l'intérêt collectif de l'accessibilité universelle. Jouez le même jeu, mais pour susciter la solidarité et l'empathie.

- Ne vous laissez pas impressionner par les **gardiens des traditions** qui vous diront :

  « On a toujours fait les choses comme ça et il n'y a jamais eu de problèmes, ni de plaintes ! » ou encore, « Ça fait trente ans que c'est comme ça et personne n'est encore mort ! »

  Ce n'est pas parce qu'une façon de faire a toujours eu cours, qu'elle est nécessairement bonne ou fondée. Devant de tels arguments, vous devez amener les gens à évaluer le bien-fondé et la validité de la tradition, leur faire prendre conscience que la société, les problèmes et les moyens pour y remédier sont en constante évolution. Vous devez remettre en question ces traditions. Si cela est ardu, n'hésitez pas à rappeler aux gens qu'il n'y a pas si longtemps, l'homosexualité était un crime punissable et considérée comme une maladie mentale. Soulignez qu'encore il y a quelques décennies, les femmes ne pouvaient pas signer des papiers légaux, mais que les choses ont changé parce que les mentalités ont évolué.

- Ayez de la rigueur ! Éviter de faire valoir vos intérêts en tentant de **susciter la pitié** de vos interlocuteurs, comme dans l'exemple suivant :

  « Vous savez, c'est pas facile notre vie ! Si, comme nous, vous deviez vous lever tous les matins, porter le lourd fardeau du handicap, être cloués à votre fauteuil, avoir peine à sortir de chez-vous et en plus, subir les trous dans les trottoirs, vous feriez probablement de l'accessibilité une vraie priorité ! »

  La sympathie pour une cause ou une personne et encore moins la pitié, ne devraient pas entrer en compte dans le jugement d'enjeux importants. L'accessibilité universelle est une question de droit(s) et d'égalité, pas une histoire d'altruisme et de compassion.

- Sachez détecter les **faux dilemmes** à partir desquels les décideurs tenteront de vous faire croire qu'il n'y a que deux options sur un sujet précis et qu'évidemment, celle qu'ils défendent est la seule valable. Comme dans l'exemple suivant :

  « Que voulez-vous, on doit établir des priorités. Cette année, à la Ville, nous aurions pu faire adapter nos cinq centres récréatifs, mais il aurait fallu mettre de côté la revitalisation du quartier St-Machin. Étant donné la grande pauvreté de ce secteur, les fêtes du 500e qui amèneront beaucoup de tourisme, la forte criminalité, les problèmes de circulation, etc. ... Vous comprendrez que le choix allait de lui-même ! »

  Un moyen de faire ressortir les faux dilemmes est de mettre en lumière des solutions qui n'ont pas été explorées. Il faut démontrer qu'une action sur un problème n'empêche pas une action sur un autre problème.

➜ Remarquez les **généralisations** utilisées par les gens pour argumenter, dénoncez-les et évitez d'en inclure dans vos propres prises de parole. Par exemple, un commerçant de quartier pourrait dire :

« Ça servirait pas à grand chose de rendre mon commerce accessible. Les personnes handicapées ont le transport adapté et préfèrent magasiner dans les grandes surfaces. En tout cas, moi, j'en vois presque jamais ici ! »

La généralisation amène les personnes à tirer des conclusions sur un ensemble, en partant d'un petit nombre de cas ou à partir de leurs expériences et perceptions individuelles. Elle est donc dangereuse car elle est souvent non fondée et fait naître des préjugés.

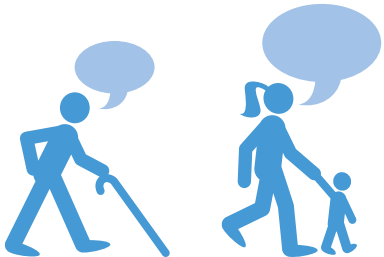
➜ Rappelez-vous qu'on ne discrédite pas un argument et qu'on ne transmet pas notre point de vue simplement en **attaquant le messager**. Voyez par vous-mêmes !

« La Ville n'est pas proactive en matière d'accessibilité. Monsieur le maire a beau dire qu'il veut que sa ville soit un modèle. Dans les faits, c'est faux ! M. Bonneville est un menteur, un jacasseur. Il parle toujours trop. Comme l'autre jour, à la radio, quand il a traité Mme la députée de femme sans culture ! »

En mettant en relief les traits moins reluisants d'une personne plutôt que d'ébranler la validité de son point de vue, on nuit à son propre propos. On détourne l'attention du sujet en cause et on invite notre vis-à-vis à se placer sur la défensive.

➜ Les **proverbes** font de bonnes entrées en matière, mais ne sont pas des arguments en soi. Évitez de les utiliser comme s'il s'agissait de vérités.

D'ailleurs, pensez-y un peu, il existe toujours un proverbe ou un dicton pour en contredire un autre. Si « les contraires s'attirent », il est aussi dit que « qui se ressemble, s'assemble » !!!



Arguments favorables à l'accessibilité universelle

Une question d'argent ? Pas vraiment !

➜ L'accessibilité, lorsqu'elle est considérée dès la conception d'un projet, se réalise à des coûts comparables à ceux d'une construction traditionnelle. Il est donc faux de croire que l'accessibilité universelle est une illusion, uniquement sur la base des aspects économiques. **Ce qui est plus dispendieux, c'est d'adapter des installations ou des bâtiments après leur construction. De plus, les solutions, lorsqu'elles sont pensées à la base du projet seront beaucoup plus simples et esthétiques.**

Par ailleurs, il faut aussi considérer la rentabilité de l'accessibilité universelle comme moyen de prévention. En permettant aux personnes ayant des incapacités de participer pleinement à la société, à la mesure de leurs capacités, on leur donne accès à de meilleurs revenus de travail, à une vie sociale satisfaisante et on diminue ainsi les problèmes de pauvreté et d'exclusion chez les personnes ayant des limitations fonctionnelles. **Il faut donc voir l'accessibilité comme un investissement social et non comme une dépense.**

Nous, les experts de nos réalités

➜ Les personnes vivant des situations de handicap doivent être incluses dans l'élaboration des programmes et des actions les concernant spécifiquement, mais aussi lorsque ceux-ci s'adressent à la population en général. **Les personnes vivant des situations de handicap sont les premières expertes de l'accessibilité puisqu'elles vivent les problématiques quotidiennement.** Elles sont donc les mieux placées pour décrire les situations problématiques qui y sont liées, identifier les besoins à combler ou les améliorations à apporter.

Pour moi et tous les autres

➜ «La réalité des incapacités n'est pas l'affaire d'une minorité sociale, elle concerne la majorité de la population à un moment ou l'autre de la vie de chacun de ses membres.». Cette citation vient de Mario Bolduc, un militant de la première heure pour la défense des droits des personnes ayant des incapacités. Elle signifie qu'il faut aller au-delà d'une première impression laissant croire que les personnes ayant des limitations fonctionnelles ne forment qu'une minorité. **Lorsque l'on considère les personnes âgées, en perte de mobilité ou les personnes qui ont des limitations temporaires suite à une blessure ou une chirurgie par exemple, on se rend compte que dans le cours d'une vie, rares sont les personnes qui ne connaîtront aucune limitation fonctionnelle !** Les aménagements réalisés suivant les principes de l'accessibilité universelle sont donc susceptibles de bénéficier à l'ensemble de la population, surtout si l'on ajoute les situations des parents qui utilisent une poussette pour leur enfant, les gens transportant des charges, les cyclistes, etc.

Moi comme les autres, sur le même parcours

- L'accessibilité universelle propose des parcours uniques, quelle que soit la condition des personnes, c'est-à-dire de faire emprunter le même parcours à l'ensemble des utilisateurs d'un lieu. Cet élément est important puisqu'il sous-entend l'inclusion des personnes en situation de handicap. **Lorsque l'on demande à une personne handicapée d'emprunter un parcours différent des autres pour accéder à un lieu, on met, une fois de plus, l'accent sur sa différence, sur son handicap et on lui envoie le message qu'elle ne mérite pas le même traitement que l'ensemble de la population.** Même si le parcours unique n'est pas toujours possible avec de vieilles constructions, il devrait être favorisé autant que possible.

L'accessibilité pour plus de justice

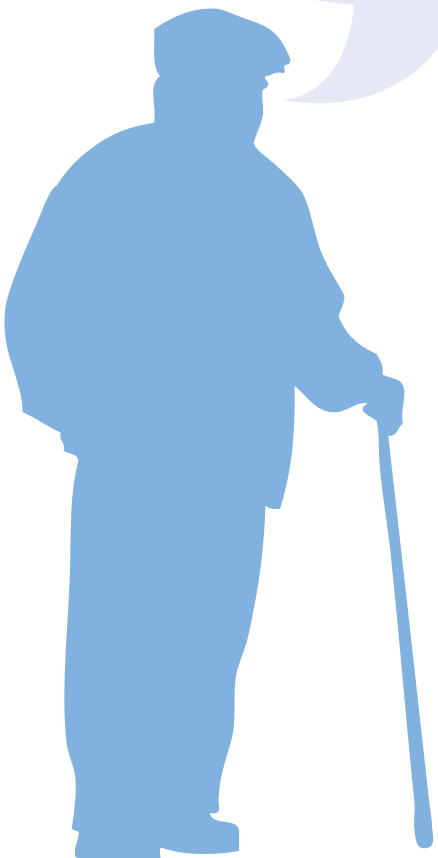
- **Une société juste est une société qui permet à chacun d'être un citoyen à part entière dans l'ensemble des sphères d'activités auxquelles il ou elle souhaite s'investir (loisirs, travail, vie sociale, politique, etc.).** L'accessibilité universelle permet à toutes les personnes quelles que soient leurs conditions, de participer à la société. Une société juste est donc une société qui prône et met de l'avant les principes de l'accessibilité universelle.

Société vieillissante

- Nous disions que l'accessibilité universelle ne sert pas qu'aux personnes ayant des incapacités, mais aussi, entre autres, aux personnes âgées. **Or, les personnes âgées, comme toutes les autres ont un rôle à jouer dans notre société et une place à prendre. Si l'on souhaite réellement que cela s'actualise, l'amélioration de l'accessibilité est donc un incontournable.** Considérant que nous vivons dans une société vieillissante et que ce phénomène et tous ceux qui l'accompagnent, comme le tourisme du troisième et du quatrième âge, s'accentuent constamment, l'accessibilité universelle revêt un caractère encore plus essentiel et prioritaire.

Liberté, égalité et dignité

- L'accessibilité universelle n'est pas un privilège, mais une affaire de droits. Elle réfère aux droits à la liberté, à l'égalité et à la dignité humaine. Elle est une question de **dignité car elle permet à une personne qui a des limitations fonctionnelles d'être fière parce qu'elle peut fonctionner dans la plus grande autonomie, selon ses capacités.** Elle est aussi une question d'**égalité car elle accorde les mêmes opportunités à toutes les personnes de s'accomplir et de mener une vie enrichissante en fonction de leurs intérêts.** Finalement, elle est une question de **liberté puisqu'elle suppose que les personnes handicapées, comme les autres, aient accès à l'ensemble des lieux et elle leur offre donc les mêmes choix** et ne les restreint plus dans leurs déplacements, leurs activités, etc.



