



ALTERGO

Montréal 

Accessibilité universelle des événements

Clés de la réussite :
des outils pour l'organisateur

Édition 2018

Crédits

Coordination

Elsa Lavigne – Directrice, Accessibilité universelle en loisir, AlterGo

Recherche et rédaction

Estelle Nauroy – Conseillère, Accessibilité universelle en loisir, AlterGo

Contribution au contenu

Camille Leclerc – Coordinatrice, Service-conseil en accessibilité, Kéroul

Catherine Guérard – Directrice, Formation AlterGo

Jenn Pechberty – Coordinatrice, Formation, AlterGo

Pascal Monty – Conseillère, Accessibilité universelle en loisir, AlterGo

Ce document a été conçu en respectant les principes d'accessibilité universelle des outils de communication.

Ce projet a été réalisé grâce au soutien financier et à la collaboration du Service de la diversité sociale et des sports de la Ville de Montréal.

Montréal 

Table des matières

Crédits.....	2
Introduction	4
Identifier les besoins essentiels.....	5
Chronologie d'une réussite	6
1. Création de l'événement.....	7
2. Planification du budget	8
3. Site en aménagements.....	9
4. Service client et formation	12
5. Programmation et services adaptés	14
6. Sélection des partenaires et des fournisseurs	15
7. Marketing et outils de communication	16
8. Jour de l'événement	17
9. Post-mortem	18
Conclusion	19
Ressources	20

Introduction

Tout organisateur d'évènement souhaite rejoindre le maximum de personnes et que la clientèle vive une expérience agréable. L'accessibilité universelle permet à tous une meilleure participation.

33% de la population du Québec déclare avoir une limitation fonctionnelle ! En répondant aux besoins des personnes handicapées on satisfait les besoins de l'ensemble de la population et on améliore les conditions de leur participation.

Être un événement accessible permet de développer une image de marque, avant-gardiste, soucieuse de tous, d'attirer et de développer de nouveaux partenariats et de nouveaux réseaux. L'accessibilité universelle est un mouvement qui prend de l'importance, s'y engager permet de devenir un acteur pro actif et de se démarquer de ses concurrents.

Fondée sur une approche d'inclusion, l'accessibilité universelle permet à toute personne, quelles que soient ses capacités, l'utilisation identique ou similaire, autonome et simultanée des services offerts à l'ensemble de la population.¹

Afin de se réaliser, l'accessibilité universelle doit prendre en considération quatre axes :

- Architectural et urbanistique;
- Programmes, services et emplois;
- Communications;
- Sensibilisation et formation.

L'accessibilité d'un événement c'est l'affaire de tous. Puisque les communications, les processus d'inscription, le choix des installations, l'aménagement, l'accueil, les services... tout doit être pris en considération pour qu'un événement soit accessible. Chacun, dans l'organisation, doit faire sa part.

Cet outil se veut une référence pour l'ensemble du personnel œuvrant à l'organisation d'un événement universellement accessible. Il ne s'agit parfois que de quelques modifications à apporter à votre projet pour le rendre accessible, mais encore faut-il que celles-ci soient pensées en amont.

¹ Définition de l'accessibilité universelle disponible sur le [site internet](#) de la Ville de Montréal section Accessibilité universelle : (consulté le 27 novembre 2017).

Identifier les besoins essentiels

Quel est l'objectif de l'accessibilité universelle dans un événement ? Faciliter la participation de tous ! La liste à cocher qui suit vous permettra d'identifier rapidement les éléments essentiels à considérer pour que votre événement soit accessible universellement.

La participation de tous dépend des éléments suivants :

