

Portrait de l'accessibilité à Laval 2022-2024



Présenté par le Regroupement des organismes
de promotion de personnes handicapées de Laval

Table des matières

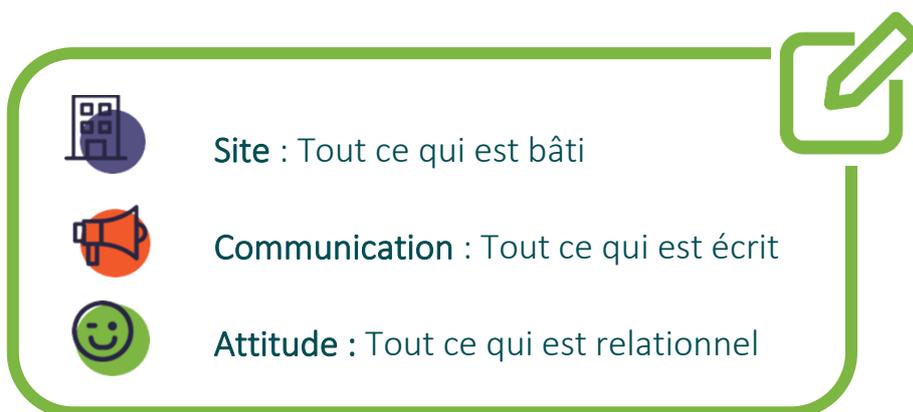
Introduction.....	3
L'accessibilité en chiffres.....	5
1^{ère} partie : L'inaccessibilité par type de limitation.....	6
La déficience visuelle.....	6
La déficience motrice.....	6
La déficience intellectuelle.....	7
Le trouble du spectre de l'autisme.....	7
Le trouble de la parole et du langage.....	8
Le trouble de la fatigue.....	8
La déficience d'orientation.....	9
La déficience auditive.....	9
2^{ème} partie : L'inaccessibilité par lieu.....	10
Les services municipaux	10
Les services de santé et services sociaux	12
Les services de transport.....	14
Les services de soutien à la communauté	15
Les spectacles et expositions.....	16
Les services gouvernementaux	17
Remerciements.....	19

Ce portrait sur l'accessibilité est réalisé à partir des évaluations effectuées dans le cadre du [programme novateur Brigade AXECIBLE](#) lancé en décembre 2021 par le ROPPHL.

Brigade AXECIBLE est une application mobile utilisée par des personnes ayant une limitation, leurs proches ou des personnes représentant un organisme pour évaluer l'accessibilité des services et des lieux publics.

Les évaluations peuvent être réalisées dans le cadre d'une visite en personne, d'un appel téléphonique ou d'une recherche Internet.

L'évaluation de l'accessibilité est réalisée à partir des 3 dimensions suivantes :



Les **obstacles rencontrés** par les brigadiers et brigadières lors de leurs évaluations sont désignés dans ce rapport à titre de "**non-conformités**". Ils représentent des éléments qui leur étaient inaccessibles ou insatisfaisants.

Les rapports d'évaluation sont acheminés aux partenaires concernés. En constatant leurs bons et moins bons coups, ils peuvent se référer aux ressources proposées pour améliorer l'accessibilité à toutes les personnes qui utilisent leurs services.

Ce portrait donne un aperçu global des principaux obstacles rencontrés par nos brigadiers et brigadières de janvier 2022 à décembre 2024. Il offre également des pistes d'actions concrètes pour améliorer l'accessibilité des services publics.

Ces recommandations sont tirées des fiches AXECIBLE créées par le ROPPHL et ses partenaires. Elles peuvent être consultées en ligne à [Ressources AXECIBLE](#).

Le portrait comporte deux parties :

- L'inaccessibilité par **type de limitation**
(exemple : déficience visuelle, déficience motrice, etc.)
- L'inaccessibilité par **types de lieux**
(exemple : Ville de Laval, services de santé, etc.)



Vous êtes gestionnaire d'un service public
et souhaitez accéder aux
rapports d'évaluation complets ?

