





# En quoi consiste le projet Accès-communauté : un objectif partagé?

## >> Description du projet et objectifs

**Accès-communauté : un objectif partagé (ACOP)** est un projet de recherche-action-crédation misant sur l'alliance du travail social et des arts visuels. Il est réalisé en partenariat avec la Table de quartier l'Engrenage de Saint-Roch, qui veille à améliorer la qualité de vie dans le quartier, avec une préoccupation particulière pour les groupes les plus vulnérables. L'objectif général d'ACOP est d'améliorer l'accès à l'espace public et la participation sociale des personnes âgées ayant des incapacités sur les plans physique, sensoriel, cognitif ou intellectuel. Les deux objectifs spécifiques sont les suivants :

- 1) Développer les savoirs quant aux réalités et aux besoins de ces personnes âgées sur le plan d'une ville inclusive à leur égard;
- 2) Élaborer une proposition artistique mettant en valeur ces résultats de recherche afin de sensibiliser la population au sujet de la diversité fonctionnelle en matière de vieillissement.

*Ce projet de recherche a permis de déterminer les éléments de l'environnement physique qui peuvent influencer la participation sociale de personnes âgées ayant des incapacités. Ces personnes sont habituées à faire face à plusieurs obstacles dans leurs déplacements ou leur fréquentation de lieux de participation sociale. Elles font preuve d'agentivité, soit « la liberté des êtres humains d'agir, de faire des choix et d'adopter des stratégies leur permettant de surmonter les contraintes structurelles » [ma traduction] (Grenier, 2012). Les résultats du projet Accès-communauté : un objectif partagé permettent de mieux comprendre comment les personnes participantes s'organisent pour participer socialement malgré les embûches présentes dans leur environnement physique. À chaque étape de leurs déplacements, ces personnes doivent composer avec un environnement physique qui, trop souvent, n'est pas accueillant ou inclusif.*

*Voyons de plus près en quoi consistent ces défis, présentés en fonction des étapes suivantes :*

- > Choix de l'activité de participation sociale;
- > Choix du moyen de transport;
- > Planification du déplacement et de l'activité;
- > Réalisation du déplacement;
- > Réalisation de l'activité.

*Ces étapes ne sont pas parfaitement linéaires dans un processus de participation sociale; elles se chevauchent dans les prises de décisions des personnes. Dans ce document, ces étapes sont présentées de façon distincte dans le but de rendre compte des différents éléments influençant les possibilités de sorties desquels les personnes doivent tenir compte.*

**L'environnement physique** désigne la manière dont sont aménagés les espaces dans lesquels les personnes se déplacent ou avec lesquels elles sont en interaction. L'environnement physique est tangible, concret. Il comprend, par exemple, des éléments de voirie comme l'organisation des voies automobiles, cyclistes et piétonnes, ainsi que les feux de circulation et le mobilier urbain. Il comprend aussi les bâtiments et leurs portes, stationnements et escaliers, notamment. Les facteurs environnementaux incluent aussi la géographie d'un territoire et le climat.

**La participation sociale** correspond à la possibilité de réaliser ses habitudes de vie, soit les activités de la vie quotidienne et les rôles sociaux, notamment les relations interpersonnelles, la vie associative et les loisirs. Pour qu'une personne soit en situation de participation sociale, il doit exister une interaction favorable entre les facteurs personnels et les facteurs environnementaux.

**Source : Fougeyrollas P. et al. (2020). Classification internationale. Modèle de développement humain. Processus de production du handicap (MDH-PPH). Québec : RIPPH**

1. Grenier A. (2012). *Transitions and the lifecycle: Contested models of 'growing old'*. Policy Press;

## >> Phases du projet

### 1. Les entretiens individuels

En première partie du projet ACOP, des entretiens individuels ont été réalisés auprès de 23 personnes âgées ayant au moins une de ces conditions : incapacité visuelle ou auditive, incapacité motrice, déficience intellectuelle ou problématique de santé mentale. Ces entretiens individuels ont permis d'explorer les stratégies développées tout comme les limites et les obstacles rencontrés par les personnes participantes lorsqu'elles font des sorties. Cela inclut non seulement le déplacement en lui-même, mais aussi l'accès aux lieux de participation sociale. Les personnes participantes étaient aussi invitées à expliquer ce que signifie une ville inclusive et à décrire les améliorations qu'elles souhaiteraient voir dans la ville.



### 2. Les entretiens déambulatoires

En deuxième partie du projet ACOP, 9 personnes participantes à la première partie du projet ont été invitées à participer à un entretien déambulatoire. Il s'agissait de rencontres individuelles avec un artiste visuel dans un contexte choisi par chacune des personnes et impliquant un déplacement. L'artiste a donc accompagné les personnes participantes dans des situations concrètes qu'elles vivent au quotidien afin de documenter le trajet par le biais d'enregistrements photographiques et audiovisuels (témoignages des personnes, sons dans la ville).



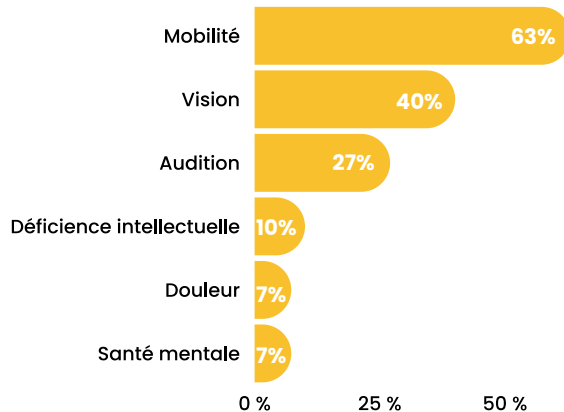
### 3. L'exposition artistique

En troisième partie du projet ACOP, à partir du matériel recueilli, l'artiste a créé une exposition artistique immersive qui met en lumière les réalités pouvant être vécues par les personnes âgées ayant des incapacités. Cette exposition, ouverte au grand public, permettra de se sensibiliser aux facteurs qui peuvent influencer l'accès à la ville quand on vieillit avec des incapacités.