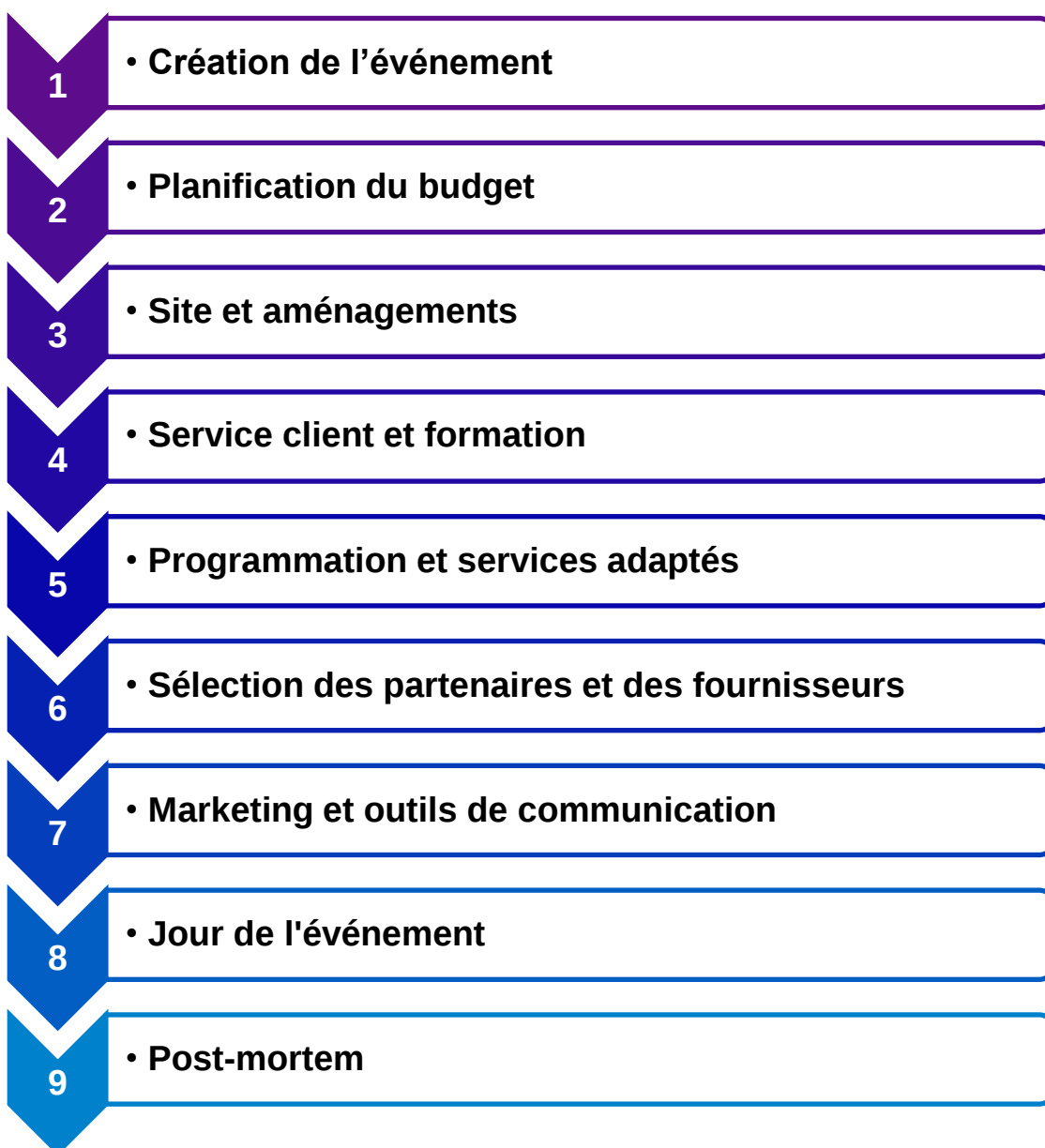
- ☐ Nommer une **personne responsable** de l'accessibilité universelle (c'est la pierre angulaire);
- ☐ Permettre un **accès universel** au site de l'événement (stationnement, débarcadère pour les véhicules du transport adapté, entrée universellement accessible);
- ☐ Aménager un **parcours sans obstacle** permettant de se repérer, de s'orienter et de se déplacer avec le plus d'autonomie possible;
- ☐ Organiser un bon **accueil** et diffuser une bonne **information**;
- ☐ Permettre un accès universel à l'**activité principale** de l'événement;
- ☐ Permettre un accès à des **installations sanitaires** adaptées;
- ☐ Permettre un accès à au moins **50 % du site** de l'événement;
- ☐ Permettre un accès à au moins **50 % des activités** secondaires;
- ☐ Offrir des **services adaptés**.