Contactez le ROPPHL !

L'accessibilité en CHIFFRES

Le ROPPHL et sa brigade AXECIBLE



240 évaluations réalisées de 2022 à 2024

28 brigadiers et brigadières ont évalué l'accessibilité, dont :



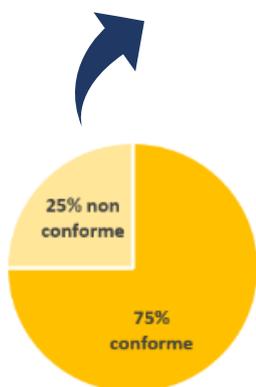
[18 personnes ayant une limitation
10 représentants d'organisme

10 profils différents



65 lieux et services évalués sur le territoire de Laval

25% de non-conformités relevées, dont :



72% concernent le site



18% concernent la communication



10% concernent l'attitude



Les proportions sont exactement les mêmes pour les conformités (75%).

Un grand nombre de brigadiers et brigadières présentent une déficience physique.

Par conséquent, les non-conformités concernant le SITE sont sur-représentées dans ce portrait.

1^{ère} partie : L'INACCESSIBILITE PAR TYPE DE LIMITATION

Déficience visuelle

[Cliquez ici pour lire la Fiche Ressource AXECIBLE](#)

- Personne à basse vision



3 brigadiers



56 évaluations

24% de non-conformité



Pour s'améliorer



- ▶ Faciliter les déplacements à l'intérieur : Coller des bandes contrastantes et tactiles au sol avant les marches.
- ▶ Regarder la personne même si celle-ci ne peut vous voir. Elle entendra mieux si la voix est projetée vers elle.
- ▶ Prévoir des adaptations pour le contenu visuel (audiodescription ou théâtrodescription).

Déficience motrice

[Cliquez ici pour lire la Fiche Ressource AXECIBLE](#)

- Personne à mobilité réduite (déambulateur, etc.)
- Personne se déplaçant en fauteuil roulant

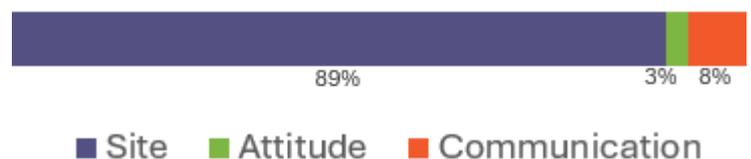


12 brigadiers



112 évaluations

24% de non-conformité



Pour s'améliorer



- ▶ S'assurer que les allées intérieures et extérieures ne sont pas encombrées (même en hiver).
- ▶ Offrir votre aide. Si la personne accepte, lui demander comment l'aider.
- ▶ Diffuser les renseignements nécessaires concernant l'accès aux lieux, aux activités et aux services.

Déficience intellectuelle

[Cliquez ici pour lire la Fiche Ressource AXECIBLE](#)

- Personne ayant une déficience intellectuelle



3 brigadiers



10 évaluations

35% de non-conformité



Pour s'améliorer



- ▶ Afficher une signalisation claire (flèches et mots simples) et visible pour s'orienter.
- ▶ Utiliser un langage simple, mais non enfantin. (en personne et au téléphone)
- ▶ Ajouter des images ou des pictogrammes dans vos communications écrites.

Trouble du spectre de l'autisme

[Cliquez ici pour lire la Fiche Ressource AXECIBLE](#)

- Personne autiste

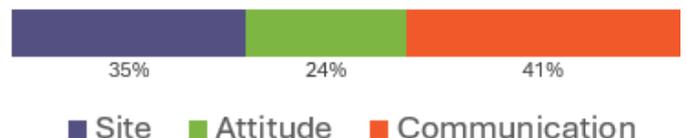


2 brigadiers



14 évaluations

13% de non-conformité



Pour s'améliorer



- ▶ Réduire les bruits environnants au maximum et adapter la luminosité en tamisant ou en ajoutant des filtres aux néons, par exemple.
- ▶ Regarder la personne devant vous et s'assurer d'avoir capté son regard. (Si elle fuit du regard, ne pas insister. Nommer son nom pour qu'elle se sente concernée et formuler vos demandes de façon précise.)
- ▶ Simplifier les informations dans tous vos outils de communication.

