



**Bilan du Plan d'action 2008-2009 et Plan d'action 2010  
à l'égard des personnes vivant  
une situation de handicap**

7 juin 2010

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction .....	3
Contexte.....	4
Bilan du plan d'action 2008-2009 .....	7
Axe 1 : l'accessibilité architecturale et urbanistique .....	7
Axe 2 : l'accessibilité aux programmes, aux services et aux activités.....	8
Axe 3 : l'accessibilité à l'information et aux communications .....	9
Axe 4 : la formation et la sensibilisation .....	9
Axe 5 : la concertation, le partenariat et la collaboration .....	10
Actions 2010 .....	11
Axe 1: l'accessibilité architecturale et urbanistique .....	11
Axe 2: l'accessibilité aux programmes, aux services et aux activités.....	12
Axe 3 : l'accessibilité à l'information et aux communications .....	12
Axe 4 : la formation et la sensibilisation .....	13
Axe 5 : la concertation, le partenariat et la collaboration.....	13
Mise en œuvre et suivi des actions .....	14
Présentation et diffusion.....	14
Conclusion .....	15

## Introduction

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* donne l'obligation aux municipalités de 15 000 habitants ou plus, d'adopter et de rendre public annuellement, un plan d'action qui identifie des mesures afin d'atténuer ou d'éliminer les obstacles à la participation des personnes ayant des incapacités.

Nous rappellerons dans la première partie de ce document le contexte dans lequel se déploie l'intervention municipale en matière d'intégration. Nous ferons le bilan des actions proposées au plan 2008-2009. La dernière partie présente les mesures retenues pour 2010 et nos engagements à l'égard du suivi du plan.

Ce document a fait l'objet de consultation auprès des membres de la Table d'accessibilité universelle de la Ville de Québec ainsi que de diverses unités administratives de la Ville.

## Contexte

On a confié au Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville de Québec la responsabilité de coordonner l'élaboration du plan d'action municipal en vue de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap.

La notion de handicap a beaucoup évolué au cours des dernières décennies, et ceci n'est pas sans effet sur la manière dont on définit le soutien collectif en cette matière. Le modèle du Processus de production du handicap, développé en sociologie avec l'apport de chercheurs québécois (*Fougeyrollas et autres, 1998*), s'impose progressivement dans un modèle cohérent qui fait du handicap non pas une caractéristique rattachée à la personne, mais le résultat d'une interaction entre ces caractéristiques et l'environnement. Nous faisons donc nôtre ce concept qui a pour but d'expliquer les causes et les conséquences des maladies, des traumatismes et de toute autre atteinte au développement humain et à la santé des personnes et des populations.

Les municipalités peuvent jouer un rôle important en matière d'intégration puisqu'elles interviennent dans divers domaines pertinents au regard de l'accessibilité : aménagement du territoire, habitation, transport, loisirs, pour ne nommer que ceux-là.

Sur la base des documents consultés (*Ville de Victoriaville 1999, Service des sports, des loisirs et du développement social 2000*), il a été décidé de classer les actions municipales sous cinq grands axes :

1. l'accessibilité architecturale et urbanistique;
2. l'accessibilité aux programmes, aux services et aux activités;
3. l'accessibilité à l'information et aux communications;
4. la formation et la sensibilisation;
5. la concertation, le partenariat et la collaboration.

Sur le plan des obstacles à l'intégration, le portrait de l'intervention à la Ville de Québec demeure partiel et surtout centré sur les obstacles architecturaux et urbanistiques, ainsi que sur les obstacles à l'accès aux programmes, services et activités, ce qui laisse penser à une plus faible sensibilité à l'égard des autres types d'obstacles et de la diversité des incapacités.

La grande majorité des plaintes adressée à la Ville se rapporte à l'accessibilité architecturale et urbanistique. Les requêtes demandant une action sur les infrastructures (bateau-pavé, accès à des passerelles pour piétons) ou l'accessibilité à un édifice municipal ne représentent pas la majorité des demandes dans ce domaine. Ce sont les questions d'entretien de la chaussée (déneigement, ajout d'abrasifs, nids-de-poule, réparation des trottoirs) qui sont les plus nombreuses.