Garantir l'accessibilité de ces éléments peut s'avérer complexe, mais permet de répondre aux besoins de tous les participants, dont les personnes ayant une limitation fonctionnelle. C'est un processus qui peut prendre du temps, mais chaque avancée fera une grande différence pour l'évènement.

Une fois l'accessibilité de ces éléments atteinte, le niveau de satisfaction global de tous les participants ainsi que la qualité des services offerts seront nettement améliorés. Vous n'aurez plus envie de revenir en arrière !

Chronologie d'une réussite

La logistique globale de l'événement comprend différentes étapes. Chacune d'entre elles est importante pour garantir la réussite de votre événement en matière d'accessibilité universelle. Les éléments à considérer en accessibilité universelle lors de ces 9 étapes vous seront présentés dans les pages suivantes.



1. Création de l'événement

Planifier l'accessibilité universelle dès le début est un gain de temps, un gain d'énergie et donc un gain d'argent. Les étapes suivantes seront facilitées avec une bonne planification.

Planification = gain de temps et d'énergie = gain d'argent

- ☐ Nommer une **personne responsable** de l'accessibilité universelle;
- ☐ Prévoir une **formation** sur l'accessibilité universelle pour les employés et les bénévoles;
- ☐ Prévoir de rendre accessible :
 - L'activité principale de l'événement;
 - Au moins 50 % du site de l'événement incluant les activités secondaires.
- ☐ Identifier ce qu'il faudra inscrire dans le **plan d'action**;
- ☐ Identifier les **partenaires** qui pourront vous accompagner dans votre démarche d'accessibilité universelle (voir section [ressources](#)).

2. Planification du budget

L'accessibilité universelle représente un minimum d'investissement si la planification intègre dès le début le choix d'équipements, de sites, de fournisseurs ou de services accessible. Ceci limitera les ajustements et les adaptations de dernière minute et donc les coûts supplémentaires. Cependant cet investissement doit être planifié pour anticiper les dépenses imprévues.

Dépenses prévues = moins d'ajustements = gain d'argent

Exigences minimales

☐ Prévoir les impacts financiers :

- Des **ajustements matériels et techniques** à faire en matière d'accessibilité universelle.
Il faudra par exemple louer des toilettes accessibles, prévoir une infrastructure pour une zone spectateur surélevée et accessible, louer des rampes d'accès pour certains espaces, etc.;
- De la **formation** des employés et des bénévoles.
Dépendamment du nombre de personnes à former, le budget devra être évalué en conséquence.
- De l'**offre de services adaptés**.
Il vous faudra peut-être utiliser les services d'un interprète du [SIVET](#), produire des documents en braille, des capsules explicatives en langue des signes du Québec (LSQ) ou encore louer des fauteuils roulants d'assistance.

Pour aller plus loin

- Changer sa façon de faire permet une meilleure accessibilité à moindre coût. Par exemple, au lieu de dupliquer des services ou des équipements, prévoir de les rendre accessibles dès le départ permet d'éviter de doubler les coûts. Par exemple, il est possible de remplacer une partie des toilettes habituelles par des toilettes accessibles au lieu d'ajouter des équipements supplémentaires.
- Si votre budget vous le permet, des organismes offrent des services d'accompagnement et de certification pour vous aider à rendre votre événement accessible. Vous trouverez leurs coordonnées dans la section [ressources](#).

3. Site en aménagements

Prendre le temps de bien analyser et choisir le site de l'évènement. Planifier les aménagements permet de réduire les efforts et les coûts reliés aux ajustements en cours de route tout en réfléchissant au meilleur parcours sans obstacles possible.

Site et aménagements accessibles = parcours sans obstacles

Exigences minimales

☐ **Choisir un site de plain-pied, accessible à tous :**

- Surfaces dures et planes, carrossables: poussière de roche, asphalte, etc.;
- L'accès principal est accessible universellement et les personnes ayant des besoins particuliers n'ont pas à utiliser un autre accès adapté;
- La présence d'un ascenseur ou d'une rampe d'accès doit être un critère de sélection du site si l'activité principale ou au moins 50 % des activités secondaires de l'évènement se déroulent à l'étage;
- Si l'évènement est intérieur, le choix d'un site doit prendre en considération la sécurité et l'évacuation des personnes ayant une limitation fonctionnelle (plan d'évacuation accessible, système d'alarme visuel et sonore).
- Lors de la planification de l'aménagement du site, déterminer le plus tôt possible un endroit propre, sécuritaire et accessible, sur une surface dure et plane, qui servira aux services de premiers soins ou comme espace de repos.