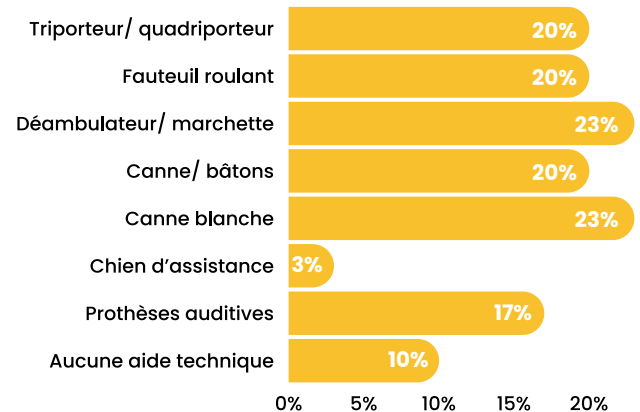
## >> Portrait des personnes âgées participantes

### Types d'incapacités ou de conditions



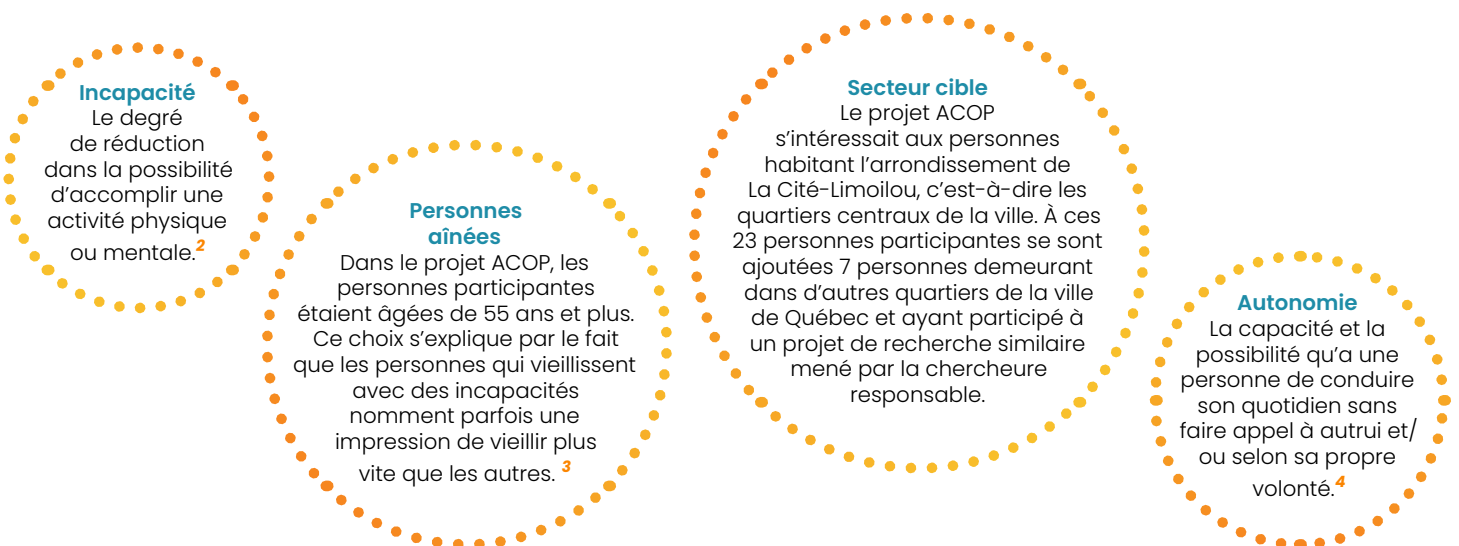
Taux d'incapacités ou de conditions

### Types d'aides techniques



Taux d'utilisation d'aides techniques

- Les personnes représentées dans ces deux tableaux sont celles ayant participé aux deux projets de recherche suivants : *Accès-communauté : un objectif partagé (ACOP)* et *Ville inclusive et participation sociale des aînés ayant des incapacités : une cartographie des facilitateurs et des obstacles à la mobilité*.
- Certaines personnes vivent avec plus d'un type d'incapacités ou de conditions.
- Certaines personnes utilisent plus d'un type d'aides techniques, selon les contextes et les types d'incapacités ou de conditions qu'elles présentent.



2. Fougeyrollas, P. et al. (2020). *Classification internationale. Modèle de développement humain – Processus de production du handicap (MDH-PPH)*. Québec : RIPPH.

3. Raymond, E. et Grenier, A. (2016). *La participation sociale des aînés ayant des incapacités: un photoroman pour passer de la marge à l'inclusion*. *Service social*, 62(2), 131-149.

4. *Autonomie*. (2011). Dans R. Vercauteren (dir.), *Dictionnaire de la gérontologie sociale : Vieillesse et vieillissement* (p. 38). Érès.

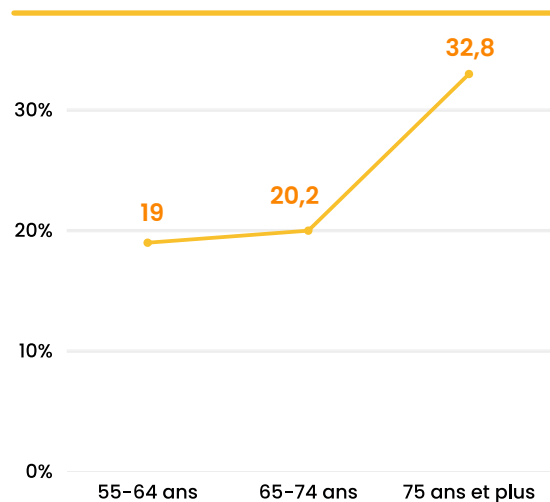


# VIEILLISSEMENT ET INCAPACITÉS : DES CONSTATS QUI REQUIÈRENT DE PENSER À LA VILLE INCLUSIVE

En 2017, parmi les 8,4 millions de personnes habitant au Québec, 3,4 millions d'entre elles étaient âgées de 50 ans ou plus (40 % de la population) et 1,6 million d'entre elles étaient âgées de 65 ans ou plus (19 % de la population). Selon les projections de l'Institut de la statistique du Québec, le quart des personnes habitant au Québec (25 %) seront âgées de 65 ans ou plus en 2031, et ce sera près du tiers (33 %) en 2061.<sup>5</sup>

Sur le plan du lien entre le vieillissement et les situations de handicap, il s'avère que les taux d'incapacités augmentent avec l'âge. Dans le groupe des personnes âgées, la proportion de personnes vivant avec au moins un type d'incapacités est relativement élevée.