Une clientèle

- **L'accessibilité des commerces aux personnes handicapées est une opportunité pour les gens d'affaires d'élargir leur clientèle.** Comme l'ensemble de la population, la plupart de ces personnes ont un réseau social à qui elles peuvent donner envie de fréquenter des endroits particuliers. En améliorant l'accès d'un commerce, on ouvre la porte à une nouvelle clientèle.

Références

- *Baillargeon, Normand, 2005. Petit cours d'autodéfense intellectuelle. Éditions LUX, 340 pages.*
- *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2001. Vos droits et vos libertés, selon la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Brochure d'information.*
- *Le nouveau petit Robert, 1996.*
- *Société Logique, 2008. Information tirée du site Internet : www.societelogique.org*

10

Stratégies
de revendication, de sensibilisation et suivis des demandes

- **Cet outil traite des stratégies de revendication et de sensibilisation et des suivis à faire après une demande.**
- **Il renferme quelques conseils pratiques, mais surtout des généralités à considérer lorsque l'on souhaite porter une revendication ou sensibiliser des individus.**
- **Il contient des descriptions de ce que sont la revendication et la sensibilisation.**
- **Il sera utile à des personnes qui souhaitent tenter des démarches auprès de commerçants, d'organismes ou d'institutions afin d'inspirer leurs actions.**

CAPVISH

Voir l'aide-mémoire

10 Stratégies de revendication

La revendication, c'est le fait de réclamer quelque chose dont on est privé ou de réclamer quelque chose comme un dû.

Larousse, 2008.

Contrairement à ce qui est souvent véhiculé au sujet des revendicateurs, ils ne sont pas que de «grandes gueules» ou des «chialeux». Ce sont des pionniers, des défenseurs des droits et des intérêts des plus démunis ou des opprimés. Leurs prises de parole servent à faire avancer la société. Il n'y a qu'à penser à Michel Chartrand, le syndicaliste ou aux femmes suffragettes qui à partir de 1920, ont combattu la discrimination faite aux femmes et ont milité pour que le droit de vote des femmes devienne une réalité. On peut ne pas être en accord avec les idées, les orientations ou les stratégies des revendicateurs, mais il faut reconnaître leur contribution à la société québécoise et s'en inspirer.

Voici donc quelques éléments que vous devriez garder à l'esprit pour développer votre potentiel revendicateur.

Lorsque vous revendiquez quelque chose, qu'il s'agisse d'une amélioration concrète, d'une nouvelle installation, d'un service, de la modification d'un règlement ou d'une loi, etc., il est essentiel de bien identifier votre cible. Vous devez vous demander qui a le pouvoir de faire changer la situation ou qui sont les personnes qui ont de l'influence dans la situation.

- Avant de vous lancer, assurez vous que vous êtes en droit de revendiquer telle ou telle chose. Sans quoi vous pourriez donner un coup d'épée dans l'eau. L'***outil 2 : Législations*** propose plusieurs références qui pourraient vous être utiles à ce sujet.

- Il est aussi primordial que votre revendication soit formulée clairement. Évitez les demandes très globales, générales ou imprécises. Évitez aussi de demander trop de choses à la fois.

Sachez, toutefois, que vous pouvez tenter des revendications qui dépassent les normes et les droits.

- Dans la revendication, en tant que simple citoyen, on se sent parfois bien petit devant nos adversaires. C'est pourquoi, il est toujours utile et pertinent de solliciter l'appui d'alliés. Les organismes communautaires peuvent jouer ce rôle efficacement, tout comme vos élus. N'hésitez pas à les contacter.

- La collaboration et la confrontation sont deux stratégies de revendication qui sont toutes aussi valables l'une que l'autre. Les utiliser selon une gradation peut être une bonne option, c'est-à-dire de commencer en douceur avec une approche beaucoup plus conciliante et d'augmenter la pression sur l'adversaire au fil du temps si notre message n'est pas entendu ou qu'aucune action concrète n'est posée. Mener des luttes sociales ne veut pas forcément dire que l'on doit sortir les dents, mais il peut être nécessaire d'avoir du mordant.

> **Mener des luttes sociales ne veut pas forcément dire que l'on doit sortir les dents, mais il peut être nécessaire d'avoir du mordant.**

- La rédaction d'une lettre peut paraître anodine, mais c'est une manière efficace et simple de revendiquer. Ce peut être un bon point de départ pour des actions de plus grande envergure. Comme éléments de stratégie, pensez aux copies conformes. L'***outil 11 : Rédaction de lettres*** renferme des conseils à cet effet.

- L'envoi massif de lettres peut aussi s'avérer une stratégie de revendication gagnante. Imaginez-vous que vous êtes maire ou restaurateur et que vous recevez 10, 20 ou 30 lettres demandant toutes la même chose. Sauriez-vous y rester indifférent ?

- La formule d'une pétition emprunte d'ailleurs cette idée et peut se révéler une avenue intéressante, même si son efficacité est parfois questionnable.

> **Le fait de se regrouper pour faire une revendication a, sans conteste, un effet important. Vous êtes rarement la seule personne affectée par une situation.**

- La prise de parole lors de consultations publiques ou dans un contexte de représentation est aussi une forme de revendication tout à fait valable. Si cela fait plusieurs fois que vous vous y rendez pour la même chose, mentionnez-le. L'impuissance ou l'inaction de vos interlocuteurs ressortira et cela servira à mettre un peu de pression. Par contre, évitez d'attaquer les politiciens de manière générale dans vos propos, vous risquez de perdre l'appui de l'ensemble d'entre eux.

- Le dépôt de documents divers lors de ces séances peut aussi ajouter à ce type de stratégie. Par ailleurs assurez-vous de respecter les règles établies à ce sujet. Vous pouvez d'ailleurs consulter l'***outil 12 : La prise de parole*** pour bien vous préparer à cet effet.

- Une manifestation ou un rassemblement autour d'un thème précis sont aussi de bons moyens de revendication. Ils donnent de la visibilité à une question d'intérêt public. Cependant, il faut savoir que la mobilisation nécessaire à leur réalisation est parfois ardue et demande temps et énergie. Plus vos revendications seront collectives, plus elles parviendront à rassembler un nombre important d'individus et plus grand sera l'impact de votre rassemblement de masse.

DIVERSES STRATÉGIES DE REVENDICATION

- Rédaction d'une lettre
- Copies conformes
- Envoi massif de lettres
- Pétition
- Prise de parole lors de consultations publiques
- Dépôt de documents divers
- Manifestation ou un rassemblement
- Recours aux médias

Le défi avec la mobilisation que ce soit pour l'envoi massif de lettres, une pétition ou une manifestation, c'est de faire valoir l'idée que ce que l'on réclame est d'intérêt public ou que notre intérêt particulier mérite l'appui de l'ensemble de la population.

Faire valoir une meilleure accessibilité pour les personnes ayant des incapacités devrait, en ce sens, être assez simple à justifier puisque l'accessibilité universelle profite à tous et que nul sur terre n'est à l'abri de vivre un jour, avec certaines limitations fonctionnelles qu'elles soient permanentes ou temporaires. Pour obtenir plus d'arguments, vous pouvez vous référer à l'***outil 9 : Argumentation***.

Rappelez-vous que la force du nombre (quel que soit ce nombre) et la mise en commun des luttes sont des éléments gagnants dans la revendication.

L'idéal serait de toujours réussir à rassembler un grand nombre de personnes autour d'une question, mais dites-vous que 3, 6 ou 20 personnes mobilisées, même si ça vous semble peu, c'est 3, 6 ou 20 personnes de plus qui sont sensibilisées à une cause et 3, 6 ou 20 personnes de plus qui deviendront des agents multiplicateurs.

3, 6, 20

Stratégies de sensibilisation

La sensibilisation, c'est simplement le fait de rendre un groupe sensible ou réceptif à quelque chose.

Larousse, 2008.

Dans la problématique de l'accessibilité, la sensibilisation revêt une importance capitale. La population en général, les commerçants, les décideurs, les élus et tous les autres ne sont pas tous des gens de mauvaise foi. Et ce, même s'ils contribuent au problème ou ne font rien pour l'enrayer. Bien souvent, leur inaction devant le problème ou au contraire, leurs actions qui créent des obstacles à l'accessibilité, nous apparaissent comme étant de l'indifférence ou un manque de volonté. Cependant, plus souvent qu'autrement, ils sont liés à de la méconnaissance et à de l'ignorance.

Si les problèmes d'accessibilité sont d'une évidence pour vous qui les vivez quotidiennement, il n'en va pas forcément de même pour une personne qui n'a jamais eu à circuler sur un trottoir craquelé en fauteuil roulant ou à être accompagnée d'un chien guide dans ses déplacements. Il est donc primordial d'inclure des éléments de sensibilisation dans vos prises de parole, dans chacune de vos actions en faveur de l'accessibilité et même dans vos contacts quotidiens auprès des gens que vous côtoyez. Et même si cela peut sembler curieux, les personnes ayant des incapacités elles-mêmes doivent être sensibilisées. Elles doivent l'être au sujet de la réalité des personnes ayant des incapacités différentes des leurs, mais aussi au fait qu'elles sont des agents de changement et d'information importants concernant l'amélioration de l'accessibilité.

Voici donc quelques aspects à prendre en considération pour sensibiliser votre entourage et contribuer à la prise de conscience des problématiques liées à l'accessibilité.

- Comme lorsque vous revendiquez, il est important de bien identifier votre cible.

  La sensibilisation peut emprunter diverses formes et être d'envergure très variable. La créativité et l'initiative sont deux qualités de mise lorsque l'on veut réaliser une activité de sensibilisation.

- Vous devez savoir le plus précisément possible qui vous cherchez à rejoindre et bien entendu, ce que vous cherchez à lui faire saisir. Cela déterminera la façon dont vous vous y prendrez. On ne s'adresse pas de la même manière à un enfant ou à Monsieur le Maire !!! Pour des trucs, concernant le contenu de votre message, vous pouvez consulter l'***outil 12: La prise de parole*** et l'***outil 13: Histoire de sensibilisation***.

- Écrire une lettre ou solliciter une rencontre avec une ou plusieurs personnes, un commerçant par exemple, sont des moyens simples de faire de la sensibilisation. Ils ne demandent qu'un peu de temps et de détermination.

- La distribution de tracts, le porte-à-porte, les hommes-sandwichs, la tenue de kiosques, les conférences, le théâtre, l'organisation d'activités particulières comme une visite guidée, sont autant de bons moyens de sensibilisation, mais ils exigent de la préparation. Par contre, votre quotidien est rempli d'occasions de sensibiliser les gens autour de vous. Par exemple, une commission à faire chez le marchand du coin et où vous ne pouvez entrer. Un individu qui vous coupe la route sur le trottoir sans même vous voir. Une jeune femme qui stationne son vélo sur une rampe d'accès sans penser qu'elle vous bloque le passage. Saisissez chacune de ces opportunités pour éduquer les gens. Vous répandrez la sensibilité !!!

Soyez aussi conscients que votre simple présence dans les lieux publics est un moyen de sensibiliser la population et les commerçants. Elle vous donne une visibilité qui est précieuse pour faire valoir vos intérêts et briser les mythes et les préjugés concernant les personnes handicapées.