☐ **Stationnement réservé et débarcadère pour le transport adapté :**

- À proximité de l'entrée accessible, prévoir des places de stationnement réservées aux détenteurs d'une vignette de stationnement pour personnes handicapées;
- Prévoir un lieu pour le débarcadère des véhicules du transport adapté et demander à la Société de transport de Montréal (STM) de venir évaluer quel sera le meilleur emplacement possible.

☐ **Entrée et accueil :**

- Si l'entrée principale n'est pas accessible, un autre accès doit être aménagé et clairement identifié comme accessible;
- Prévoir un accueil accessible (comptoir à hauteur d'une personne assise avec dégagement pour accéder avec un fauteuil roulant) avec service de paiement amovible.

☐ **Accès à l'activité principale :**

- S'il y a un spectacle avec une scène : Prévoir des accès aux tribunes, ainsi que des places accessibles réservées pour les spectateurs et leurs accompagnateurs en nombre suffisant et à plusieurs endroits;
- S'il y a une salle d'exposition : Installer les œuvres à une hauteur accessible pour les personnes assises ou de petite taille, permettre une exploration tactile (ex : reproductions de tableaux en relief).

☐ **Toilettes :**

- Prévoir au moins une toilette accessible pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle :
 - porte qui s'ouvre vers l'extérieur;
 - espace assez large pour permettre à une personne se déplaçant en fauteuil roulant de tourner;
- barres d'appui, etc.;
- Le nombre de toilettes adaptées doit être proportionnel au nombre de personnes attendues lors de votre événement. Si vous prévoyez 1 000 participants, 2 toilettes seraient insuffisantes;
- La répartition des toilettes adaptées doit être appropriée à la taille du site et à ses différentes zones pour éviter des déplacements trop importants.

Tous ces éléments doivent être reliés par un parcours sans obstacles afin que la circulation et la participation de tous aux activités soit possible.

L'accessibilité universelle est une chaîne qui ne fonctionne plus si un de ses éléments est absent.

☐ **Parcours sans obstacle**

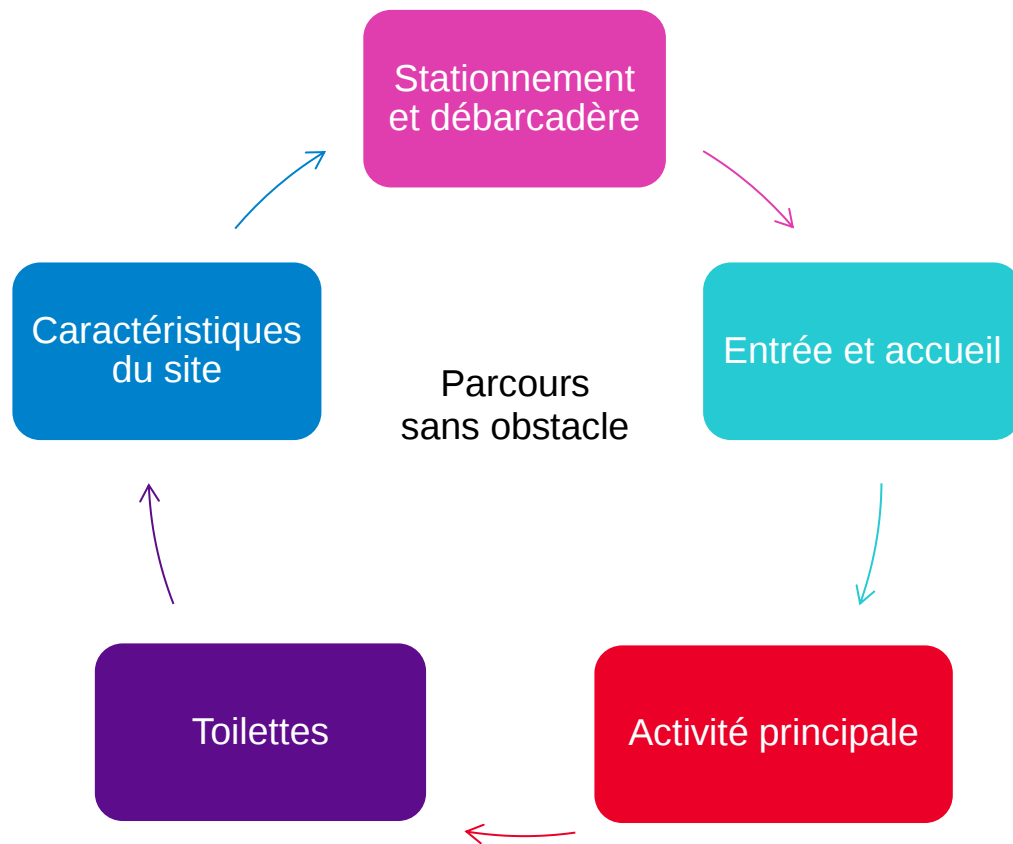
- Prévoir un parcours sur le site et une circulation sans obstacles, court et direct entre le stationnement, l'entrée du site, l'activité principale et les toilettes adaptées :
- Si le parcours est trop long, prévoir des espaces de repos avec des chaises ou des bancs;
- Identifier tous les obstacles au sol ou en hauteur (ex : trou, fontaine à boire, dessous d'un escalier) et les protéger avec des tapis, installation de barrières ou un repère tactile au sol;
- Fixer solidement les câbles au sol avec un ruban adhésif ou un passage de plancher contrastant;
- Si l'évènement se déroule en hiver, anticiper les besoins en déneigement;
- Les entrées et allées de circulation doivent être suffisamment larges pour que les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, ou utilisant une aide à la mobilité puissent circuler à côté d'un accompagnateur et croiser une autre personne;
- Les marches des escaliers (la première et la dernière), ainsi que les dénivellations, doivent être indiquées par une bande podotactile (en