Taux d'incapacités chez les personnes âgées, 2017<sup>5</sup>



Ainsi, si le nombre de personnes âgées dans la population continue d'être en hausse dans les prochaines années, ce sera aussi le cas du nombre de personnes âgées vivant avec des incapacités. Il importe d'ailleurs de tenir compte de la gravité des incapacités : plus l'incapacité est grave, plus la personne risque d'avoir de la difficulté à réaliser ses activités quotidiennes et ses rôles sociaux. En 2017, près de la moitié des personnes âgées de 65 ans et plus ayant au moins un type d'incapacités avaient des incapacités graves ou très graves, donc expérimentaient quotidiennement des limitations importantes dans leurs activités.

Dans ce contexte, les objectifs du projet ACOP prennent toute leur importance : il est essentiel de repenser la ville inclusive afin que toute personne ayant des incapacités puisse maintenir son rôle de citoyen, son autonomie et ses activités. Pour ce faire, il faut mettre en place des actions visant l'amélioration de l'accessibilité dans les lieux de participation sociale et dans les moyens de déplacement. Il importe aussi de repenser notre rapport aux différences et aux incapacités pour tendre vers une ouverture, une sensibilité à l'autre et une inclusion pour tous plus grandes.

<sup>5</sup> Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique et Ministère de la Famille. (2018). Les aînés du Québec : Quelques données récentes (Deuxième édition). <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/aines-quebec-chiffres.pdf>



## Étape 1

# CHOIX DE L'ACTIVITÉ DE PARTICIPATION SOCIALE



**Des fois, quand tu as des activités, s'il y a des activités de soir, dans ce temps-là, c'est plus compliqué. J'ose pas sortir à la noirceur.**

- Micheline, vivant avec une incapacité visuelle et utilisant un chien d'assistance

Le processus de participation sociale débute par le choix d'une activité. D'abord, les personnes choisissent une activité en fonction de leurs préférences ou de leurs besoins. Ensuite, elles se demandent si ce choix est réalisable en fonction des contraintes de l'environnement physique. Par exemple, la présence de toilettes, d'un ascenseur, de portes et d'entrées adaptées sur les lieux de l'activité souhaitée influence positivement leur choix. De plus, la perception de l'accessibilité d'un parcours ou d'un lieu influence – et réduit – les options en matière de participation sociale.

### >> Qu'ai-je besoin ou envie de faire?

Au moment de raconter pourquoi elles choisissent une activité de participation sociale, les personnes expliquent qu'elles se basent sur « ce qui leur tente » ainsi que sur ce dont elles ont besoin.

**Ben là, j'aime aller dans les restaurants. Pas tous les restaurants, mais les restaurants familiaux. Je vais pas dans les restaurants commerciaux comme McDonald's pis d'autres choses, j'ai d'la misère avec ça. C'est que, les restaurants familiaux, c'est plus facile parce que t'es bienvenu : bienvenue chez vous, bienvenue chez nous pis, ça va ben.**

- Robert, vivant avec une problématique de santé mentale

**Si j'ai envie d'aller à telle ou telle place, ok. Mais si j'ai pas envie, j'y vais pas.**

- Jean, vivant avec une déficience intellectuelle et se déplaçant avec une canne

**Je viens m'entraîner, c'est le fun, c'est pas loin... C'est pratique.**

- Patrice, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en fauteuil roulant

**Je fais aussi partie des cuisines collectives Saint-Roch. Là présentement, ils sont rendus au YMCA. J'en suis à ma 11e année des cuisines collectives. J'aime beaucoup ça, de voir d'autres personnes pis apprendre à faire de la cuisine pis, ces choses-là.**

- Clément, vivant avec des incapacités multiples et se déplaçant avec un déambulateur



## >> Est-ce faisable?

Les personnes se questionnent et examinent s'il est possible de réaliser l'activité choisie en fonction d'éléments sur lesquels elles n'ont pas de contrôle et qui peuvent constituer des obstacles.



### Moment de la journée

La luminosité est accrue ou diminuée à différents moments de la journée. Cela peut être une barrière à certaines activités extérieures pour les personnes ayant des incapacités visuelles. L'achalandage, plus fort à certains moments de la journée dans les endroits publics, peut empêcher les personnes ayant des incapacités de participer pleinement à des activités.



### Météo

La pluie, la neige et la présence de glace peuvent être des barrières importantes à la réalisation d'activités extérieures pour les personnes ayant des incapacités.

- **Si je vois que la température est mauvaise, c'est sûr que s'il tombe quelques brins de neige ou quelques brins de pluie, c'est moins pire. Mais dès qu'il annonce plus que cinq, six centimètres, il sort pas le monsieur.**
- Patrice, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en fauteuil roulant



### Degré d'indépendance

Dépendamment des incapacités des personnes, des aides techniques dont elles disposent et de l'aménagement anticipé quant aux lieux à fréquenter, il est possible que les personnes ne soient pas en mesure de réaliser leur activité de participation sociale sans l'accompagnement d'une autre personne.

- **Quand j'avais pas d'accompagnateur, moé j'peux pas... t'sais mon frère vient pour faire un tour, cette semaine mon frère est venu m'accompagner, y est venu vendredi, là samedi y pouvait pas venir parce qu'y travaille. Quand y travaille pas, mon frère y vient m'chercher pour faire un tour. Moé j'aime ça parce que j'vais passer mon après-midi.**
- Charles, vivant avec une déficience intellectuelle



### Abordabilité

Le coût des activités peut être prohibitif pour les personnes ayant des incapacités, qui sont souvent dans une situation financière précaire. Le nombre de possibilités d'activité peut donc se retrouver limité.