- L'originalité est un atout considérable. Si vous parvenez à toucher l'imaginaire des gens que vous sensibilisez ou à vous faire remarquer suffisamment pour qu'ils se souviennent de vous longtemps, il y a de bonnes chances que votre message fasse tranquillement son bout de chemin dans leur esprit.

- Par ailleurs, rappelez-vous que la forme que revêt votre sensibilisation ne doit pas prendre plus d'importance que le message que vous souhaitez livrer. La simplicité est souvent la meilleure des options et cela ne va pas à l'encontre de l'originalité.

- Lorsque vous rencontrez une personne dans le but de la sensibiliser, il est important que vous adoptiez une attitude ouverte et respectueuse. Il se peut que malgré vos bonnes intentions, la personne se sente confrontée ou prise en défaut. Vous devez lui démontrer que vous ne cherchez pas à la juger ou à l'attaquer personnellement, mais simplement à lui faire part de votre réalité ou des problèmes que vous vivez.

Rappelez-vous que la plupart des gens qui ne vivent pas de situation de handicap, n'agissent pas par mauvaise foi, mais plutôt par ignorance de votre réalité et des difficultés que peuvent causer le manque d'accessibilité au quotidien, dans vos vies.

Ce sont ces difficultés et leurs impacts que vous devez parvenir à leur faire saisir et non tenter de les culpabiliser de ne pas les avoir pris en considération plus tôt.

- Si vous êtes en mesure de le faire, vous réunir pour organiser une activité de sensibilisation de plus grande envergure, peut être une formidable aventure. En plus, cela sera une occasion de mettre en commun vos expériences, d'enrichir le message que vous souhaitez transmettre et de briser l'isolement.

Si une idée géniale vous vient en tête, n'hésitez pas à la partager avec des organismes communautaires dont vous êtes membres et à demander leur support.

- Pensez aussi que la sensibilisation a ses limites. Soyez réalistes quant aux retombées possibles associées à ces actions. Par la sensibilisation, on vise à rendre les gens plus sensibles à une cause, à un phénomène ou à un problème, ce qui ne veut pas dire que l'on obtient des changements importants ou des actions concrètes de leur part, à court terme. Sensibilisation rime avec patience et détermination !!!

- En lien avec les limites de la sensibilisation, soyez conscients de vos objectifs cachés. Si vous souhaitez que votre sensibilisation mène à des changements ou des gains précis, jouez franc jeu. Accompagnez le tout de revendications clairement nommées.

- Le recours aux médias, tant pour la revendication que pour la sensibilisation, peut s'avérer une bonne stratégie. Toutefois, si vous les sollicitez pour une entrevue, pour couvrir un évènement ou pour transmettre un communiqué, soyez conscients que cela comporte certains risques. Un média peut se montrer intéressé par la couverture de votre activité et finalement avoir une nouvelle plus « urgente» ou plus « captivante » à couvrir. Ou encore, couvrir votre activité d'une façon qui ne vous rend pas justice.

On ne contrôle pas la façon dont les médias rapportent l'information. Il est donc important de bien vous préparer et de réfléchir au choix du média en question.

DIVERSES STRATÉGIES DE SENSIBILISATION

- Écrire une lettre
- Solliciter une rencontre
- Distribution de tracts
- Porte-à-porte
- Hommes-sandwichs
- Tenue de kiosques
- Conférences
- Théâtre
- Organisation d'activités particulières
- Recours aux médias

Votre quotidien est rempli d'occasions de sensibiliser les gens autour de vous !

Suivis des demandes

Relancer les gens à qui l'on adresse des demandes est probablement la partie la moins agréable du travail de revendication. Cela peu s'avérer frustrant car le simple fait d'avoir à le faire, peut donner l'impression que l'on n'a pas pris au sérieux nos demandes ou que les gens leur accordent peu d'importance. Toutefois, ce travail est important et peut faire la différence. Il est possible aussi que vous ayez l'impression en effectuant le suivi de vos demandes, de quêter et que cela vous agace.

Rappelez-vous que l'accessibilité n'est pas un privilège ou une faveur que l'on vous accorde, mais une affaire de droits et de participation sociale.

Votre ténacité et votre persévérance peuvent faire en sorte que l'on réponde éventuellement à vos demandes par des changements concrets qui amélioreront l'accessibilité. Un peu de pression n'a jamais fait de tort !!!

Voici donc quelques points à considérer dans les suivis de vos requêtes, demandes ou revendications :

- **Vous ne devez pas hésiter à relancer les personnes, les commerçants, les institutions, les services ou les organismes, suite à des requêtes ou des demandes. Ainsi, vous démontrez que vous tenez à vos idées et que le problème a réellement des impacts sur vous.**

  Il est possible que les personnes ne vous répondent pas simplement parce qu'elles ont oublié ou n'ont pas pris le temps de se pencher sur votre demande. En les relançant, vous les forcez à le faire, à se compromettre.

- Soyez déterminés et insistants, mais pas harcelants. Le dosage à bien meilleur goût et la patience est souvent payante !

- Une bonne façon de relancer peut être de solliciter une rencontre auprès de la personne concernée. Si elle accepte, cela vous permettra d'évaluer sa volonté à résoudre le problème et de connaître ses contraintes ou empêchements, en vue de lui proposer des solutions concrètes. Cette rencontre sera aussi une belle opportunité de faire de la sensibilisation.

- La relance téléphonique est probablement plus efficace qu'une deuxième missive écrite. Elle permet d'établir un contact plus direct avec la personne concernée.

  Prenez le temps de bien vous préparer. Cerner l'objectif de votre appel. Notez vos questions, vos arguments ainsi que des références ou des informations à laisser à la personne.

- Vous pouvez aussi décider de vous rendre sur place sans rendez-vous, mais en forçant la rencontre, il se peut que vous rendiez la personne mal à l'aise et sur la défensive ou tout simplement, qu'elle n'ait pas de temps à vous accorder.

- Si vous avez adressé une demande au système de gestion des requêtes de la Ville, comptez de deux à quatre semaines avant de faire un suivi. Si après ce délai, aucun changement n'a été apporté à la situation problématique, renseignez-vous auprès du bureau d'arrondissement concerné, des développements liés à votre requête. D'où l'importance de prendre en note le numéro de votre requête lors de son dépôt. Par la suite, revenez à la charge tant que la requête n'est pas traitée ou qu'une décision n'est pas rendue. Dans le cadre du projet, l'ensemble des requêtes déposées ont été traitées à l'intérieur de délais assez courts.

- Si le suivi concerne une lettre envoyée à un commerçant afin de l'inciter à rendre son commerce accessible ou à apporter des améliorations à son aménagement, comptez au minimum un mois avant de le relancer.

- Si vous avez adressé une question ou une demande à un conseil de quartier, d'arrondissement ou au Conseil de Ville, vous pouvez attendre la séance suivante pour obtenir un suivi. Principalement, dans le cas des conseils de quartier, vous pouvez aussi demander que les personnes concernées par le dossier vous fassent un suivi personnalisé. Ce dernier sera fait alors plus rapidement, mais il se peut que vous deviez tout de même relancer la personne. Les gens ont parfois une fâcheuse tendance à oublier certaines demandes !!! En ce sens il est pertinent, lorsque vous adressez une question ou une demande, de demander clairement un nom de contact et un retour.

- Finalement, respectez vos énergies. Si après quelques relances, vous n'avez toujours pas obtenu ce pour quoi vous revendiquez, il peut être sage de prendre une pause. Elle vous permettra de reprendre votre souffle, d'avoir un peu de recul par rapport à la situation, de réfléchir à une nouvelle stratégie et de solliciter d'autres alliés. L'important, c'est de ne pas baisser les bras si vous croyez fermement en vos idées.

Il est possible que vous ayez à relancer une même personne à quelques reprises avant qu'elle considère votre demande ou passe à l'action. Dans ce cas, tenter chaque fois d'obtenir un engagement quelconque de sa part, ne serait-ce qu'elle vous rappelle ou vous donne une réponse dans un délai à déterminer.

DIVERSES STRATÉGIES DE SUIVIS

- Solliciter une rencontre auprès de la personne
- Relance téléphonique
- Deuxième missive écrite
- Vous rendre sur place

Références utiles pour inspirer vos actions

- *Mouvement d'éducation populaire et d'Action communautaire du Québec (MÉPACQ)*
  http://www.100detours.org
- *Regroupement d'éducation populaire en action communautaire (RÉPAC)*
  http://www.repac.org
- *Méthodes pour renforcer les communautés*
  http://www.scn.org/gcad/index.htm

11

Rédaction de lettres

- Cet outil renferme des conseils, des trucs et des astuces pouvant guider les personnes dans la rédaction de lettres de revendication ou de sensibilisation concernant l'accessibilité.
- Des lettres ayant été rédigées au cours du projet, y sont aussi intégrées à titre de modèles pour faciliter l'exercice de rédaction. Les noms et les coordonnées ont été modifiés, mais ces modèles peuvent être utilisés et adaptés à d'autres situations.
- L'outil contient aussi des stratégies à propos de la signature et de l'envoi de vos lettres, tel que des conseils sur l'envoi de copies conformes.

Finalement, il renferme quelques informations sur les lettres de remerciements ou de félicitations et un modèle pouvant servir à des personnes voulant souligner les efforts de commerçants ou autres établissements.

Voir l'aide-mémoire

11

Écrire une lettre peut paraître bien banal et ce n'est pas si sorcier non plus! Par contre, la façon dont on exprime notre message a beaucoup plus d'importance qu'on peut le croire. Il est important de transmettre nos idées, nos points de vue ou nos demandes de manière claire, brève et précise. Ainsi notre message sera beaucoup plus efficace s'il est bien structuré.

Essentiel de savoir que...

SEULEMENT les personnes autorisées par l'organisation peuvent signer une lettre où le nom et le logo du CAPVISH figurent. Si vous souhaitez être soutenus par l'organisme, vous devez en faire la demande et faire approuver le contenu de votre lettre. Il en va de la crédibilité et de la réputation de l'organisme.

- Si vous rédigez une lettre et souhaitez être appuyés par l'organisme, pensez à livrer un message qui soit collectif, c'est-à-dire dont la description du problème et des enjeux qui y sont liés démontrent qu'un groupe de personnes ou l'ensemble de la collectivité sont concernés. Il en va de même pour les solutions proposées. Votre message devrait faire ressortir qu'elles profiteront à un ensemble de personnes.