relief) et de couleur contrastante. Si ce n'est pas le cas, l'ajout de rubans adhésifs de couleur contrastante peut aider;

- Prévoir des rampes d'accès sécuritaires, lorsque nécessaires;
 - Prévoir des repères visuels permettant de détecter les surfaces vitrées.
- La visibilité des partenaires ou les outils de communication de l'évènement peuvent servir à identifier ces surfaces.

Pour aller plus loin

S'assurer que les fournisseurs respectent vos standards d'accessibilité.



4. Service client et formation

L'accessibilité universelle de votre événement concerne l'ensemble de ses acteurs. Les attitudes et interactions des personnes qui assurent les services tels que l'accueil et la sécurité sont essentielles, l'information reçue et transmise par celles-ci doit garantir la participation de tous.

Sensibilisation + formation + information = expérience client

Exigences minimales

- ☐ Le **responsable de l'accessibilité universelle** doit être joignable en tout temps pendant l'évènement;
- ☐ La **formation** du personnel et des bénévoles à l'accueil et lors des réservations est le gage d'un service client de qualité. Leur attitude avec les participants ayant une limitation fonctionnelle est déterminante pour une expérience de qualité;
- ☐ L'ensemble du personnel et des bénévoles doit être **informé des éléments principaux** en matière d'accessibilité universelle :
 - Nom et coordonnées de la personne responsable de l'accessibilité universelle;
 - Emplacement du stationnement ou du débarcadère pour les véhicules du transport adapté;
 - Emplacement des toilettes adaptées;
 - Accessibilité des sites;
 - Entrées, chemins et accès spécifiques;
 - Services adaptés offerts, programmation, horaire, etc.;
 - L'information transmise doit être uniforme;
- ☐ **Diffuser ces informations** dans les outils de communication (plan du site, site Internet, etc.);
- ☐ Fournir ces informations essentielles au **personnel d'accueil**, en particulier le nom et les coordonnées de la personne responsable de l'accessibilité universelle;
- ☐ **Anticiper les besoins** des clients en matière d'accessibilité universelle mais aussi de l'ensemble de vos partenaires, fournisseurs, invités, conférenciers, etc. pour pouvoir y répondre. Ont-ils besoin d'un interprète ou d'un service particulier ? Demander leurs besoins en accessibilité universelle lors de l'inscription ou de la planification.