Trouble de la parole et du langage

[Cliquez ici pour lire la Fiche Ressource AXECIBLE](#)

- Personne ayant un trouble développemental du langage



1 brigadier



4 évaluations

72% de non-conformité



■ Site ■ Attitude ■ Communication



Pour s'améliorer

- ▶ Parler lentement et bien articuler. Utiliser des mots simples. Faire des phrases courtes (en personne et au téléphone).
- ▶ Respecter les critères de rédaction simplifiée. ([Document ressource](#))

Trouble de la fatigue

[Cliquez ici pour lire la Fiche Ressource AXECIBLE](#)

- Personne fatigable



2 brigadiers



5 évaluations

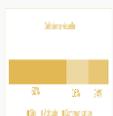
11% de non-conformité



100%

■ Site ■ Attitude ■ Communication

Pour s'améliorer



- ▶ Éviter les multiples déplacements dans le cadre d'une même activité.
- ▶ Démontrer de la flexibilité et proposer un rendez-vous à l'heure qui convient le mieux à la personne.
- ▶ Assurer l'accès aux documents et aux services.

Trouble de l'orientation

- **Personne ayant un trouble de l'orientation**



3 brigadiers



36 évaluations

26% de non-conformité



Pour s'améliorer



- ▶ Afficher une signalisation claire (flèches et mots simples) et visible pour s'orienter.
- ▶ Offrir à la personne de l'accompagner vers sa destination, si c'est possible.
- ▶ Diffuser les renseignements nécessaires concernant l'accès aux lieux, aux activités et aux services.

Déficience auditive

[Cliquez ici pour lire la Fiche Ressource AXECIBLE](#)

- **Personne Sourde**



1 brigadier



1 évaluation

25% de non-conformité



Pour s'améliorer



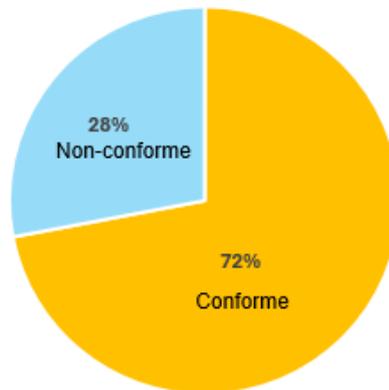
- ▶ Pour faciliter la lecture labiale (lèvres), se placer de façon à ce que la personne vous voit. S'assurer que votre bouche est bien visible et éclairée.

Les services municipaux

► Appréciation globale des services à la Ville de Laval



53 évaluations
14 brigadiers



Installations évaluées :

- Service aux citoyens
- Ligne 311
- Hôtel de ville
- Parcs et piscines
- Bibliothèques
- Centres communautaires

Nous ne disposons pas d'évaluations du site Internet, des arénas, des centres sportifs et des événements.

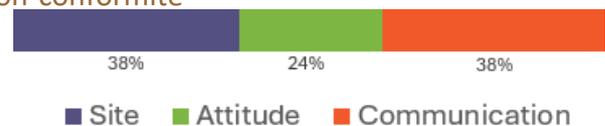
► Service aux citoyens, Hôtel de ville et ligne 311



7 évaluations
4 brigadiers

22% de non-conformité

Détail :



Obstacles souvent rencontrés



Les accès extérieurs sont peu accessibles



Les usagers ne bénéficient pas d'accommodements



Les usagers ne comprennent pas la signalisation présente

Pour s'améliorer



Entretien régulièrement et en tout temps le parcours sans obstacle à la suite d'une précipitation de neige ou de verglas.



S'assurer que la personne handicapée comprend la conversation ou est impliquée même en présence d'une personne accompagnatrice.



Prévoir une signalisation claire, précise et uniforme. Utiliser des pictogrammes visuels et contrastants.