Contenu d'une lettre de revendication

- Une lettre servant à dénoncer une situation déplorable ou une problématique et à revendiquer les améliorations nécessaires devrait comprendre :

1. Une identification claire du ou des destinataires
2. Une présentation de l'organisme et de sa mission si la lettre est écrite avec l'appui de l'organisme, sinon, une brève présentation de la personne qui la rédige
3. Une description factuelle, objective, détaillée, précise et brève de la situation problématique. Un peu comme si l'on décrivait une photo
4. Une description des enjeux, des impacts ou des conséquences possibles qui découlent de la situation problématique pour les individus touchés
5. Une demande claire accompagnée de pistes de solution. Ici, on doit bien expliquer pourquoi on interpelle la personne et qu'est-ce qu'on voudrait obtenir. Il s'agit en fait de décrire quelles améliorations seraient appropriées
6. Une ouverture, c'est-à-dire un message général afin que les destinataires se sentent interpellés ou pour leur donner l'impression qu'ils pourraient contribuer à l'amélioration de votre qualité de vie. Il faut sensibiliser la personne, l'amener à se sentir concernée
7. Une proposition de collaboration, soit pour échanger des informations, guider des travaux, fournir des références ou son expertise
8. Une petite phrase pour inciter notre interlocuteur à fournir une réponse, à se commettre, à prendre position, à faire un suivi de notre demande en suggérant un certain délai qui nous semble raisonnable

Quelques modèles de lettres

Premier modèle

Québec, 14 novembre 2008

a/s M. Jeloue Montoit
Président de la Corporation Toit Rose
799, rue de la Cerise
Québec (Québec) G1J 2S6

Objet : Accessibilité de la terrasse arrière de la résidence Chez-moi

La personne se présente et décrit sa situation.

Monsieur,

Mon nom est madame Roulette et je suis une personne à mobilité réduite. Pour mes déplacements, j'utilise un fauteuil roulant. J'habite la résidence Chez-moi depuis un an et dans l'ensemble, je m'y plais bien et suis satisfaite des services que j'y reçois. Je suis aussi membre du CAPVISH, un organisme communautaire qui fait la défense et la promotion des droits et des intérêts des personnes ayant des incapacités motrices. C'est d'ailleurs ce qui m'incite aujourd'hui à vous faire part d'une problématique liée à l'accessibilité que je vis à la résidence.

Elle décrit les problèmes et les difficultés rencontrées.

Cela concerne le mécanisme d'ouverture et le seuil de la porte qui mène à la cour arrière. Tout d'abord le seuil de la porte a environ un pouce et demi à deux pouces de hauteur. Cela rend la descente dangereuse et incite à se tenir sur la porte qui elle, peut se refermer avant d'avoir complété la manœuvre. Le problème est aussi présent lorsque l'on veut entrer car il faut se propulser fortement pour franchir le seuil. L'autre élément problématique se rapporte au temps d'ouverture de la porte. Pour passer de la terrasse à l'intérieur, il faut composer un code sur un contrôle qui se trouve à droite de la porte. Or, pour être en mesure de franchir le seuil, il faut se repositionner afin d'avoir l'élan nécessaire. Cependant, la programmation actuelle ne permet pas de faire ces manœuvres sans être heurté par la porte qui se referme automatiquement.

Elle parle des impacts du problème dans sa vie.

De plus, il y a la courte distance entre les deux poteaux de soutien du toit qui rend le positionnement devant la porte plus complexe. Finalement, l'ouverture de la deuxième porte est aussi problématique lorsque l'on entre de l'extérieur en raison de l'emplacement du bouton-poussoir et du sens de l'ouverture de porte. Tous ces éléments m'empêchent de profiter pleinement de la terrasse et briment mon autonomie parce qu'ils m'obligent à être accompagnée pour y aller.

En ce qui concerne le seuil de porte, pour remédier au problème, il suffirait de rehausser le palier ou de créer une pente douce. Il y aussi le temps d'ouverture de la porte qui devrait être ajusté ainsi que l'emplacement des boutons-poussoirs et du contrôle à l'extérieur.

Elle donne quelques pistes de solution.

Elle interpelle directement le destinataire et tente de l'inciter à régler le problème.

Comme locataire payant mon loyer au même titre que les autres, j'aimerais pouvoir bénéficier des mêmes opportunités. Je considère qu'en tant que gestionnaire de la résidence Chez-moi, vous avez la responsabilité de remédier à cette situation.

Elle offre sa collaboration.

Je suis disponible si vous souhaitez échanger sur cette situation particulière ou pour vous transmettre diverses informations sur l'accessibilité ou concernant les réalités des personnes ayant une déficience motrice, au meilleur de ma connaissance.

J'apprécierais obtenir une réponse de votre part dans les semaines à venir et profiter de la terrasse dès le printemps prochain. En l'absence de celle-ci, je me permettrai de vous contacter afin de discuter de la situation.

Veuillez accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.

Madame Roulette

c.c. : M. Jegère Destoits, délégué de gestion
à Action-Habitation

Elle incite le destinataire à répondre et suggère un délai. Elle annonce sa relance et, par le fait même, l'importance qu'elle accorde à sa demande.

Deuxième modèle

Québec, 9 octobre 2008

La Salle à manger
205, rue des Fourneaux
Québec (Québec) G1K 3P2

Objet : Accessibilité du restaurant-bar La Salle à manger

La personne décrit l'organisme et un de ses champs d'action lié aux propos de la lettre.

Madame, Monsieur,

Le CAPVISH est un organisme de défense et de promotion des droits et des intérêts des personnes ayant des incapacités motrices. La question de l'accessibilité physique des lieux publics est donc au cœur de ses luttes et il la considère comme prioritaire.

Elle décrit très brièvement, le problème, les conséquences et lance des pistes de solution.

Or, nous avons constaté que le seuil de votre porte est infranchissable pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur. Cette situation empêche les personnes à mobilité réduite de profiter des activités et des services de votre établissement. Pourtant, l'installation d'une rampe permanente et sécuritaire à votre entrée semble être assez simple étant donné l'absence d'escalier et la présence d'un trottoir assez large. Si toutefois des contraintes majeures vous empêchaient de réaliser ces travaux, sachez qu'il est aussi possible de se procurer des rampes amovibles.

Elle propose aussi une alternative.

Elle défend l'accessibilité et déplore la situation.

L'accessibilité des lieux publics est une condition sine qua none à une véritable inclusion des personnes à mobilité réduite. Force est de constater que probablement, sans mauvaise intention, nous en sommes convaincus, La Salle à manger pratique une forme de discrimination en ne permettant pas à tout le monde d'entrer dans son restaurant-bar.

N'hésitez pas à joindre notre organisme pour échanger sur votre situation particulière ou pour vous transmettre diverses informations concernant l'accessibilité ou les réalités des personnes ayant une déficience motrice.

Elle propose la collaboration de l'organisme.

Nous apprécierions grandement obtenir une réponse de votre part dans les semaines à venir et être en mesure de profiter de votre établissement dans un avenir rapproché.

Elle incite le commerçant à répondre et à corriger la situation dans des délais raisonnables.

Veuillez accepter, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Monsieur Jaimebienmanger

Troisième modèle

Québec, 12 novembre 2008

M. Jaimeraisbien Êtrélu
Candidat aux élections provinciales 2008, Circonscription de Jean-Lesage
1750, rue Vitré, bureau 303
Québec (Québec) G1J 1Z6

La personne décrit globalement la mission de l'organisme.

Objet : Accessibilité de votre bureau électoral

Monsieur,

Le CAPVISH est un organisme de défense et de promotion des droits et des intérêts des personnes ayant des incapacités motrices. Dans le cadre de ses activités, il a développé un projet pour lequel il a formé un groupe qui travaille sur la question de l'accessibilité architecturale et urbaine en vue de favoriser leur intégration et leur participation citoyenne.

Elle met en contexte.

Or, lors d'une visite terrain effectuée récemment dans le quartier Limoilou, nous avons constaté que les locaux, que vous louez pour la période électorale, ne sont pas accessibles pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou en quadriporteur. Il y a en effet, une rampe d'accès, mais son état est lamentable. Elle est impraticable et même dangereuse. De plus, l'escalier menant à la porte est bien muni d'une main courante, mais celle-ci étant trop basse et très instable, elle n'offre pas l'appui nécessaire dont une personne à mobilité réduite ou à l'équilibre précaire a besoin pour sa sécurité.

Elle s'appuie sur des valeurs fortes telles que la démocratie et l'égalité.

Nous portons donc ces éléments à votre attention car nous considérons qu'un bureau de campagne électorale devrait être accessible à l'ensemble des citoyens, sans exception. Devant la situation, nous nous demandons si votre bureau de campagne est à l'image de l'importance que vous accordez à la question de l'inclusion des personnes ayant une déficience motrice ?

Elle confronte et questionne.

Nous espérons, par la présente, que vous saisissiez cette opportunité de sensibilisation pour prendre davantage considération des besoins de ces personnes. Nous souhaitons aussi que vous puissiez transmettre cette préoccupation aux collègues de votre parti et ainsi, faire en sorte qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Elle émet une demande, formule un souhait.

Les personnes ayant des incapacités vivent des situations comme celle que nous vous décrivons, quotidiennement. Or, les personnes comme vous, désirant représenter la population, peuvent favoriser leur participation sociale si elles sont sensibles aux problèmes liés à l'accessibilité et en tiennent compte dans leurs choix, leurs prises de parole et leurs actions.

Elle interpelle directement son destinataire en fonction de son rôle.

Nous sommes disponibles si vous souhaitez échanger sur votre situation particulière ou pour vous transmettre diverses informations sur notre organisme, sur l'accessibilité ou concernant les réalités des personnes ayant des incapacités motrices. Nous apprécierions obtenir une réponse de votre part dans les semaines à venir.

Elle propose la collaboration de l'organisme et incite le destinataire à donner une réponse.

Veuillez accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.

Madame Jedéfends L'Intérêtdemesmembres
Coordonatrice

c.c. : M. Jesuischef Departi, candidat dans la circonscription de Rivière-du-Loup
et chef de l'opposition officielle

Trucs et astuces pour la rédaction

Pour vous assurer de la clarté de votre message, lorsque sa rédaction est terminée, faites-le lire à une personne qui ne connaît pas le sujet dont vous parlez. Si, malgré tout, elle est en mesure de saisir l'essentiel du propos et de s'en faire une idée, c'est mission accomplie! Il y a de bonnes chances qu'il en soit de même pour votre destinataire.

- Utilisez un langage simple. Employez des mots dont vous êtes certains de bien comprendre et maîtriser le sens. Éviter de faire un mauvais usage de certains termes en voulant épater la galerie. L'***outil 1 : Définitions utiles*** peut vous aider à bien maîtriser le langage lié au handicap, à l'accessibilité et à la participation sociale.

- N'hésitez pas à vous servir de dictionnaires, de rapports, de textes ou de liens Internet pour décrire des concepts et nourrir vos propos. Cependant, sachez que lorsque vous utilisez les parties intégrales d'un texte, vous devez en préserver le sens et indiquer la source.

- Lorsque vous revendiquez quelque chose, il est bien de débuter votre message en soulignant des efforts, des attitudes ou en félicitant pour une partie de la situation. Ainsi, vous vous montrez plus constructifs et vous prouvez à votre destinataire que vous êtes de bonne foi, c'est-à-dire capable aussi de considérer les aspects positifs.

- Si la situation problématique que vous décrivez va à l'encontre d'une loi ou présente des éléments discriminatoires, n'hésitez pas à en faire mention directement dans votre lettre.

Vous pouvez vous référer à l'***outil 2: Législations*** pour obtenir certains articles de loi ou pour des références.

- Quand vous vous documentez sur Internet pour rédiger votre lettre ou quand vous rapportez dans votre texte des informations provenant de sites Internet, soyez vigilants. Internet est un outil extraordinaire. On y a accès à une foule d'informations, mais les sources ne sont pas toujours fiables. Donc, si vous vous renseignez sur vos droits, des normes, des lois ou d'autres sujets, assurez-vous qu'il s'agit de sites officiels. Assurez-vous aussi d'utiliser une information qui soit la plus récente possible, surtout s'il s'agit d'un sujet d'actualité.