Pour aller plus loin

- Les formations sur l'accessibilité universelle, notamment celles concernant l'accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle, doivent être offertes aux différents partenaires de l'événement. Ainsi, les agents de sécurité peuvent être formés sur les particularités et les besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle ainsi que sur les éventuelles procédures particulières à suivre;
- La personne responsable des communications doit être formée à la création d'[outils de communication accessibles et inclusifs](#).

5. Programmation et services adaptés

Lors de l'élaboration de la programmation et des services adaptés, il faut prendre en considération les enjeux liés au transport des personnes ayant une limitation fonctionnelle, les besoins d'interprétation pour la communauté sourde, le temps de déplacement des personnes âgées entre deux sites d'activités, etc.

Programmation et services adaptés = participation accrue

Exigences minimales

- ☐ Pour rendre un événement accessible à la communauté sourde, il faut offrir un **service d'interprète** en langue des signes et/ou de lecture labiale. Ce service doit être offert sur demande gratuitement (réservation 2 semaines à l'avance auprès du [SIVET](#)).

Pour aller plus loin

- Concevoir des services essentiels accessibles :
 - Temps d'attente le plus court possible, notamment pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle, les femmes enceintes, les personnes âgées, les familles avec des enfants en bas âge, etc.;
 - Support audiovisuel pour les services offerts et la programmation de l'événement;
- Des services adaptés peuvent être offerts afin de maximiser l'expérience des personnes ayant des besoins particuliers :
 - Gratuité de l'accompagnateur : inscription de l'événement à la [vignette d'accompagnement touristique et de loisir \(VATL\)](#);
 - Service d'accompagnement pendant l'événement (ex : bénévoles attirés à l'accompagnement entre les différents lieux d'activité, aux endroits plus difficiles d'accès, etc.);
 - Service de prêts de fauteuil roulant d'assistance pendant l'événement;
 - Présence de médias substituts offerts gratuitement sur demande (documents en braille, gros caractères, texte simplifié, etc.)
- Le transport adapté est un service offert sur réservation régi par certaines règles. Renseignez-vous auprès de la STM!

6. Sélection des partenaires et des fournisseurs

L'accessibilité universelle est une chaîne. Si un des fournisseurs ne répond pas aux critères d'accessibilité fixés pour l'évènement, les efforts de tous pourraient être compromis.

Exigences claires = chaîne de l'accessibilité garantie

Exigences minimales

- ☐ Prévoir des **espaces accessibles** pour les services offerts par vos fournisseurs. Cela inclut vos partenaires dans l'alimentation, la sécurité, etc.;
- ☐ **Communiquer précisément sur vos attentes** et les critères à respecter pour les services offerts par vos partenaires. Indiquez leur votre désir de rendre l'évènement accessible universellement et informez-les des efforts que vous déployez et des mesures que vous prenez.

Pour aller plus loin

- Conseiller les partenaires et fournisseurs en matière d'accessibilité universelle ou les inviter à se renseigner sur cette thématique, vous pouvez leur fournir ce guide;
- Inscrire les critères à respecter en matière d'accessibilité universelle dans les cahiers des charges.

7. Marketing et outils de communication

Les efforts pour rendre un événement accessible peuvent être vains si les personnes concernées ne sont pas au courant. Promouvoir les services et les activités accessibles d'un événement est essentiel. Mais attention, la précision et la clarté sont de mise! Il faut donner des indications claires et objectives sur ce qui est accessible, et ce qui ne l'est pas.