Parcs et piscines

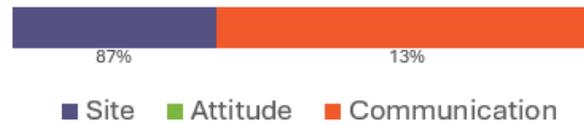


18 évaluations

8 brigadiers

24% de non-conformité

Détail :



Obstacles souvent rencontrés



Les stationnement et trottoirs sont peu adaptés.



Les usagers ne comprennent pas le fonctionnement.

Pour s'améliorer



S'assurer que l'accès du stationnement soit le plus court possible et sans obstacle.

Utiliser des supports visuels pour faciliter la compréhension de tout le monde. Eviter les éléments superflus.

► Bibliothèques



23 évaluations

8 brigadiers

23% de non-conformité

Détail :



Obstacles souvent rencontrés



Il n'y a pas assez d'espace pour manœuvrer un fauteuil.



Le personnel ne fait pas toujours preuve d'aide et de bienveillance.



La signalisation n'est pas bien comprise.

Pour s'améliorer



Prévoir des espaces non encombrés pour faciliter les manœuvres des personnes à mobilité réduite (sans oublier lors d'exposition temporaire).

Offrir de l'aide sans l'imposer, être attentif aux déplacements de la personne et s'adresser à la personne handicapée.

Utiliser des indications pictogrammes claires indiquant les toilettes.

► Centres communautaires

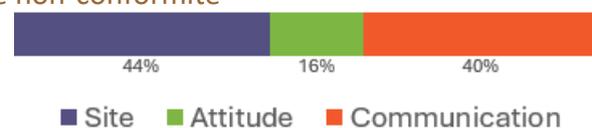


5 évaluations

5 brigadiers

30% de non-conformité

Détail :



Obstacles souvent rencontrés



Les portes d'entrée sont difficiles à ouvrir.



Il manque de personnel pour accueillir et guider.



La signalisation n'est pas vue ou comprise.

Pour s'améliorer



Installer des systèmes automatiques avec bouton poussoir et s'assurer de leur bon fonctionnement

Prévoir du personnel pour accompagner vers les activités sur le site les personnes qui en font la demande.

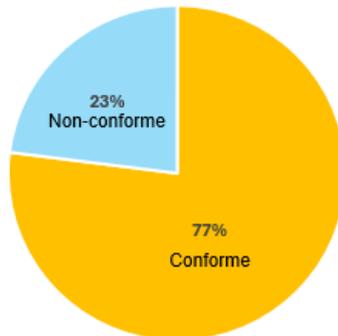
Utiliser des indications claires et visibles de loin pour se déplacer, trouver la sortie et les toilettes.

Les services de santé et services sociaux

► Appréciation globale des services du CISSS Laval



106
évaluations
11
brigadiers



Installations évaluées :

- Ligne 811
- Hôpital Cité de la Santé
- Centre de services ambulatoires
- CLSC
- HJR et Service d'aides techniques
- CRDI-TSA
- GMF

Nous ne disposons pas d'évaluations du site Internet.

► Ligne 811



2 évaluations
2 brigadiers

17% de non-conformité

Détail :



■ Site ■ Attitude ■ Communication

Obstacle rencontré



C'est possible de parler à une personne en faisant le 0.

Pour s'améliorer



► Ajouter l'option 0 pour avoir une assistance en tout temps.

► Hôpital Cité de la Santé, Centre de services ambulatoires, CLSC



48 évaluations
8 brigadiers

27% de non-conformité

Détail :



■ Site ■ Attitude ■ Communication

Obstacles souvent rencontrés



Les installations sanitaires ne sont pas accessibles.



Il est difficile de comprendre les professionnels de la santé.



Les indications pour se déplacer sont peu visibles.

Pour s'améliorer



► Mettre les installations sanitaires aux normes selon les recommandations (évier, porte, dégagement, barre d'appui, etc.).

► Utiliser un langage simple que tout le monde comprend et réduire le débit de parole si vous savez que vous parlez rapidement.