Les requêtes relatives aux déplacements des personnes vivant une situation de handicap sont également nombreuses. Elles touchent les feux de circulation où, dans la plupart des cas, on déplore la difficulté d'accéder au bouton de commande, souvent pour des questions d'entretien. Elles concernent également le stationnement : on demande de mieux indiquer les stationnements réservés, de rajouter de la signalisation ou encore des places réservées.

Plusieurs requêtes ont pour objet de faciliter l'accès du transport adapté à la porte de la résidence, rendu difficile par exemple par l'état de la chaussée, l'amoncellement de neige, la présence d'un obstacle, etc. Enfin, les requêtes qui dénoncent la vitesse excessive des automobilistes, le non-respect des feux de piétons, les bicyclettes à même les rampes d'accès ou les supports de vélo empêchant l'accès à ces rampes ont été considérées comme des conflits d'utilisation des voies de circulation. En considérant l'ensemble de ces requêtes, on constate que les questions d'entretien de la chaussée, des voies de circulation et des abords des feux de circulation sont particulièrement sensibles pour les personnes vivant une situation de handicap.

Sur le plan de l'accessibilité architecturale et urbanistique, les arrondissements et les services municipaux concernés (Gestion des immeubles, Ingénierie et Aménagement du territoire) respectent les normes fixées par le Code national du bâtiment et le Code de construction du Québec. Ces normes visent principalement l'accessibilité physique des lieux aux personnes à mobilité réduite. Il est beaucoup moins question de l'accès pour les personnes ayant des déficiences auditives et visuelles. La majorité des interventions recensées touchent à l'accessibilité architecturale (édifices municipaux et bâtiments), alors que l'accessibilité urbanistique (espaces publics, stationnements, etc.) ferait l'objet d'un nombre moins important d'interventions. Le Service du développement économique est également actif dans le domaine du logement où des programmes provinciaux financent l'adaptation de logements existants ou l'augmentation de l'offre de logements adaptés, notamment dans le secteur du logement social et communautaire.

L'accessibilité aux programmes, services et activités constitue le deuxième axe le plus souvent mentionné en termes d'actions recensées et dans cet axe, l'accès aux activités de loisirs apparaît plus important. Dans ce domaine, l'intégration des enfants ayant une déficience au Programme vacances-été est généralisée dans le sens où, dans tous les arrondissements, une telle offre existe, soit par le biais des organismes associés ou par les divisions Culture, loisirs et vie communautaire.

On remarque qu'une attention a été apportée à la participation des personnes ayant des incapacités aux dernières élections municipales et que des mesures sont prises pour faciliter la participation aux activités de consultation publique. La mise en place de mécanismes assurant l'évacuation sécuritaire des personnes handicapées dans le cas de sinistres est prise en considération par le Service de protection contre l'incendie. Enfin, lorsque les besoins des membres du personnel l'exigent, des adaptations sont apportées aux postes de travail par le Service des technologies de l'information et des télécommunications.

Un volume moins important d'actions a été recensé dans les trois autres axes. Dans l'axe de l'information et des communications, on remarque une plus grande attention à l'égard des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, pour lesquelles l'accès à l'information constitue un obstacle de taille. On note également une préoccupation quant à l'information concernant l'accessibilité aux activités de loisirs. La diffusion du Guide pratique d'accessibilité universelle produit par le Service de l'aménagement du territoire en collaboration avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, est rendu disponible sur le

site web de la Ville. Cette mesure peut rejoindre autant les promoteurs de projets que les personnes handicapées voulant mieux connaître les interventions possibles pour faciliter leur déplacement.

Sur le plan de la formation et de la sensibilisation, les activités recensées touchent l'accueil, l'accessibilité architecturale et urbanistique et l'intervention policière auprès de personnes ayant des problèmes de santé mentale. Notons que ces formations sont données, dans plusieurs cas, par des partenaires externes spécialisés dans ces domaines. Il s'agit donc également d'une forme de partenariat. De nouvelles activités seront proposées au personnel en 2011.