Communication claire et honnête = sécurité et satisfaction

Exigences minimales

- ☐ Voir les **recommandations** sur l'accessibilité des communications et les pictogrammes dans le [guide sur l'accessibilité universelle des outils de communication](#);
- ☐ Les **coordonnées de la personne responsable** de l'accessibilité universelle doivent être disponibles pour tous avant, pendant et après l'évènement;
- ☐ Les **outils de communication** et publications doivent être accessibles et mentionner les services adaptés offerts lors de l'événement, notamment :
 - L'entrée accessible, l'adresse civique pour le transport adapté, la disponibilité des espaces de stationnement réservés aux détenteurs de la vignette de stationnement;
 - Les sites et services accessibles sont identifiés sur la carte du site : toilettes, débarcadères, etc. (voir section services);
- ☐ Les **pictogrammes** doivent être utilisés à bon escient dans les publications de l'événement et sur le site internet, pour identifier les activités, les sites, les équipements et les services qui sont accessibles selon les clientèles;
- ☐ La **signalisation** sur le site doit être claire et compréhensible par tous, simple, de couleur contrastante, en gros caractère. Elle doit être placée de manière stratégique sur l'ensemble du site, de manière à repérer facilement les services et les éléments accessibles sur l'ensemble du site;
- ☐ L'accessibilité universelle est une valeur ajoutée à mettre de l'avant dans la promotion d'un événement. Vous pourriez obtenir une [certification](#) et être référencé en ligne sur le réseau des événements certifiés par Kéroul.

Pour aller plus loin

- La mise à disposition de médias substituts est grandement appréciée pour certaines clientèles (ex : document imprimés en braille, en langue des signes québécoise (LSQ), fichier audio, etc.).

8. Jour de l'événement

Le jour de l'événement, c'est le moment de constater la qualité de votre planification en matière d'accessibilité universelle. S'il y a des ajustements à faire, c'est le temps de les identifier. Il est encore temps d'agir !

Vérification + validation = ajustements possibles

Exigences minimales

- ☐ Le **responsable de l'accessibilité universelle** doit être en poste. Il permet de coordonner l'information et les demandes. Cela permet de maximiser l'efficacité de la prise de décision pour les ajustements de dernière minute. Son téléphone ou walkie-talkie doit être opérationnel pour un lien efficient;
- ☐ Vérifier avant que l'évènement commence que le « **parcours sans obstacle** » demeure bel et bien sans obstacles, et le vérifier tout au long de l'évènement :
 - Stationnement bien identifié et sans obstacle;
 - Obstacles au sol et en hauteur identifiés et sécurisés;
 - Toilettes accessibles ouvertes et fonctionnelles;
 - Signalisation claire et aux endroits stratégiques;
 - Informations disponibles sur l'accessibilité universelle du site, des activités et des services aux endroits stratégiques (accueil, sécurité, infirmerie);
 - Accès aux informations sur les activités;
 - Activités secondaires accessibles;
 - Déneigement réalisé;
 - Bénévoles en place.

Pour aller plus loin

- Un plan d'évacuation est lisible et compréhensible pour tous (le plan doit être accessible pour une personne en fauteuil roulant, pour une personne qui ne lis pas et/ou une personne qui ne voit pas).

9. Post-mortem

Un post-mortem est indispensable pour identifier les points forts et les points à retravailler, et définir les ajustements prioritaires pour les prochaines éditions.

Post-mortem = apprentissages + meilleure planification

Exigences minimales

- ☐ Le responsable de l'accessibilité universelle doit dresser un **bilan de l'accessibilité universelle** de l'évènement afin d'identifier ce qui a été mis en place, les points forts et les points faibles, pour que son successeur puisse démarrer l'édition suivante sur de bonnes bases.

Pour aller plus loin

- L'évènement offre une possibilité de rétroaction comme un sondage de satisfaction accessible, pour que les personnes ayant des besoins particuliers puissent faire part de leur expérience (participants, partenaires, etc.);
- L'accessibilité universelle de l'évènement est un des éléments évalués dans chacun des secteurs de l'organisation.

Conclusion

L'accessibilité universelle est un choix conscient dont les impacts peuvent mettre un certain temps avant d'être observés. Cet outil a été conçu pour aider les organisateurs d'évènement à comprendre concrètement ce que signifie l'accessibilité universelle dans le cadre de leurs activités.

Il est évident que lors des premières initiatives, le degré minimal d'accessibilité souhaité ne sera peut-être pas atteint. Cependant, petit à petit, en faisant des modifications chaque année de façon continue et progressivement, les actions engagées commenceront à se faire sentir, l'écosystème des employés, bénévoles, fournisseurs et participants commencera à remarquer les changements, et contribuera aux efforts communs en suggérant des ajustements, apportera de nouvelles idées et s'appropriera la démarche. La culture de votre entreprise intégrera peu à peu les normes et les manières de faire pour être universellement accessible.