- **Tu peux toujours dire : « Je vais aller dans les restaurants », mais, ça commence à coûter cher, tu sais. Hier, juste un déjeuner ça coûté quarante piasses. Ça monte vite, eille.**
- Guy, vivant avec des incapacités motrice et auditive et se déplaçant en fauteuil roulant



### Attitudes d'autrui

D'autres personnes participantes ou des membres du personnel sur les lieux de participation sociale peuvent avoir des réflexions ou des comportements discriminants envers les personnes ayant des incapacités, ce qui risque de nuire à leur pleine inclusion.



## Étape 2

# CHOIX DU MOYEN DE TRANSPORT



**D'être capable de m'y rendre sans avoir besoin de demander à quelqu'un de m'y accompagner, c'est quelque chose que je trouve précieux pour moi.**

- Gilbert, vivant avec une incapacité visuelle et utilisant une canne blanche

Une fois leur activité choisie, les personnes doivent déterminer la façon la plus appropriée et sécuritaire de se rendre sur les lieux. Le choix du moyen de transport par les personnes âgées ayant des incapacités est basé sur plusieurs facteurs déterminants. Deux éléments ressortent particulièrement : les facteurs liés au temps et les facteurs liés à l'aménagement et à l'entretien. Les options de transport sont la marche et les petits véhicules motorisés (quadriporteur, triporteur), le transport adapté, le transport en commun régulier, le taxi et la voiture personnelle pour certaines personnes. Dans tous les cas, les personnes utilisant des aides techniques doivent en tenir compte dans leur choix du moyen de transport préférentiel. Ce choix peut varier selon la situation : les personnes utilisent bien souvent plus d'un type de moyen de transport.

### >> Facteurs liés au temps

Les personnes basent leur choix de moyen de transport sur la durée du déplacement et le moment dans la journée.



#### Distance à parcourir

Dépendamment de la distance à parcourir pour se rendre au lieu de participation sociale, il est possible que l'un ou l'autre des moyens de transport soit plus ou moins approprié. Par exemple, parcourir un trajet de 1 km – ce qui demanderait environ 15 minutes de marche à une personne sans incapacité – peut être beaucoup plus long pour une personne ayant une incapacité motrice ou visuelle en raison des nombreux obstacles rencontrés sur le chemin. Cette situation peut être exténuante ou décourageante pour certaines personnes, qui pourraient chercher à utiliser un autre moyen de transport, plus rapide.

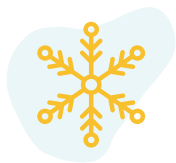
- **Pis j'me suis jamais risquée toute seule, parce qu'à la sortie, là, marcher toute seule jusqu'au boulevard Hamel pour reprendre l'autobus, c'est long! C'est dix minutes, pis c'est Vanier vers Limoilou, oh le soir, non. Ça fait que j'y allais même pas plutôt que de risquer des choses.**
- Isabelle, vivant avec une incapacité visuelle et utilisant une canne blanche



#### Moment du déplacement

Selon le moment où les personnes doivent se déplacer, un moyen de transport peut être plus ou moins approprié, par exemple en raison de la luminosité extérieure ou du taux de fréquentation. Par exemple, si le déplacement doit se faire vers 8 h, il se peut que l'autobus ne soit pas une option pour une personne qui se déplace en fauteuil roulant, étant donné l'achalandage des transports en commun à cette heure de pointe.





### Météo

La météo au moment du déplacement peut influencer le choix du transport le plus adéquat. Entre autres, la neige et la glace peuvent ici aussi être des éléments rendant la marche non sécuritaire pour les personnes ayant des incapacités sur les plans de la mobilité et de la vision, par exemple.

- **L'hiver, c'est l'hiver. J'y vais selon les saisons, selon l'accessibilité pis mes capacités, mais l'hiver, c'est l'hiver.**
- Linda-Marie, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en quadriporteur



### Délai pour le déplacement

Un délai plus ou moins court pour se déplacer aura une influence sur le choix d'un moyen de transport. Par exemple, si la personne obtient un rendez-vous à la dernière minute, il est fort possible qu'elle désire utiliser un transport motorisé pour s'y présenter rapidement. Toutefois, tous n'ont pas accès à une voiture personnelle ou les moyens de payer pour un taxi.



### Faisabilité liée à l'aménagement et à l'entretien

Les personnes basent aussi leur choix de moyen de transport sur l'aménagement et l'entretien des infrastructures de transport.



### Morphologie du trajet

Cet aspect désigne les différences de dénivelé, la présence de trous et de fissures sur la voie et l'encombrement (poubelles, neige) que les personnes rencontrent sur leur route et qui peuvent rendre impossible leur déplacement.



### Disponibilité et accessibilité des différents moyens de transport

Les quartiers plus éloignés du centre-ville sont moins bien couverts par le service de transport en commun. De son côté, le transport adapté n'est utilisable que sur réservation. Ces réalités réduisent les options en matière de transport et obligent à choisir des moyens plus coûteux comme le taxi. Toutefois, certaines personnes n'ont pas les moyens de payer pour ce service et leur participation sociale est donc réduite.



### Sentiment d'indépendance

Les personnes participantes valorisent le fait de se sentir indépendantes dans le choix de leur moyen de transport. Elles souhaitent se déplacer librement. Même lorsque d'autres personnes sont impliquées (proches, personnel des réseaux de transport), elles ne veulent pas se sentir comme un fardeau.



## Étape 3

# PLANIFICATION DU DÉPLACEMENT ET DE L'ACTIVITE



**Faut toujours appeler pis demander avant, sinon, on a des problèmes.**

- Hélène, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en quadriporteur

Les personnes âgées ayant des incapacités doivent préparer et planifier assidument leurs déplacements. C'est, notamment, une manière de réduire le stress lié aux obstacles imprévus. Elles se doivent d'anticiper les obstacles auxquels elles feront possiblement face pendant leur transport et de trouver des stratégies en fonction de ces derniers. Cette préparation, qui varie selon le moyen de transport choisi, demande beaucoup de temps et d'énergie. De plus, il est très difficile de faire des choix spontanés en matière de participation sociale; tout doit être prévu.