- Ça semble évident et drôle à dire, mais faites attention aux fautes de français. Un message avec beaucoup de fautes est souvent moins pris au sérieux, même si le contenu est pertinent.

Les fautes d'orthographe ou les tournures de phrase particulières ou bizarroïdes retiennent parfois davantage l'attention que le contenu lui-même. Trois conseils s'appliquent donc si vous avez tendance à faire des fautes. Tout d'abord, utilisez les logiciels de correction. Ils ne détectent pas tout, mais sont tout de même de bons inspecteurs. Ensuite, relisez-vous à quelques reprises et finalement, faites relire vos textes par une personne fiable.

Stratégies : Destinataire, signature et envoi des lettres

- Quant à la signature de la lettre, il y a plusieurs options qu'il faut prendre le temps d'analyser. Aux yeux de certains décideurs ou personnes d'influence, il se peut que le message ait plus d'impact s'il est porté par le président ou la permanence d'un organisme. Dans d'autre cas, au contraire, l'avis d'un citoyen, d'un électeur ou d'un consommateur les touchera davantage.

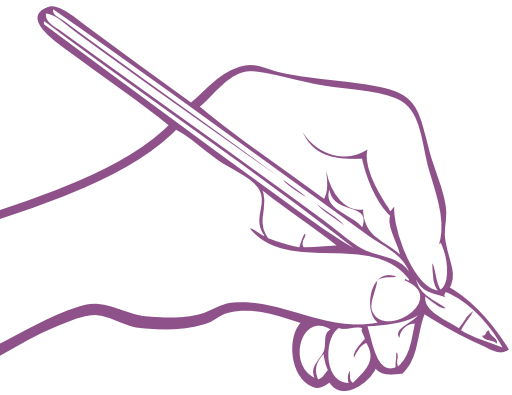
> Une option intéressante peut être de cosigner votre lettre. Soit en sollicitant le C.A. de votre organisme ou en vous regroupant avec d'autres personnes touchées par la problématique.

- Lorsque vous envoyez des lettres ou des messages en copies conformes, cela doit apparaître sur la copie de chacune des personnes. Le terme le dit, il s'agit d'une copie exacte de la lettre que l'on fait parvenir à une autre personne que l'on croit concernée ou influente. Dans certains cas, pour votre destinataire, le fait de savoir que M. Untel a aussi reçu une copie de la lettre aura un effet persuasif ou du moins servira à mettre un peu de pression pour considérer le problème.

- Une intervenante en défense de droits suggère, **dans la mesure du possible, de toujours envoyer des copies conformes lorsqu'il s'agit de dénoncer une situation problématique ou de revendiquer un changement ou une amélioration**. Idéalement, visez l'instance supérieure de la personne à qui vous vous adressez. Par exemple, s'il s'agit d'un commerce, adressez une copie au « petit boss », soit le gérant et une autre au « grand boss », le propriétaire. Si vous ciblez d'autres personnes, elles devraient être concernées par le problème ou par sa résolution en tant qu'alliés potentiels ayant un pouvoir d'influence. Dans ce même exemple, s'il y avait une association de commerçants dans le secteur où se trouve le commerce, vous pourriez lui adresser une copie conforme de la lettre.

- S'il s'agit d'une lettre ou d'un document adressé à la Ville, mettre en copie conforme un élu ayant lui-même des limitations fonctionnelles ou ayant un proche avec des incapacités peut être une bonne stratégie. Cette personne sera plus sensible à vos revendications et partagera probablement plusieurs de vos préoccupations. Elle sera donc susceptible de faire progresser votre dossier ou du moins de le faire valoir auprès de ses pairs.

> Aller porter ses lettres en main propre peut être une bonne façon de rencontrer les personnes et de les sensibiliser, tout en s'assurant qu'on prendra connaissance de votre message. Il faut cependant que vous soyez à l'aise de le faire, que vous assumiez vos revendications et que vous adoptiez une attitude très courtoise et respectueuse.



Lettre de remerciement

Que ce soit après en avoir fait la demande ou sans qu'on ait eu à le faire, lorsque l'on constate qu'un commerce, une institution ou une organisation a apporté des améliorations à ses installations et en a ainsi amélioré l'accessibilité, il est bien de le souligner. À cet effet, une lettre de remerciement reconnaissant ces efforts est une belle façon de le faire.

➜ Une telle lettre devrait comporter les éléments de contenu suivants :

1. Une identification claire du ou des destinataires
2. Une brève présentation de la personne qui rédige la lettre ou de l'organisme au nom duquel elle le fait
3. Une description de l'amélioration et de ses impacts positifs
4. Des remerciements et des félicitations
5. Une invitation pour le destinataire à être un agent multiplicateur

Gardez en tête, qu'une lettre de remerciement est une belle façon d'**augmenter la préoccupation d'acteurs variés à l'égard de l'accessibilité**. Lorsque vous en rédigez une, encouragez les gens que vous félicitez à se faire des agents multiplicateurs dans leur réseau.

➜ Si des efforts ont été faits, mais qu'il reste des améliorations à apporter, commencez par les aspects positifs avant de nommer vos préoccupations.

Modèle

Québec, 17 novembre 2008

La Barberie
310, rue St-Roch
Québec (Québec) G1K 6S2

Objet : Félicitations pour vos travaux!

La personne présente l'organisme et un de ses champs d'activité en lien avec le propos de la lettre.

Chers administrateurs,

Le CAPVISH est un organisme de défense et de promotion des droits et des intérêts des personnes ayant des incapacités motrices. Dans le cadre de ses activités, il accorde beaucoup d'importance à la question de l'accessibilité.

Elle décrit l'amélioration que le commerçant a apportée.

Nous avons constaté avec bonheur, que lors de vos rénovations, vous avez amélioré l'accès de votre établissement. Le salon de dégustation de la Barberie est maintenant accessible pour les personnes à mobilité réduite. En effet, la nouvelle entrée facilite les déplacements et permet aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant d'accéder au bar.

Nous tenons à vous féliciter et à vous remercier pour cette initiative. En rendant votre bar accessible, vous favorisez l'inclusion sociale des personnes à mobilité réduite !

Elle souligne les impacts positifs du changement.

En espérant que vous sachiez inspirer d'autres établissements comme le vôtre, veuillez accepter, chers administrateurs, nos salutations distinguées.

Madame Jentre Oùjeveux
Trésorière

Elle encourage le commerçant à promouvoir l'accessibilité auprès d'autres personnes de son entourage.

Elle remercie et félicite le commerçant.

Référence

- *Madame Nathalie Plante, intervenante en défense de droit. Organisme le PHARS de Lévis. Rencontre d'information réalisée le 3 juillet 2008.*

12

La prise de parole

- Cet outil vise à soutenir les personnes dans les prises de parole qu'elles souhaitent effectuer, notamment en contexte de représentations et de consultations publiques.
- Il renferme des informations utiles qui ont pour but de démystifier le fonctionnement des consultations publiques municipales et d'inciter les personnes à y prendre la parole.
- Il contient aussi des conseils servant à bien préparer ses prises de parole en vue d'une consultation publique.
- Il traite en outre des qualités d'un bon orateur, de l'élaboration d'un message efficace, de la maîtrise du trac, de l'utilisation d'un micro et de celle de la voix comme instrument de communication.

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

12

Participer à une consultation publique peut être stressant ou intimidant pour un citoyen peu habitué à prendre la parole en public. Il se peut que vous vous demandiez si vous avez les compétences nécessaires. Ce genre de séance comporte aussi un certain décorum et des procédures précises qui, lorsqu'on ne les connaît pas, peuvent ajouter au stress. Mais rappelez-vous qu'en tant que citoyen, vous possédez une connaissance du milieu dans lequel vous vivez, qui est précieuse pour les décideurs. Il n'est pas nécessaire d'être un expert pour participer à une consultation publique, simplement d'avoir des opinions et l'envie de les partager avec les gens qui ont le pouvoir de faire changer des choses dans votre environnement.

L'idée de vous exprimer et de vivre pleinement votre citoyenneté devrait être votre principale source de motivation pour y participer.

Ce que vous devez savoir sur le déroulement d'une consultation publique...

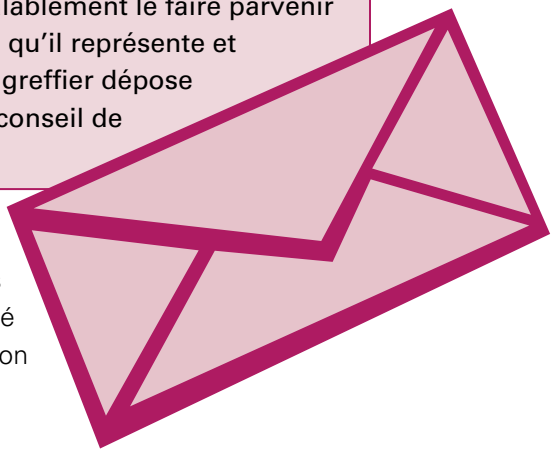
Les éléments suivants, tirés du « Règlement intérieur du Conseil de Ville sur la régie interne et la procédure d'assemblée », ont pour but de vous guider dans vos prises de parole. Ils contribueront, espérons-le, à démystifier le décorum associé aux consultations publiques et à vous rendre plus confiants.

- Lors des séances des différentes consultations publiques (Conseil de Ville, conseil de quartier, conseil d'arrondissement, etc.), vous pourrez intervenir pour poser vos questions ou émettre une opinion, mais ce, uniquement lors des périodes réservées à cet effet. L'ordre du jour vous permettra de connaître le moment où elles auront lieu, durant la séance.
- Juste avant la période réservée aux interventions des citoyens, le président d'assemblée demandera aux personnes désirant prendre la parole de s'avancer à l'endroit prévu. Si vous souhaitez prendre la parole, avancez-vous et préparez-vous à parler au micro.
- Avant de livrer votre message, vous devrez indiquer votre nom complet.
- Lorsque vous posez une question, vous devez désigner le président d'assemblée par son titre et tout autre membre du conseil, par son nom ou par son titre.
- Vous ne pouvez poser qu'une seule question, tant que d'autres personnes souhaitent prendre la parole. Le président d'assemblée peut tout de même vous accorder une question complémentaire s'il le juge pertinent. Si le temps le permet, vous pouvez retourner au micro.

- Soyez respectueux, clair, concis et assurez-vous de demeurer dans le sujet. Le président d'assemblée peut, à tout moment, retirer le droit de parole à une personne qu'il juge impolie, hors propos ou qui s'éternise au micro. Vous disposez de quelques minutes seulement. D'où l'importance de bien vous préparer !

- Sachez que le membre du conseil à qui vous adressez une question peut choisir d'y répondre à la même séance ou à une séance ultérieure. Il peut aussi choisir de vous répondre par écrit, en vous indiquant à quel moment et de quelle façon il compte le faire. Vous devrez alors fournir vos coordonnées au greffier, durant la séance. Vous pouvez aussi vous préparer à l'avance une carte sur laquelle figure vos coordonnées. Sachez que la personne à qui vous adressez une question, peut aussi refuser de vous répondre.