Durant toute cette démarche, il ne faut pas hésiter à demander de l'aide. De nombreux organismes spécialisés auprès des personnes ayant une limitation fonctionnelle sont prêts à appuyer et à accompagner les organisateurs d'évènements. Ils sont en contact direct avec les personnes concernées et leur expertise pourra propulser la démarche à un autre niveau.

Une fois la voie de l'accessibilité universelle empruntée, il sera difficile de revenir en arrière tant ses impacts amélioreront l'expérience de tous. Alors pour devenir un exemple et propulser son évènement dans une nouvelle ère, **#VISEZAU – VISEZ l'Accessibilité Universelle**, partout, pour tous.

Ressources

AlterGo / Formation AlterGo

Organisme à but non lucratif visant à soutenir l'inclusion sociale des personnes ayant une limitation fonctionnelle par l'abolition des obstacles au loisir, au sport et à la culture.

- [Guide : Accessibilité universelle des outils de communication](#)
- [Offre de services de Formation AlterGo](#)
- [Ressources et références en accessibilité universelle](#)

Connect-T

Services d'audiodescription par l'utilisation d'une application mobile.

514 464-9235

<https://www.facebook.com/audiodescription/sylvainnoel@videotron.ca>

Kéroul

Organisme à but non lucratif dont les actions visent à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte.

- [Services aux entreprises](#)
- [Critères d'accessibilité pour être certifié](#) (onglet événement)
- [Le Québec pour tous](#) : base de données de plus de 1 700 entreprises touristiques évaluées par Kéroul et certifiées « totalement ou partiellement accessibles »
- Festivités accessibles dans le cadre du 375e anniversaire de Montréal (2017) : [Fiches techniques illustrées](#) ; [Normes et recommandations](#)

Fiches techniques illustrées à l'intention des gestionnaires d'entreprises touristiques et culturelles : [Fiches techniques illustrées](#)

Office des personnes handicapées du Québec

Organisme gouvernemental qui contribue à accroître la participation sociale des personnes handicapées.

- Éléments à considérer pour favoriser l'accessibilité des espaces publics extérieurs : [Vers des parcours sans obstacles](#)

Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET)

Offre des services d'interprétation aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles francophones dans les trois modes de communication suivants : la langue des signes québécoise (LSQ), l'oralisme et le tactile.

514 285-8877

www.sivet.ca

Services de relais

Services de relais téléphonique

Les services de relais téléphonique par télécscripteur sont des services de relais texte > voix et voix > texte.

Services de relais vidéo (SRV)

Le SRV est un service de télécommunication de base qui permet aux personnes ayant un trouble d'audition ou de la parole d'utiliser le langage gestuel pour communiquer avec les utilisateurs des services téléphoniques vocaux. Le service est disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

1 800 855-0511

<http://www.crtc.gc.ca/fra/phone/acces/mrsrt.htm>

Société Logique

Organisme à but non lucratif qui offre des services-conseils visant à intégrer le concept de design universel à des projets d'aménagement et d'architecture :

- <https://societelogique.org>

SOS Taxi

Service offert aux personnes ayant une limitation fonctionnelle en cas de malaise, de danger ou d'accident, et ce, en moins d'une heure. Ce service ne remplace pas les services d'urgence mais facilite les déplacements des personnes dans des délais plus courts que ceux des services de transport adapté en cas de difficulté.

514 277-3344

Transport adapté de Montréal

Le transport adapté est un service de transport collectif porte à porte qui fonctionne sur réservation seulement. Il est destiné aux personnes admises répondant aux exigences suivantes : avoir une déficience significative et persistante et être limité dans l'accomplissement des activités normales; avoir des limitations sur le plan de la mobilité justifiant l'utilisation du transport adapté.

Il est possible de déterminer un arrêt temporaire pour les véhicules du transport adapté lors d'un événement.

514 280-8211

<http://www.stm.info/fr/ta>

VATL

La vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL) vise à accorder l'accès gratuit à l'accompagnateur d'une personne ayant une déficience ou un problème de santé mentale permanent.

<http://vatl.org/>

AlterGo

525, rue Dominion, Bureau 340
Montréal, Québec H3J 2B4

514-933-2739

www.altergo.ca
info@altergo.ca