## >> Utilisation des outils technologiques

Les personnes ont souvent recours aux outils technologiques afin de planifier leurs déplacements et d'obtenir le plus d'informations possible à propos du lieu où elles se rendent. Toutefois, il est à noter que tout le monde n'a pas accès à la technologie, souvent en raison de restrictions financières ou d'un manque de connaissances.



### Google Maps

Le service de cartographie Google Maps est très souvent consulté afin de planifier un itinéraire à pied ou en petit véhicule motorisé (triporteur, quadriporteur). L'information visuelle est très aidante : noms des rues et leur état, côtes sur le parcours, intersections, aires de repos et d'hygiène. Ces informations peuvent grandement faciliter la vie. Google Maps est aussi utile pour les personnes qui utilisent le transport en commun régulier et qui veulent organiser leurs déplacements. Les arrêts et les heures de passage des autobus peuvent y être consultés. Enfin, la fonction « Street View » dans Google Maps permet de voir les installations extérieures des lieux de participation sociale. Les personnes peuvent donc examiner à l'avance les éléments de l'aménagement des lieux qui pourraient constituer des obstacles à leur participation sociale.



### Application RTC Nomade temps réel

Un peu comme Google Maps, l'application Nomade du Réseau de transport de la Capitale permet aux personnes de connaître exactement les moments et les lieux de passage du transport en commun régulier.

- **C'est sûr que des fois, ça peut m'arriver que j'veais demander de l'aide. Je l'sais, sur mon cellulaire, qu'il y a une application sur laquelle on peut suivre un... j'connais pas trop ça.**
- Lise, vivant avec une incapacité visuelle et utilisant une canne blanche



### Sites Internet

Certaines personnes consultent le site Internet des lieux de participation sociale pour avoir une meilleure idée des mesures d'accessibilité sur place, ou encore, la plateforme en ligne pour réserver un transport adapté. Toutefois, une limite de cette plateforme est que deux



personnes ne peuvent réserver deux places en même temps pour une sortie commune. Un couple, par exemple, doit réserver une première place, puis refaire la procédure en entier pour la deuxième. Cela fait en sorte qu'il est possible que les deux personnes n'obtiennent pas le même transport, même si elles habitent à la même adresse et sortent à la même heure pour aller au même endroit. La seule manière d'être dans le même transport, c'est de téléphoner.



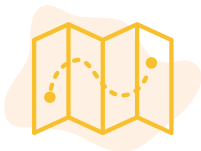
### Téléphone

Le téléphone est très souvent utilisé par les personnes participantes pour avoir l'heure juste sur le niveau d'accessibilité des lieux de participation sociale. Plusieurs personnes ont l'habitude d'appeler directement aux endroits où elles veulent se rendre, avant de partir, afin de se faire confirmer de vive voix des informations sur l'accessibilité.

- **Mon doux Seigneur... Comment je me prépare? Moi, souvent, j'appelle d'avance. Comme hier au soir, on est allé souper au Paris Grill. J'ai appelé pour réserver d'une part, et je me suis informé du stationnement. Le monsieur, il m'a dit : « Suis la ligne orange, il y a un stationnement pour handicapé juste à côté de la porte. Montez au rez-de-chaussée pis on est juste là. » Pis effectivement, j'ai presque pas marché, c'était vraiment ça.**
- Patrice, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en fauteuil roulant

## >> À vos marques : préparation de stratégies en fonction des obstacles anticipés

Après avoir pris connaissance des obstacles potentiels lors du déplacement ou de l'activité, les personnes développent des stratégies pour y faire face, et ce, avant le départ



### Trajet

Les personnes participantes utilisent plusieurs trucs pour les aider à se rendre au lieu choisi. Par exemple, elles tentent de se remémorer certains repères de l'itinéraire. Ces repères peuvent être visuels (ex. : le toit rouge d'une bâtisse), auditifs (ex. : le bruit de l'autoroute) et même olfactifs (ex. : l'odeur du restaurant de poulet). Une deuxième stratégie est de répéter sensiblement ou exactement les mêmes trajets d'une fois à l'autre, ce qui fait que les personnes développent des expertises sur les caractéristiques de leurs déplacements. Finalement, les personnes participantes vont chercher à planifier un itinéraire tout au long duquel des bancs, des tables et des toilettes sont disponibles, quitte à faire des détours.



### Accompagnement

Pouvoir être accompagnées lors des déplacements peut permettre aux personnes de faire face à des obstacles imprévus. Le plus souvent, les personnes participantes demandent cet accompagnement à leurs proches, mais il peut aussi être offert par un bénévole ou un professionnel désigné pour ce rôle.

- **Si vraiment je suis mal pris, j'ai des applications, c'est pour ça aussi que je traîne mon iPhone avec moi. Il y a une couple d'applications de GPS ou autre qui peuvent m'aider à m'y retrouver. Puis il y a toujours, comme je dis, des bons samaritains. Des fois, je me mets sur le coin de la rue et je me mets à pleurer, et là, il y a quelqu'un qui arrive.**
- Gilbert, vivant avec une incapacité visuelle et utilisant une canne blanche



### Temps additionnel

Les personnes participantes prévoient presque toujours du temps supplémentaire pour effectuer leurs déplacements, puisque la probabilité de devoir se débrouiller face à des contraintes imprévues est très forte.



## Étape 4

# RÉALISATION DU DÉPLACEMENT



**Tsé, c'est plein d'embuches qui nous arrivent constamment.**

- Nicole, vivant avec des incapacités motrice et visuelle et se déplaçant avec un déambulateur

Malgré leur travail en amont pour repérer les obstacles potentiels et trouver des solutions, les personnes âgées ayant des incapacités font régulièrement face à des obstacles imprévus durant leurs déplacements. Cela leur demande d'improviser des stratégies si elles veulent réaliser leurs activités, ce qui peut augmenter la durée de leur trajet et occasionner beaucoup de stress. Pour certaines personnes, ces situations, qui les contraignent encore et toujours, peuvent engendrer du découragement et de la frustration qui les poussent à abandonner certaines activités de participation sociale.