- **Si vous souhaitez transmettre une lettre, une requête, une pétition, un rapport ou tout autre document au Conseil de Ville, vous devez préalablement le faire parvenir au greffier en indiquant son nom, le nom de l'organisme qu'il représente et l'adresse où peut vous être transmise toute communication. Le greffier dépose ces documents à la séance qui suit leur réception et informe le conseil de leur nature et leur provenance.**



- Sachez, que malgré cette procédure, le président d'assemblée peut autoriser, lors d'une séance, le dépôt d'un document quelconque. Vous pouvez donc tenter votre chance. Tout document, après avoir été déposé au conseil, sera référé au conseil exécutif du Conseil de Ville pour action appropriée.

Préparer sa participation à des consultations publiques ou à des représentations

Maintenant que vous connaissez mieux le déroulement d'une consultation publique, vous vous sentirez probablement plus à l'aise d'y assister ou, ultimement, d'y participer activement en y prenant la parole. Si tel est le cas, une bonne préparation s'avère un facteur de réussite important. Du moins, pour que vous soyez satisfaits de votre prise de parole.

Cela peut être une bonne idée que d'assister une première fois à une consultation simplement pour voir et comprendre comment les choses se déroulent.

Le « Guide pratique à l'intention des citoyens de la Ville de Montréal » propose une démarche simple pour préparer une participation à des consultations publiques. Cette démarche en trois étapes, s'applique tout aussi bien pour vous qui demeurez ailleurs au Québec. Voici donc quelques trucs et conseils inspirés de cette démarche.

1 Première étape : Vous renseigner avant la consultation

- Prenez connaissance de la documentation liée à l'objet de la consultation.
- Assurez-vous de bien comprendre la documentation et de saisir les enjeux. Si nécessaire, recherchez des informations complémentaires. Vous pouvez même vous adresser à votre bureau d'arrondissement, notamment au service des relations avec les citoyens, pour obtenir des précisions.

Pour bien vous préparer, le site Internet de la Ville de Québec est un précieux outil d'information. Les documents relatifs à la consultation y sont habituellement disponibles quelque temps avant la consultation.
Vous pouvez vous y rendre en tapant le www.ville.quebec.qc.ca.

- Notez vos observations, vos commentaires et vos questionnements.

Identifiez vos préoccupations, vos intérêts, les impacts ou les priorités liés à l'objet de consultation, en vue de bâtir votre argumentaire.

- Préparez vos questions et classez-les selon l'importance que vous leur accordez.
- Formez votre opinion. Déterminez votre position et construisez votre argumentation. Afin de vous aider, vous pouvez consulter l'***outil 2 : Législations*** et l'***outil 9 : Argumentation***.

2 Deuxième étape : Adresser vos questions lors de la consultation

- Avant le début de la consultation, osez discuter avec les personnes présentes. Repérez celles qui semblent s'exprimer facilement et échanger avec elles. Il se pourrait qu'elles ramènent des éléments de votre discussion lors de la période réservée aux citoyens sans que vous ayez à leur demander.
- Avant de poser vos questions, écoutez attentivement la présentation de l'objet de consultation.
- Notez vos nouveaux questionnements et rayez ceux auxquels la présentation a répondu.
- Soyez attentifs aux questions des autres participants pour ne pas répéter ou simplement parce qu'elles pourraient vous inspirer.
- Lorsque vient votre tour, prenez la parole en étant précis. Les questions claires attirent des réponses claires.
- Soyez brefs dans vos interventions. Dans ce contexte, le temps accordé à chaque personne est habituellement restreint.
- N'hésitez pas à poser des questions qui semblent banales. Les réponses peuvent être enrichissantes et dites-vous que l'on est rarement seul à se poser une même question.

Évitez de précéder vos questions de commentaires. Ils vous feront perdre du temps et détourneront l'attention de votre questionnement, auquel vous n'obtiendrez peut-être pas de réponse si votre interlocuteur s'attarde davantage à vos remarques.

Blabla...

3 Troisième étape : Exprimer votre opinion durant la consultation

À partir de votre préparation préliminaire et des informations complémentaires reçues durant la période de questions, révisez rapidement vos arguments et précisez votre position.

- Ciblez les points essentiels de votre message, ceux que vous souhaitez absolument exprimer.

- Lorsque vous prenez la parole pour exprimer votre opinion sur l'objet de consultation, débutez par ceux-ci. Ainsi, s'il vous manquait de temps pour tout dire, vous aurez au moins livré l'essentiel.

Exprimez clairement votre opinion. Dites si vous êtes en accord ou non et pourquoi (vos arguments). Faites ressortir les avantages et les inconvénients, selon vous. Formulez vos appréhensions ou les modifications que vous souhaiteriez voir apporter au projet soumis.

- Lorsque vous devez exprimer une opinion de vive voix, comme c'est le cas en contexte de consultation publique ou de représentation, vous devriez débuter par vous présenter. Vous pouvez ensuite glisser une petite phrase pour remercier M. ou Mme le ou la président(e) de vous donner l'occasion de vous exprimer. Votre introduction devrait ensuite, permettre à tous de connaître clairement votre position sur le sujet. Vous devez poursuivre avec un court développement portant sur ce qui vous semble intéressant, préoccupant ou problématique et sur les solutions ou alternatives que vous identifiez. Vous devriez finalement conclure en rappelant votre position et un ou deux points essentiels de votre message.

EXPRIMER UNE OPINION DE VIVE VOIX

- Vous présenter
- Connaître clairement votre position
- Court développement (problématique, solutions, alternatives)
- Conclure en rappelant votre position et un ou deux points essentiels de votre message

- Gardez à l'esprit que vous n'êtes pas tenus de réagir à tous les aspects. Votre opinion peut concerner seulement une ou quelques parties du projet qui fait l'objet de la consultation.

Même si votre opinion va à l'encontre de la majorité des autres personnes qui s'expriment, n'hésitez pas à l'exposer. La richesse de l'exercice de consultation réside dans la variété des points de vue et des préoccupations exprimés.

« Alors que je diffère de toi, loin de te léser, je t'augmente ! »
– Saint-Exupéry

Prendre la parole en public; un monstre qui fait peur, mais qui s'apprivoise!

Qu'est-ce qui rend si nerveux avant une prise de parole en public ? Est-ce la peur de parler trop vite, trop lentement ? Peut-être la crainte de faire rire de vous ou d'être jugé ? Ou encore, le fait d'entendre votre voix dans un micro ? Sinon, l'idée de rougir, de bafouiller, de trembler ou de perdre le fil de vos idées ? Pourtant, rien de cela n'est bien grave et la fierté d'avoir exprimé votre opinion sur un sujet qui vous tient à cœur vous fera oublier toutes ces angoisses.

Les rubriques suivantes renferment quelques trucs et astuces pour vous donner confiance en vos moyens et vous inciter à surmonter vos craintes et oser prendre la parole en public. Elles sont inspirées du contenu d'une formation donnée par Marielle Raîche du Centre St-Pierre et que des membres du CAPVISH ont reçue, à l'automne 2008. Évidemment, elles vous donneront de bons conseils, mais rien ne remplacera la pratique pour vous faire apprivoiser la prise de parole. Alors, saisissez les occasions lorsqu'elles se présentent. À la longue, vous serez beaucoup plus à l'aise et beaucoup plus habiles pour livrer vos messages.

Qualités d'un bon orateur

Qu'est-ce qu'un bon orateur ? Probablement une personne qui prend la parole et dont le propos ou le charisme nous marquent au point de nous faire retenir son message. Les éléments ci-dessous ont été ressortis en atelier lors de la formation mentionnée plus haut. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, mais elle propose des qualités qui font d'une personne un bon orateur. Elle se veut une source d'inspiration pour vous.

Ne perdez jamais de vue, que la prise de parole n'est pas une question de performance ou de perfection, mais principalement d'authenticité et de présence !!! C'est un art qui se développe.

Un bon orateur…

- semble à l'aise. Il a de la présence et de la prestance.
- est capable d'humour ou d'un grand sérieux.
- est authentique. Il a sa manière bien à lui de raconter.
- sait capter l'attention par divers moyens.
- livre simplement et de manière accessible un contenu étoffé. Il sait de quoi il parle.
- sait donner des exemples concrets et pertinents.
- a une bonne prononciation et un débit de voix adéquat.
- est passionné. Il peut transmettre des émotions.
- a un bon contact visuel avec l'ensemble de son auditoire.
- démontre une belle écoute.

Pour un message efficace

Selon une étude assez surprenante réalisée en 1990, par Albert Mehrabian, un chercheur à l'Université de Californie, lorsque l'on s'exprime en public, les gens qui nous écoutent accorderaient 55 % de leur attention à ce qu'ils voient de nous, soit notre physique, notre posture, notre gestuelle, notre habillement, etc. Notre voix, c'est-à-dire, notre débit, notre articulation et la qualité de notre langage compteraient pour 38 %. Finalement, seulement 7 % de leur attention se porterait sur le contenu que nous livrons. Dans le cas des communications téléphoniques ou radiophoniques, 84 % de l'attention serait accordé aux éléments liés à la voix et seulement 16 % au message. En fonction d'une telle information, on peut être porté à se demander à quoi bon passer trop de temps à se préparer si nos interlocuteurs donnent aussi peu d'importance à notre contenu ? Mais au contraire, s'ils y accordent aussi peu d'attention, il est d'autant plus important d'avoir un message qui soit percutant et efficace.

Les points suivants vous renseignent sur les qualités d'un message efficace et vous donnent quelques trucs et conseils pour élaborer le contenu de vos prises de parole.

- Sachez qu'**un message est un mélange d'éléments rationnels et émotifs**. Le côté rationnel se rapporte aux faits, aux statistiques, aux chiffres, aux idées, aux arguments, aux preuves, aux justifications et aux exemples que vous donnez. Ces éléments, plus objectifs, sont nécessaires pour appuyer vos positions. Le côté émotif, quant à lui, se rapporte aux émotions et aux sentiments que vous transmettez. Il réfère aussi à vos valeurs, vos préoccupations, vos croyances et à votre expression non verbale. Ces aspects sont tout aussi utiles que les aspects rationnels pour livrer un message qui soit efficace. Votre défi est de trouver le juste équilibre entre les deux et de savoir vous ajuster en fonction du contexte dans lequel se déroule votre prise de parole.

Tout d'abord, pour orienter la construction de votre message, il est important de vous poser les questions suivantes :

1. Combien de temps ai-je à ma disposition pour exprimer mon propos ?
2. À qui est-ce que je m'adresse ?
3. Quel est mon objectif en faisant cette intervention ?
4. Dans quel contexte se déroulera mon intervention ?
5. Quels sont les points de vue opposés au mien ?

1. Vous devez absolument tenir compte du temps dont vous disposez, lorsque vous préparer votre prise de parole. On ne livre pas le même contenu en deux minutes ou en une heure. Si vous disposez de quelques minutes seulement, vous éviterez les longues entrées en matière et passerez au vif du sujet beaucoup plus rapidement. Quoiqu'il en soit, n'ayez pas de programme trop ambitieux. Contentez-vous de une à trois idées que vous développerez plus ou moins selon le temps.