On remarque des partenariats actifs dans les domaines où l'on observe un volume d'actions important : aménagement du territoire, habitation, loisirs. L'existence de la Table de concertation pour l'accessibilité universelle explique certainement en partie le bilan de la Ville dans le domaine de l'accessibilité architecturale et urbanistique et la sensibilité plus forte à cet égard. Cette table existait sous une appellation différente dans l'ancienne Ville de Québec. Elle réunit des représentantes et représentants de la Ville (personnes élues et fonctionnaires), des organismes communautaires et des institutions en réadaptation. Elle dispose d'un budget annuel de 50 000 \$ (Service de la gestion des immeubles) qui permet de faire des interventions ponctuelles pour l'amélioration de l'accessibilité architecturale et urbanistique (accès aux toilettes et rampes d'accès, par exemple). C'est la seule structure à caractère administratif entièrement dévolue à la problématique du handicap. Certains partenariats ont moins d'effets directs sur la vie des personnes handicapées, comme les ententes de la Ville de Québec avec la Fondation des sourds du Québec et Option métal recyclé, mais ils témoignent d'un souci de soutenir les organismes qui leur sont dédiés.

## Bilan du plan d'action 2008-2009

### Axe 1 : l'accessibilité architecturale et urbanistique

Résultat à terme : Rendre accessible l'ensemble des édifices, les infrastructures routières et les espaces publics municipaux aux personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>1. Mettre à jour le Guide pratique d'accessibilité universelle</b>	Le représentant de la Division design, architecture et patrimoine du Service de l'aménagement du territoire à la Table d'accessibilité universelle de la Ville de Québec a déposé un projet de mandat pour la mise à jour du Guide pratique d'accessibilité universelle. Ce projet propose, en plus de la mise à jour du guide, l'ajout de nouvelles fiches. L'échéancier propose de débiter la révision en septembre 2009 et prévoit la fin de celle-ci en juin 2010.	Service de l'aménagement du territoire.
<b>2. Poursuivre l'évaluation de l'accessibilité des bâtiments municipaux ouverts au public</b>	Le SLSVC a réalisé l'évaluation de l'accessibilité de sept piscines et de trois aréas à l'automne 2009. Les résultats seront connus en 2010.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire
<b>3. Évaluer l'accessibilité des trottoirs, des sentiers publics et des stationnements municipaux</b>	La mesure a été resserrée, de manière à poursuivre l'inventaire des espaces de stationnement municipaux hors rue pour personnes handicapées. Le Service de l'aménagement du territoire a mis de côté cette mesure en 2009 afin de centrer ses efforts sur l'accessibilité du réseau de transport en commun. Il se propose de reprendre l'inventaire en 2010.	Service de l'aménagement du territoire.

## Axe 2 : l'accessibilité aux programmes, aux services et aux activités

Résultat à terme : Rendre accessibles les programmes, les services et les activités aux personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>4. Élaborer un cadre de référence afin de comprendre et partager auprès du personnel et des élus les principales dimensions de la problématique de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap</b>	Le SLSVC est en voie de compléter le cadre de référence. La version préliminaire a été acheminée aux unités administratives ciblées pour les fins de la consultation. Après le processus de consultation et d'approbation, il est prévu de procéder à la diffusion du cadre de référence auprès du personnel et des élus en 2010.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.
<b>5. Consolider l'intégration des enfants vivant une situation de handicap ou un trouble de comportement au Programme vacances-été</b>	Le SLSVC a proposé aux arrondissements un document de réflexion sur l'intégration des enfants au Programme vacances-été. Ce document de réflexion devrait permettre en 2010 l'adoption d'un cadre de référence devant mieux encadrer l'intervention municipale.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire
<b>6. Prévoir des procédures d'accueil adéquates, permettant de répondre aux besoins des personnes vivant une situation de handicap lors de sinistres</b>	Le SLSVC a reporté cette mesure au plan d'action 2010 (Réf. Actions 2010, mesure no 5).	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.