## >> Aménagement

Cette dimension concerne les obstacles imprévus liés à l'aménagement des infrastructures de transport. L'aménagement fait référence à la manière dont un environnement est construit et organisé; l'aménagement n'est donc pas modifiable à court terme. Parfois, il se révèle limitant et non sécuritaire pour les personnes âgées ayant des incapacités.



### Intersections dangereuses

Les personnes participantes nomment le fait qu'à plusieurs intersections, il n'y a pas de signal sonore annonçant aux piétons le moment de traverser. Pour les personnes ayant des incapacités visuelles, ceci est un enjeu particulièrement important. Les personnes participantes mentionnent aussi que le temps prévu par la signalisation pour traverser une intersection est très souvent trop court pour les personnes ayant des incapacités motrices.



- **Ici à Pointe-aux-Lièvres, 30 [secondes pour le feu piéton], je trouve ça quand même court. Il faudrait que le temps soit un p'tit peu plus long, pour que ça soit plus sécuritaire.**
  - Mireille, vivant avec une incapacité visuelle et se déplaçant avec une marchette
- **Les feux, les signals sonores. Je trouve qu'il y en a pas assez. Certains endroits, c'est toujours compliqué à traverser.**
  - Micheline, vivant avec une incapacité visuelle et utilisant un chien d'assistance
- **J'ai vraiment peur de traverser à certains endroits, où qu'y a beaucoup de voies de large, là. T'sais avec 15 secondes... Ici, là, y a cinq, cinq-six voies pis t'as 20 secondes. Y en a pas assez.**
  - Cécile, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant avec un déambulateur



### Bateaux pavés abrupts ou absents

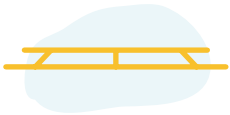
Les descentes de trottoirs, qu'on appelle « bateaux pavés » et que l'on retrouve devant les entrées ou aux intersections, sont souvent inefficaces, puisque leur pente est trop abrupte et qu'elles ne sont pas au même niveau que la rue. Cela est particulièrement problématique pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou avec un déambulateur, puisqu'un sol inégal pose des risques pour la sécurité.

- **Je trouve ça un peu dommage, parce qu'ils font des réparations et ce n'est jamais à l'avantage de la personne handicapée. Ils ont fait une descente en arrière par la cour et quand tu arrives au bout de la descente, écoute, ça descend, là!**
- Nicole, vivant avec des incapacités motrice et visuelle et se déplaçant avec un déambulateur
- **Y'a toujours un problème... Il y a les descentes de trottoirs. On s'en va sur le trottoir, tout va bien, tout d'un coup, oups, il n'y a pas de descente.**
- Hélène, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en quadriporteur



### Mauvaise cohabitation des moyens de transport

La voirie est souvent occupée par différents moyens de transport, dont la cohabitation n'est pas simple. Il peut en découler un sentiment d'insécurité. Les personnes ayant des incapacités sont régulièrement les témoins ou les victimes d'infractions au code de la route perpétrées par des cyclistes ou des personnes se déplaçant à l'aide de petits véhicules motorisés (triporteurs, quadriporteurs, trottinettes, mobylettes).



### Étroitesse des trottoirs

Les trottoirs sont souvent trop étroits, ce qui rend difficiles les déplacements avec des aides techniques comme un quadriporteur ou un déambulateur. C'est particulièrement compliqué lorsque l'on croise un passant dans l'autre sens, lorsqu'il y a des objets laissés sur le trottoir comme des bacs de poubelle, ou bien lorsque de nombreux poteaux de téléphone sont placés au travers du trottoir.



## Étape 4 | RÉALISATION DU DÉPLACEMENT (SUITE)



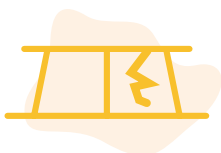
### Insuffisance des aires de repos et d'hygiène :

Il n'est pas facile de dénicher des endroits publics pour s'asseoir ou pour aller aux toilettes. Lorsqu'elles ont besoin de ces installations et doivent les chercher, les personnes participantes mentionnent perdre du temps et vivre du stress.

- **Et là, ils ont enlevé tous les bancs. Il n'y a plus un banc pour s'asseoir dehors, là. Il faut s'accommoder d'un bord de fenêtre. Les p'tites choses comme ça, pour pouvoir s'asseoir, moi, je ne peux pas rester debout. Il faut que je m'assoie quelque part.**
- Guy, vivant avec des incapacités motrice et auditive et se déplaçant en fauteuil roulant

### >> Entretien

Cette dimension englobe les obstacles imprévus liés à l'état général et à l'entretien de la voirie. Les espaces propres et désencombrés, par exemple, facilitent les déplacements et augmentent le sentiment de confiance et de sécurité. Ces dimensions peuvent faire l'objet d'améliorations à court terme.



### Trous et fissures

Les personnes participantes mentionnent que les trottoirs sont souvent très endommagés. Les trous et les fissures importantes sur la voie rendent difficiles les déplacements avec une canne, une canne blanche, un déambulateur, un fauteuil roulant, etc.



- **Des fois, quand tu vois des trous, c'est ça qui est tannant. Tu lèves ta marchette et c'est tannant, c'est plus long.**
- Bernard, vivant avec une incapacité motrice, un trouble de la mémoire autorapporté et une incapacité visuelle et se déplaçant avec une marchette
- **Ils ont défait l'asphalte et tout ce qu'il y a en dessous de l'asphalte, puis ils ont refait tout ce qui était là. C'est long, ça. Même une journée, je suis arrivée pour sortir dehors puis il n'y avait pas de trottoir, c'était un trou! [rires]**
- Cécile, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant avec un déambulateur



## Dégagement des voies

Un déneigement partiel ou tardif peut créer des accumulations de neige insurmontables pour certaines personnes. Les déchets ou autres objets laissés sur le bord du chemin sont aussi des éléments qui bloquent le passage.