2. Il est important de bien identifier à qui vous vous adressez. Cela vous aidera à structurer votre message et à ajuster votre manière de le rendre. Par exemple, vous pourrez choisir des exemples et un niveau de langage appropriés. En connaissant relativement bien votre public cible, vous

pourrez aussi tenir compte de leurs préoccupations, leurs préjugés ou leurs intérêts dans vos propos et ainsi, être plus susceptible de les toucher.

3. Pour déterminer l'objectif de votre prise de parole, demandez-vous ce que vous désirez obtenir personnellement ou collectivement, mais surtout ce que vous souhaitez absolument que les gens retiennent de votre message. Gardez ces points de repère en tête lorsque vous bâtissez votre contenu. Ils vous aideront à ne pas vous perdre dans des détours qui feront perdre le fil à vos interlocuteurs.

4. Connaître le contexte dans lequel se déroulera votre prise de parole est important pour votre préparation. Autant pour l'élaboration de votre contenu que pour votre préparation mentale. Par exemple, si vous ne vous attendiez pas à prendre la parole devant 100 personnes, il se peut que vous figiez un brin !!!

5. Il est important que vous ayez au moins une petite idée du point de vue ou des arguments de vos « opposants ». Cela vous aidera à faire face à la musique et à défendre vos idées avec des répliques qui ont du poids. Consultez l'***outil 9 : Argumentation*** pour vous inspirer.

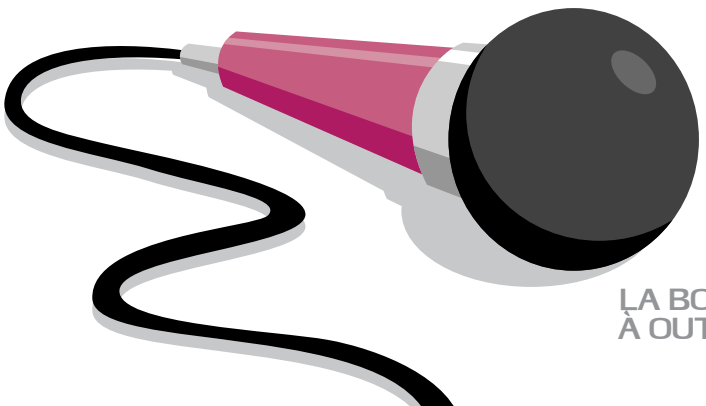
Enfin, vous devriez savoir qu'un message efficace se divise généralement en trois parties.

1. L'attaque
2. Le développement
3. Le point de chute

1. L'attaque est votre présentation. Elle sert à prendre contact avec votre public, à le disposer, à piquer sa curiosité et à établir le thème de votre propos. Dans le cas où vous exprimez une opinion, elle devrait donner votre position sur le sujet. L'idée est de mettre votre auditoire en contexte, mais il vous faut tout de même être concis et aller droit au but. Les références communes, les dictons, les proverbes, les affirmations, les questions ou les « tranches de vie » font généralement de bonnes introductions aux prises de parole.

2. Le développement est le cœur de votre message. Il sert à répondre aux questions : Qui ? Quoi ? Quand ? Où ? Comment ? C'est là que vous devriez apporter des exemples concrets et pertinents permettant d'illustrer les problèmes que vous soulevez ou de justifier les demandes que vous faites. En proportion, ce devrait être la partie la plus longue de votre intervention.

3. Le point de chute est votre conclusion. Il sert à rappeler l'essentiel de votre message, ce que vous souhaitez que les gens retiennent. Une phrase percutante ou une phrase qui fait un lien avec l'introduction sont de bonnes façons de conclure votre message.



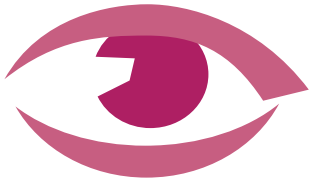
QUELQUES TRUCS EN VRAC

- Évitez de noyer les gens sous des tonnes de chiffres et de statistiques. L'important c'est de bien choisir ceux qui servent le propos.
- Évitez le jargon savant et les acronymes. Ne prenez pas pour acquis que tout le monde comprend de quoi vous parlez. Votre langage doit être accessible !
- Évitez les formules du genre : « Je vais vous parler… » et parlez-en plutôt !
- N'hésitez pas à utiliser l'humour. En considérant le contexte, évidemment !
- Donnez-vous le droit de recommencer, si vous cafouillez. Suivez votre rythme.
- Utilisez un langage imagé. Les exemples parlent d'eux-mêmes.
- Évitez les généralisations. Parlez au « je » ou au « nous ».
- N'hésitez pas à utiliser des fiches ou des notes. Elles sont de bons filets de sécurité. L'important c'est de vous approprier votre message et de ne pas le lire monotonement.
- Portez attention à votre positionnement et à votre posture. Tenez-vous droit et face à vos interlocuteurs. Prenez le temps de les regarder. Le contact visuel est important.

Maîtriser le trac

Rappelez-vous qu'il est normal de ressentir le trac. À peu près tout le monde est nerveux avant une prise de parole en public, même les professionnels ! Pour vous éloigner de vos craintes, concentrez-vous plutôt sur votre message.

- Avant de débuter, concentrez-vous quelques instants sur votre respiration et même en cours d'intervention, vous pouvez vous permettre de prendre quelques bonnes respirations.
- Soyez convaincus que ce que vous avez à dire est important et que personne ne peut le dire comme vous. Soyez naturels !
- Si cela vous aide, prenez contact visuellement avec l'ensemble du groupe ou avec les personnes qui vous semblent sympathiques et si cela vous déconcentre ou vous rend encore plus nerveux, fixez un point au loin, juste en haut de leurs yeux. Par contre, évitez de regarder vos pieds ou d'avoir la tête dans vos feuilles.

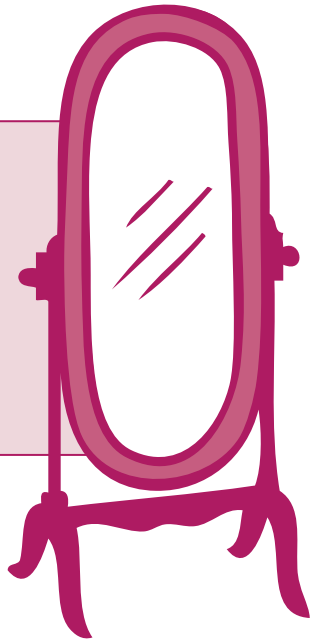


Si vous êtes à l'aise de le faire, avant de débuter, permettez-vous de nommer le fait que vous êtes nerveux ou peu habitué à faire ce genre d'exercice. Le simple fait de l'avoir dit peut vous libérer d'une pression de performance qui nuit à l'expression de votre message.

- Même chose si vous avez un blanc de mémoire durant votre intervention. Vous pouvez le dire tout simplement et vous servir de vos fiches pour reprendre le fil. N'en faites pas un plat, ça arrive à tout le monde !

- Finalement, pratiquez-vous régulièrement. Pas besoin d'attendre la prochaine consultation publique. La vie est remplie d'occasions de s'exprimer devant les autres et même notre miroir peut être un bon auditoire. Devant lui, on est toujours bien deux personnes !

Gardez à l'esprit qu'une bonne préparation contribue largement à faire diminuer la nervosité. Vous pouvez vous préparer un texte ou des fiches contenant des mots clés. Ces guides seront sans doute rassurants !



Parler au micro

- Si le micro vous paralyse ou vous enlève tous vos moyens, concentrez-vous sur vos propos et pas sur ce que pensent les autres ou sur votre écho. Imaginez-vous que le micro est un stylo ou une cuillère à soupe.

- Tentez de passer parmi les premières personnes. Plus vous retarderez votre passage au micro, plus votre angoisse montera.

- Respirez profondément. Parlez directement dans le micro, ni trop proche, ni trop loin et évitez de jouer avec celui-ci. Si vous êtes plus à l'aise et que cela est possible, prenez-le dans vos mains.

Avant de prendre la parole, prenez le temps de vous installer confortablement. Par exemple, si le micro n'est pas accessible pour vous, ne faites pas de contorsions. Demandez qu'on l'installe à votre portée avant de débuter votre intervention. Vous y avez droit et vous serez bien mieux !

- Tentez d'oublier le micro le plus rapidement possible et regardez vos interlocuteurs. Nous ne sommes pas habitués d'entendre notre voix, mais après tout, c'est la voix que les autres entendent toujours !

- Évitez de bouger ou de vous balancer, cela affectera le volume de votre voix dans le micro. Tenez-vous le plus droit que possible.

- Si vous tenez des feuilles, ne les placez pas entre votre bouche et le micro. Vos interlocuteurs vous entendront mieux et ils verront votre visage, ce qui est toujours préférable.

Utiliser sa voix

- Portez attention au volume de votre voix. Ne chuchotez pas, mais il n'est pas non plus nécessaire que vous criiez.
- Prenez le temps de bien articuler. Il est important que vos interlocuteurs comprennent bien votre langage pour saisir correctement le sens de vos propos et demeurent attentifs.
- Tentez d'adopter un rythme qui ne soit ni trop lent, ni trop rapide. Se pratiquer en lisant à haute voix chez soi est un bon moyen d'y parvenir.
- Soyez expressifs. Demandez-vous si votre intonation coïncide avec l'intention de votre propos. Par exemple, si vous souhaitez exprimer votre mécontentement, il serait moins efficace de le faire avec un grand sourire !
- Finalement, soyez dynamiques et animés. Évitez la lecture intégrale et monotone.

Définissez l'objectif de votre message. Demandez-vous s'il vous faut informer, convaincre, toucher, etc. Adoptez une attitude et un timbre de voix en fonction de cet objectif. Vous serez ainsi beaucoup plus persuasifs !

Références

- *Centre Saint-Pierre, 2008. Information tirée des documents de la formation « Prendre la parole, ça s'apprend ! ». Formation donnée par Marielle Raîche, le 8 octobre 2008.*
- *Ville de Montréal, 2005. Participer à des consultations publiques ; S'informer, poser des questions, exprimer son opinion, Guide pratique à l'intention des citoyens et citoyennes.*
- *Ville de Québec, 2002. Règlement intérieur du Conseil de la Ville sur la régie interne et la procédure d'assemblée. Information tirée du site Internet : http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie_democratique/elus/conseil_municipal*
- *Ville de Québec, 2007. Règlement sur la politique de consultation publique. Information tirée du site Internet : http://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/vie_democratique/participation_citoyenne/consultations_publiques*

13

Histoire de sensibilisation

- Cet outil renferme deux versions d'une même histoire visant à sensibiliser les gens à la réalité d'une personne à mobilité réduite et aux préjugés qu'elle peut subir. Elle utilise l'imaginaire pour inviter un auditoire à se glisser dans sa peau et tenter de saisir à quoi peuvent ressembler les difficultés liées à l'accessibilité qu'elle vit.
- Cette histoire est une idée originale de Line Beauregard, membre du CAPVISH. Elle a été élaborée lors d'une activité de formation sur la prise de parole à l'automne 2008, puis mis en texte par Sylvie Leblanc aussi membre du CAPVISH et Marie-Joëlle Lemay Brault, chargée de projet.
- Une des versions s'adresse à un public général adulte ou à des décideurs. L'autre version s'adresse à des enfants d'âge primaire.
- La première version a été utilisée lors d'un passage radiophonique à CKRL, le 22 octobre 2008 et la deuxième, lors d'une activité témoignage dans une école primaire de la région de Québec, le 14 novembre suivant.