► Revoir l'emplacement des panneaux de signalisation pour les rendre plus facile à repérer.

► Hôpital Juif de réadaptation, service d'aides techniques, CRDI-TSA

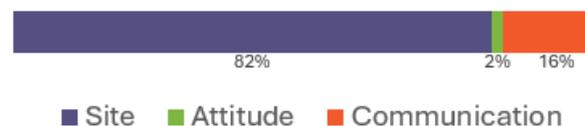


21 évaluations

7 brigadiers

11% de non-conformité

Détail :



Obstacles souvent rencontrés



Les déplacements dans les salles d'attente sont difficiles.

Pour s'améliorer



Maintenir des espaces sans chaises et laisser les espaces de dégagement pour faciliter les manœuvres.

► GMF



35 évaluations

7 brigadiers

26% de non-conformité

Détail :



Obstacles souvent rencontrés



Les installations sanitaires ne sont pas accessibles.



Les équipements utilisés ne sont pas adaptés aux besoins.



Les indications pour se rendre ne sont pas claires.

Pour s'améliorer



Mettre les installations sanitaires aux normes selon les recommandations (évier, porte, dégagement, barre d'appui, etc.)

Favoriser des équipements accessibles (comptoir, table d'examen, lève-personne, etc.)

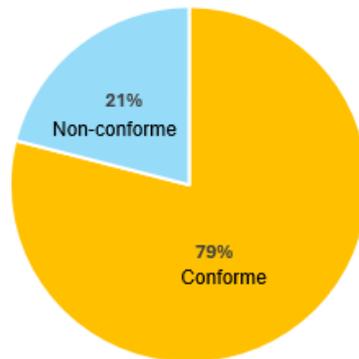
Ajouter des panneaux de signalisations pour faciliter le déplacement vers les services.

Les services de transport

► Appréciation globale des services de la STL



24 évaluations
6 brigadiers



Installations évaluées :

- Centre administratif de la STL
- Lignes d'autobus
- Stations de métro
- Points de vente de la carte OPUS

► Lignes d'autobus



11 évaluations
2 brigadiers

16% de non-conformité

Détail :



■ Site ■ Attitude ■ Communication

Obstacles souvent rencontrés



Les espaces d'attente sont peu confortables.



Les technologies dans les autobus ne sont pas disponibles.

Pour s'améliorer



Installer plus d'abribus et de mobilier urbain aux arrêts d'autobus.



S'assurer du fonctionnement de l'affichage visuel et de l'annonce vocale dans les autobus.

► Stations de métro (Montmorency et de la Concorde)



11 évaluations
4 brigadiers

23% de non-conformité

Détail :



■ Site ■ Attitude ■ Communication

Obstacles souvent rencontrés



Les billetteries sont peu accessibles.



Les indications pour s'orienter ne sont pas faciles à comprendre.

Pour s'améliorer



Aménager une partie plus basse de la billetterie.



Ajouter des flèches et des images pour faciliter la compréhension de la signalisation.

Les services de soutien à la communauté

La plupart des organismes évalués sont hébergés dans un centre communautaire appartenant à la Ville.

► Organismes communautaires



17 évaluations

6 brigadiers

23% de non-conformité

Détail :



Obstacles souvent rencontrés



Il n'y a pas assez d'espace pour manœuvrer un fauteuil.



Le personnel ne fait pas systématiquement preuve d'aide et de bienveillance.



La signalisation n'est pas bien comprise.

Pour s'améliorer



Prévoir des espaces non encombrés pour faciliter les manœuvres des personnes à mobilité réduite, même lors d'expositions temporaires.



Offrir de l'aide sans l'imposer, être attentif aux déplacements de la personne et s'adresser à la personne handicapée.



Utiliser des indications pictogrammes claires indiquant les toilettes.