- **Une fois, il y a un monsieur qui s'est arrêté à côté de moi. J'étais dans la rue, mais sur le bord du trottoir, je n'étais pas complètement dans la rue. Puis le monsieur s'est arrêté et il m'a dit : « Heille, tu as un trottoir, embarque dessus! » J'ai dit : « Monsieur, je m'excuse, mais si vous regardez comme il faut en avant, il y a des poubelles, il y a des conteneurs, comment vous voulez que je saute par-dessus ça, moi? »**
- Hélène, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en quadriporteur



## Travaux de construction

Parfois, des zones de construction surgissent sans que les gens en soient informés. Généralement, ces zones compliquent la circulation des personnes ayant des incapacités en raison de l'ajout d'éléments comme des marches ou des passerelles, ou encore, parce qu'elles créent des détours auxquels les personnes n'étaient pas préparées.

- **J'aime pas ça quand il y a des endroits qui ont des réparations comme ça, ça me frustre tout le temps. Je vais me promener à quelque part et : « Ah non, il y a des réparations là, maudit! »**
- Lise, vivant avec une incapacité visuelle et utilisant une canne blanche



## Étape 5

# RÉALISATION DE L'ACTIVITÉ



**J'ai dit : « On rentre par où? Il y a des escaliers, là... »**

• Patrice, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en fauteuil roulant

Tout comme pour leurs déplacements, les personnes mentionnent rencontrer des obstacles qu'elles n'avaient pas prévus lorsqu'elles arrivent sur les lieux de leurs activités et les lieux de participation sociale. Ces obstacles sont liés à l'aménagement ou à l'entretien des infrastructures. En plus de provoquer du stress et de la frustration, ils peuvent exiger d'inventer rapidement des solutions, sous peine de devoir renoncer à l'activité prévue.

### >> Aménagement



#### Luminosité inadaptée

Les personnes participantes mentionnent qu'une luminosité trop vive ou trop faible peut nuire à la vision et donc limiter la participation. Par exemple, les personnes ayant des incapacités visuelles doivent parfois porter des lunettes fumées à l'intérieur.



#### Portes inadaptées

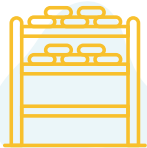
Les cadres de porte surélevés, les portes lourdes et les portes manuelles peuvent empêcher les personnes ayant des incapacités motrices, surtout, d'entrer de façon autonome dans un bâtiment.

- **Il n'y avait pas de portes automatiques, il fallait pousser la porte, tenir la porte avec tes béquilles, rentrer, ouvrir la deuxième porte. Et puis en plus, ces portes-là, bien souvent, elles se ferment seules. Je vais te le dire, c'est lourd, oui c'est très lourd.**
- Patrice, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en fauteuil roulant



#### Stationnements inaccessibles

Les stationnements pour personnes handicapées sont souvent occupés (des personnes participantes ont dit « volés ») par des personnes qui n'en ont pas besoin. Ou encore, les places réservées sont mal positionnées ou sont éloignées par rapport à l'entrée.



#### Hauteur inadéquate des articles

Dans les commerces de détail, des articles peuvent être placés trop haut pour des personnes en fauteuil roulant ou utilisant des aides à la marche, tandis qu'il manque d'employés pour pallier le problème.





### Toilettes inadaptées

Les toilettes sont souvent trop étroites, ce qui empêche d'y accéder avec une aide technique. Un autre problème est que l'installation peut être trop basse ou ne pas comporter de barres d'appui, ce qui peut empêcher certaines personnes d'y accéder de façon autonome.

- **Je ne fais pas beaucoup de social parce que ça m'oblige à prendre le transport adapté. Puis, quand tu pars même pour [une activité de] quinze, vingt minutes, c'est trois heures à chaque fois. Il faut que tu calcules trois heures, puis étant donné qu'il n'y pas de toilettes adaptées... j'ai besoin d'aide et je ne reçois pas d'aide. Je suis obligée de me mettre une serviette sanitaire ben épaisse au cas où j'aurais envie.**
- Raymonde, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en fauteuil roulant



### Moyens de transmission des informations peu variés

Les personnes participantes mentionnent que les informations sur les lieux de participation sociale (par exemple, le plan et la signalisation du bâtiment) et les explications sur le déroulement de l'activité sont transmises à l'aide d'un seul moyen : soit à l'écrit, soit à l'oral. Ceci peut constituer un obstacle à la participation de plusieurs personnes, surtout celles ayant des incapacités sur les plans de la vision ou de l'audition.

- **Tu sais les pictogrammes, y devraient être plus clairs que ça. Y pourraient mettre comme un genre de livre ouvert pour montrer « ah, c'est la bibliothèque ». C'est pas à cause que tu sais pas lire que tu peux pas aller à la bibliothèque! Y a plein de jeux, de vidéos que le monde peuvent écouter là.**
- Pierre, vivant avec une déficience intellectuelle

## >> Entretien



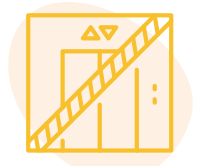
### Allées peu praticables dans les commerces

Les personnes participantes mentionnent que les allées de commerces sont souvent étroites ou complètement obstruées à cause des marchandises y étant placées. Cela rend la circulation difficile, particulièrement pour les personnes qui se déplacent avec des aides techniques.



### Mauvais entretien

Les entrées sont souvent mal déneigées et glissantes, ou encore des objets peuvent parfois bloquer l'accès à la porte.



### Ascenseur défectueux

Même si un ascenseur est annoncé, il arrive qu'il soit défectueux ou inaccessible. D'autres fois, l'ascenseur est en fait un monte-charge qui peut être complexe ou impossible à utiliser pour les personnes ayant des incapacités.