Voir l'aide-mémoire

CAPVISH

13

Cette histoire peut être utilisée intégralement ou adaptée à divers contextes, dans le cadre de vos activités de sensibilisation afin de toucher votre auditoire le plus efficacement possible et coller à votre vécu.

Version pour adulte

Quand j'étais bébé, j'habitais sur une terre avec ma famille. Avant mes deux ans, nous avons déménagé sur une autre terre. Alors toute mon enfance, j'ai entendu mes parents et mes frères et sœurs plus vieux, parler du temps de l'autre terre. Pour moi, qui n'en avais pas de souvenir, j'avais l'impression qu'il s'agissait d'une autre planète Terre et je m'amusais à lui inventer une vie totalement différente.

Maintenant, je vais vous demander de faire comme quand j'étais petit, de vous projeter sur une planète imaginaire… Sur cette planète-là, tout le monde a des ailes. Les gens se déplacent en volant, ils flottent. Il n'y a pas vraiment de routes, ni de feux de circulation et pas non plus de ponts parce que les gens n'en ont pas besoin. Ils sont libres de se déplacer comme ils veulent, sans questions ni difficultés.

Mais vous, qui habitez aussi cette planète, avez les ailes brisées. Vous êtes incapables de voler. Pour aller travailler, rendre visite à vos amis ou faire les courses, vous devez marcher et donc dépenser plus d'énergie et de temps que les autres. Pour traverser une rivière, puisqu'il n'y a pas de ponts, il vous faut nager ou vous démener pour construire un radeau. Et si vous oser réclamer des améliorations aux autorités de votre planète ou à vos concitoyens, on vous ignore. Vous devenez comme par magie, transparent. Ou encore, on vous répond :

« Vous êtes une minorité Monsieur ou Madame. Cela coûterait trop cher que d'aménager l'univers pour vous. Pourquoi ne restez vous donc pas chez-vous à faire des casse-têtes ou tricoter des pantoufles en regardant le téléglotron? Ou, pourquoi ne pas faire du bénévolat près de votre maison? Vous savez, votre petit problème n'est pas le seul que nous ayons à traiter. »

Devant cette indifférence, ces préjugés et cette forte impression d'être une personne de second ordre, vos ailes ne sont plus que brisées. Vous avez le sentiment qu'on vous les arrache. Votre liberté et vos opportunités n'égalent plus celles des autres et c'est toute votre vie qui en est affectée.

Maintenant, revenez sur Terre, sur notre planète, sur ma planète à moi aussi. Notre planète qui pour moi ressemble drôlement ou malheureusement à celle du personnage aux ailes brisées.

Ma vie, même si je l'aime, est un parcours à obstacles. Les fissures dans les rues y sont comme des cratères, les trottoirs trop hauts comme des barrières et tous les endroits inaccessibles comme des écriteaux où serait indiqué : « Interdit aux personnes handicapées!!! »

Moi, Maurice, j'aimerais bien vivre sur une planète où l'accessibilité n'est pas qu'une simple préoccupation parmi tant d'autres, mais une priorité. Un idéal collectif dont je n'aurais plus à défendre l'importance puisque chacun se sentirait concerné…

Version pour enfant

Quand j'étais encore un bébé, j'habitais sur une terre, à la campagne. Avant ma fête de deux ans, ma famille et moi avons déménagé sur une autre terre. J'ai souvent entendu mes parents et mes frères et sœurs plus vieux, parler du « temps de l'autre terre ». Pour moi, qui ne m'en rappelais pas du tout, c'était comme s'ils parlaient d'une autre planète et je m'amusais à lui inventer une vie totalement différente.

Maintenant, je vais te demander de faire comme quand j'étais petite, de te projeter sur une planète imaginaire… Sur cette planète, tout le monde a des ailes. Les gens se déplacent en volant. Ils flottent. Il n'y a pas vraiment de routes, ni de feux de circulation et pas non plus de ponts parce que les gens n'en ont pas besoin. Tous les enfants et leurs parents sont libres de se déplacer comme ils veulent, sans soucis ni difficultés.

Mais toi, qui habites aussi sur cette planète, tu as les ailes brisées. Tu es incapable de voler. Pour aller à l'école, rendre visite à tes amis ou faire des activités, tu dois marcher et donc dépenser plus d'énergie et de temps que les autres enfants. Pour traverser une rivière, puisqu'il n'y a pas de ponts, tu dois nager ou travailler fort pour construire un radeau. Et souvent, quand tu aurais besoin de l'aide des gens autour de toi, ils t'ignorent. Tu te sens alors comme si tu étais transparent. Et quant aux dirigeants de ton pays, si tu leur demandes d'améliorer la situation, ils te répondent malheureusement :

« Voyons mon enfant, tu vois bien que tu n'es pas comme les autres ! Pourquoi viens-tu à l'école ? Tu pourrais rester sagement à la maison, ce serait bien moins compliqué ! Tu sais petite, ça coûte très cher bâtir des routes et des ponts… Et comme il y a peu d'enfants, qui comme toi, ne peuvent pas voler… Est-ce que tu crois que ça vaut vraiment la peine ? Il te faut comprendre que ton petit problème n'est pas le seul que nous ayons à régler. »

Devant cette indifférence et ces préjugés, tu as l'impression d'être une personne sans grande valeur. Tes ailes ne sont plus que brisées. Tu as le sentiment qu'on veut te les arracher. Tu ne te sens pas libre et avec les mêmes chances que les autres et c'est toute ta vie qui en est affectée. Tu aimerais crier que tu as le droit, que tu vaux la peine, mais tu te sens brimé.

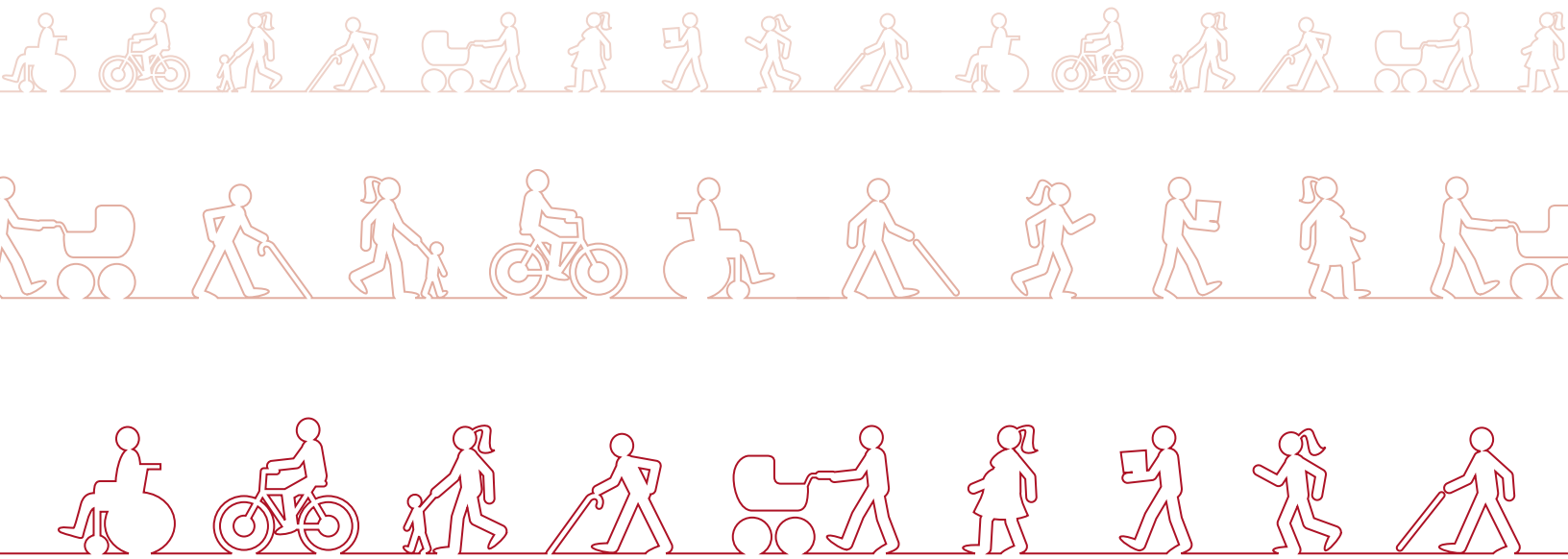
Maintenant, reviens sur Terre, sur ta planète, sur notre planète et sur ma planète à moi aussi. Notre planète qui pour moi ressemble drôlement ou malheureusement à celle de l'enfant aux ailes brisées dans la peau duquel je t'ai demandé de t'imaginer.

Ma vie à moi, même si je l'aime, est comme un parcours à obstacles. Les fissures dans les rues y sont comme des cratères, les trottoirs trop hauts comme des barrières et tous les endroits où je ne peux entrer en fauteuil roulant comme des écriteaux où serait indiqué : « Interdit aux personnes handicapées!!! »

Moi, Émilie, j'aimerais bien vivre sur une planète où être une personne handicapée ne me rend pas si différente des autres. Une planète où je peux profiter des mêmes chances et des mêmes activités que les autres. Une planète où avec mes roues, je peux emprunter les mêmes chemins que toi qui marches. Un monde où tout est accessible et où chacun se sent concerné par le bien-être et l'intérêt des autres.

Conclusion

Nous espérons que le parcours de la boîte à outils permettra d'augmenter vos connaissances, mais surtout de susciter en vous l'envie de faire valoir vos droits et d'être des acteurs de changement dans votre collectivité. À titre de citoyen, vous possédez le pouvoir et les ressources pour agir sur votre environnement et améliorer vos conditions de vie et celles des personnes qui, comme vous, sont confrontées à des problèmes d'accessibilité architecturale et environnementale. Si nous sommes parvenus à faire naître ou grandir en vous cette conviction, nous considérerons que notre mission est accomplie en grande partie.

Pour le CAPVISH, l'accessibilité n'est pas un privilège que l'on accorde aux personnes ayant des incapacités, mais bien une affaire de droits : droit à l'égalité, droit à l'intégrité, droit à la liberté de choix et droit à la pleine participation sociale. C'est pourquoi nous avons inclus dans notre boîte à outils une foule de renseignements que nous jugions pertinents pour outiller les personnes ayant des incapacités motrices afin qu'elles défendent et promeuvent leurs droits face aux enjeux de l'accessibilité. Par ailleurs, sans des personnes comme vous, pour lui donner une réelle utilité en réalisant des actions concrètes, elle ne sera qu'un document de référence parmi tant d'autres. À l'instar de l'utilisation de votre boîte à lunch au quotidien, nous vous invitons chaleureusement à vous approprier cette boîte à outils afin de répondre à vos interrogations concernant l'accessibilité et de vous inspirer des initiatives.

Vous possédez tous en vous le potentiel et la force pour transformer le monde à votre manière. Les petits changements n'existent pas, il n'y a que du changement. En vous appropriant le contenu de la boîte à outils et en agissant comme agent multiplicateur, vous serez partie prenante de ce changement et contribuerez à améliorer la société. C'est ce qui nous fait croire en la portée et en l'utilité de notre document, qui se veut **votre** document.