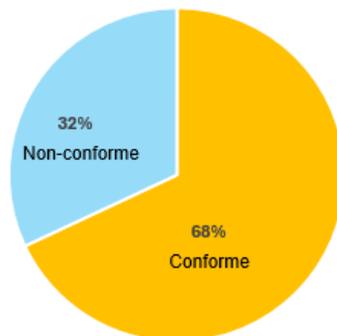
Les spectacles et expositions

► Appréciation globale des installations de spectacle et d'exposition



24 évaluations

14 brigadiers



Installations évaluées :

- Cosmodome
- Place Bell
- Musée Armand-Frappier
- Salle André-Mathieu

► Cosmodôme



21 évaluations

13 brigadiers

34% de non-conformité

Détail :



■ Site ■ Attitude ■ Communication

Obstacles souvent rencontrés



Il n'y a pas assez d'espace pour manœuvrer avec un fauteuil.



Le personnel ne fait pas systématiquement preuve d'aide et de bienveillance.



La signalisation n'est pas bien comprise.

Pour s'améliorer



Prévoir des espaces non encombrés pour faciliter les manœuvres des personnes à mobilité réduite, même lors d'expositions temporaires.



Offrir de l'aide sans l'imposer, être attentif aux déplacements de la personne et s'adresser à la personne handicapée.



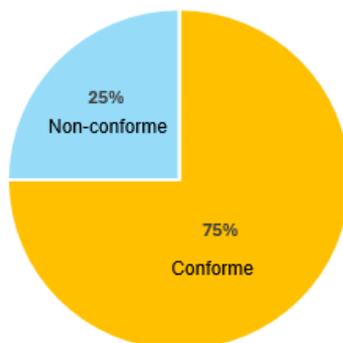
Utiliser des indications pictogrammes claires indiquant les toilettes.

Les services gouvernementaux

► Appréciation globale des services du Gouvernement du Québec



15 évaluations
7 brigadiers



Installations évaluées :

- Palais de justice
- Services Québec
- Tribunal administratif du logement
- Bureaux de députés provinciaux
- Bureaux de vote provincial

Nous ne disposons pas d'évaluations des bureaux de vote municipal et fédéral.

► Palais de justice, Services Québec, tribunal administratif du logement



6 évaluations
1 brigadier

35% de non-conformité



Obstacles souvent rencontrés



Les déplacements intérieurs sont difficiles.



Durant le rendez-vous, mes besoins n'ont pas été compris.



La signalisation et le fonctionnement sont difficiles à comprendre.

Pour s'améliorer



► Dégager les sols et murs, placer des éléments aidants aux déplacements (bandes anti-dérapantes et contrastantes, main courante).

► Vérifier que la personne a bien compris les points importants en lui demandant de répéter ou reformuler ce qu'elle a compris.

► Simplifier les informations dans tous les outils de communication (affiches, site web, formulaires, etc.).

► Bureaux de députés provinciaux



2 évaluations
1 brigadier

3% de non-conformité



Obstacles souvent rencontrés



L'entrée principale

Pour s'améliorer



Aménager des espaces d'attente et de repos près de l'entrée et durant les temps d'attente prévisibles.

► Bureaux de vote provincial



7 évaluations

7 brigadiers

24% de non-conformité

Détail :



■ Site ■ Attitude ■ Communication

Obstacles souvent rencontrés



Le stationnement et l'accueil sont peu accessibles.



À l'accueil, les personnes ne demandent pas si de l'aide est nécessaire.



La signalisation est peu visible.

Pour s'améliorer



Aménager des espaces d'attente et de repos près de l'entrée et durant les temps d'attente prévisibles.



Vérifier que la personne a besoin d'aide ou d'équipements adaptés.



Vérifier l'installation logique de la signalisation aux endroits de changements de direction.



Le ROPPHL remercie chaleureusement ses brigadiers et brigadières pour réaliser les évaluations avec sérieux.

Le ROPPHL travaille avec les partenaires du milieu municipal, institutionnel et communautaire afin de rendre leurs services plus accessibles.

Nous remercions la Ville de Laval, l'Office des personnes handicapées du Québec, en partenariat avec les Alliances pour la solidarité et le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour leur participation financière qui a permis au ROPPHL d'améliorer les connaissances et les pratiques en matière d'accessibilité.