- **On est déjà allé voter à un endroit où y avait un petit monte-charge, parce que comme ça coûte pas cher, ils mettent des monte-charges partout. Quand c'est des monte-charges, tu es obligé de garder le doigt directement sur le bouton tout le long. Moi, j'ai absolument pas la force.**
- Guy, vivant avec des incapacités motrice et visuelle et se déplaçant en fauteuil roulant



# RECOMMANDATIONS



**Moi, les choses importantes, c'est que les trottoirs soient déneigés.**

• Hélène, vivant avec une incapacité motrice et se déplaçant en quadriporteur

## >> L'amélioration de l'aménagement et l'entretien de la voirie

Améliorer l'aménagement et l'entretien de la voirie, surtout des trottoirs, faciliterait grandement l'accès à la ville des personnes âgées ayant des incapacités. Parmi les actions prioritaires, on compte : un meilleur déneigement, le dégagement des voies, l'élargissement des trottoirs et la réparation des fissures et des saillies, tout comme l'augmentation du nombre de feux sonores et de la durée des feux piétons.

## >> La transmission de l'information par plusieurs canaux

Combiner plusieurs moyens de communication pour transmettre l'information concernant les lieux de participation sociale et les activités permettrait une diffusion plus efficace de l'information. On peut penser à du contenu audio, imagé (pictogrammes) et écrit : ceci permettrait à tout un chacun d'être à l'affût des règlements et des informations sur le déroulement des activités, entre autres. C'est aussi une façon d'offrir un meilleur accès à l'information en fonction de différents types d'incapacités et niveaux de littéracie.

## >> L'augmentation de l'accessibilité aux toilettes et aires de repos

Certaines personnes mentionnaient devoir s'accommoder d'un bord de fenêtre pour s'asseoir en raison du manque de bancs, ou encore, devoir porter une protection hygiénique en raison du manque de toilettes. Multiplier les installations qui permettent aux personnes de prendre des pauses lorsqu'elles sont en déplacement, comme des bancs ou des tables, ainsi qu'assurer l'accès à des toilettes lors des déplacements et des activités serait donc fort utile aux personnes âgées ayant des incapacités. De plus, il serait avantageux d'envisager l'adaptation des aires de repos et des toilettes actuelles afin qu'elles soient accessibles aux personnes ayant des incapacités diverses et utilisant différents types d'aides techniques.

## >> L'adaptation de l'aménagement et l'entretien des lieux de participation sociale

Aménager et entretenir les bâtiments des lieux de participation sociale de façon à ce qu'ils soient adaptés pour les personnes ayant des incapacités serait grandement apprécié par les personnes concernées. Les éléments qui requièrent une attention particulière sont les entrées, les portes, les ascenseurs et les toilettes. Pour tendre vers la ville inclusive, cela implique que les personnes âgées ayant des incapacités puissent accéder librement aux lieux de participation sociale qu'elles souhaitent fréquenter.

## >> L'accessibilité repensée du transport adapté

Plusieurs personnes ont critiqué le manque de flexibilité du transport adapté par rapport à ses horaires et à son mode de fonctionnement. Ainsi, il est recommandé de revoir la formule de réservation de façon à ce que les personnes puissent être plus libres dans leurs heures de déplacement et plus spontanées dans leurs sorties. Spécifiquement, il serait aidant pour les personnes que le service de transport adapté permette de faire une réservation dans un délai de moins de 24 h et qu'il accepte les modifications d'heures de départ ou de retour en fonction des changements d'horaires des activités de participation sociale, qui sont hors du contrôle des personnes concernées.



## Personnes participantes

Merci aux 23 personnes aînées ayant participé aux entretiens individuels et déambulatoires du projet *Accès-communauté : un objectif partagé (ACOP)* pour leur confiance et leurs partages.

Nous tenons aussi à remercier les 7 personnes aînées ayant participé au projet *Ville inclusive et participation sociale des aînées ayant des incapacités : une cartographie des facilitateurs et des obstacles à la mobilité*. Leurs témoignages ont pu rayonner dans ce document.

Un merci spécial à Odette Lavoie, citoyenne aînée, pour son implication dans toutes les étapes du projet ACOP. Les histoires et expériences de vie de ces 31 personnes nous ont permis de mettre en lumière les différentes situations pouvant être vécues dans la ville lorsque l'on vit avec des incapacités. Elles ont aussi inspiré la création de l'exposition artistique immersive.

## Partenaires

Merci à nos partenaires pour leur soutien dans les différentes étapes du projet de recherche, du processus de recrutement à la réalisation de l'exposition artistique.

- Table de quartier l'Engrenage de Saint-Roch
- Avatar · Centre d'artistes en art audio et électronique
- Carrefour familial des personnes handicapées

## Inspirations et collaborations

Merci à Hélène Carbonneau et Anne-Marie Séguin, cochercheures dans le projet de recherche *Ville inclusive et participation sociale des aînées ayant des incapacités : une cartographie des facilitateurs et des obstacles à la mobilité*, dirigé par Émilie Raymond. Ce projet fut d'une grande influence dans le développement du projet de recherche *Accès-communauté : un objectif partagé*.

## Inspirations et collaborations

Merci aux personnes dans les organismes de la ville de Québec œuvrant auprès des personnes aînées ayant ou non des incapacités pour le soutien dans notre processus de recrutement. Vos démarches nous ont permis de rencontrer des personnes aînées motivées à prendre part au projet ACOP et à partager avec nous leurs expériences de participation sociale.

## Baillleurs de fonds/subventions

- Programme Nouveaux Horizons pour les aînées (Gouvernement du Canada)
- Fonds de recherche et d'enseignement Micheline-Massé (École de travail social et de criminologie, Faculté des sciences sociales, Université Laval)
- Fonds François-et-Rachel-Routhier (Faculté de philosophie, Faculté des sciences sociales et Faculté de théologie et de sciences religieuses, Université Laval)
- Équipe de recherche en partenariat Participation sociale et villes inclusives (Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale)
- Fonds Nicolas-et-Suzanne-Zay (École de travail social et de criminologie, Faculté des sciences sociales, Université Laval)

## Rédaction de la note de breffage

- Eloïse Pelletier, étudiante au DESS en enseignement au collégial, et auxiliaire de recherche, Université Laval
- Mélanie Synnott, Professionnelle de recherche, Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRIS)
- Émilie Raymond, Professeure agrégée, École de travail social et de criminologie, Université Laval

## Graphisme de la note de breffage

Merci à Pénélope Fleury, graphiste, pour la qualité de son travail dans les deux notes de breffage.