### Axe 3 : l'accessibilité à l'information et aux communications

Résultat à terme : Rendre accessible l'information essentielle pour permettre la participation des personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>7. Rendre l'information accessible dans les guides de programmation en loisir de la Ville</b>	Le SLSVC a sensibilisé la professionnelle au dossier du Service des communications.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.
<b>8. Faire l'adaptation du site Internet de la Ville selon les normes couramment acceptées</b>	Le Service des communications et le Service des technologies de l'information et des télécommunications ont réalisé des transformations importantes en matière d'accessibilité des contenus sur le web lors de la refonte du site de la ville en 2009. La version actuelle respecte plusieurs règles d'accessibilité élaborées par la Web Accessibility Initiative (WAI) à savoir, la possibilité d'agrandir la taille de la police, l'utilisation d'un vocabulaire simple, la présence de raccourcis clavier et l'emploi de feuilles de style permettant de séparer le contenu de sa présentation.	Service des communications, Service des TIT.

### Axe 4 : la formation et la sensibilisation

Résultat à terme : Sensibiliser les intervenants municipaux aux réalités des personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>9. Sensibiliser et former le personnel concerné et les élus à la réalité des personnes vivant une situation de handicap</b>	Des rencontres avec une intervenante du Service des ressources humaines ont permis d'enclencher l'élaboration d'un plan de formation. Ce dernier se déploiera en 2010 auprès des cadres et des élus, auprès du personnel à l'accueil ainsi que du personnel chargé de l'aménagement ou de l'entretien des bâtiments et des espaces publics.	Service des ressources humaines.

## Axe 5 : la concertation, le partenariat et la collaboration

Résultat à terme : Dégager les priorités d'action municipales, en concertation avec les organismes du milieu et les spécialistes de la réadaptation dédiés aux personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>10. Se doter d'un plan d'action quinquennal (2009-2013) en vue de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap, en concertation avec les organismes et les institutions concernés</b>	Non réalisé; il est prévu d'amorcer l'élaboration du plan d'action triennal en 2010. L'embauche d'une professionnelle a été effectuée pour mener ce dossier.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.
<b>11. Consolider l'aide aux organismes dédiés aux loisirs des personnes vivant une situation de handicap</b>	Non réalisé. Cette action a été reportée en 2010 (voir plan d'action 2010 : action numéro 10)	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire et arrondissements.
<b>12. Relancer les activités de la Table de concertation sur l'accessibilité universelle</b>	La Table de concertation sur l'accessibilité universelle a été relancée en février 2008.	Représentant du comité exécutif et Service de l'aménagement du territoire.

## Actions 2010

### Axe 1: l'accessibilité architecturale et urbanistique

Résultat à terme : Rendre accessible l'ensemble des édifices, les infrastructures routières et les espaces publics municipaux aux personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>1. Poursuivre la mise à jour le Guide pratique d'accessibilité universelle</b>	Ce projet propose, en plus de la mise à jour du guide, l'ajout de nouvelles fiches. L'échéancier prévoit la fin de la mise à jour en juin 2010.	Service de l'aménagement du territoire.
<b>2. Poursuivre l'évaluation de l'accessibilité des bâtiments municipaux ouverts au public</b>	Le SLSVC a prévu réaliser l'évaluation de l'accessibilité d'une dizaine d'équipement communautaire d'ici décembre 2010.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire
<b>3. Poursuivre l'inventaire des espaces de stationnement municipaux hors rue pour personnes handicapées</b>	Il est prévu de compléter l'inventaire au mois de décembre 2010.	Service de l'aménagement du territoire.

## Axe 2: l'accessibilité aux programmes, aux services et aux activités

Résultat à terme : Rendre accessibles les programmes, les services et les activités aux personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>4. Élaborer un cadre de référence en matière d'intégration des enfants en situation de handicap au Programme vacances-été</b>	Il est prévu d'adopter le cadre au plus tard en mars 2011.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire, en concertation avec les arrondissements
<b>5. Prévoir des procédures d'accueil adéquates, permettant de répondre aux besoins des personnes vivant une situation de handicap lors de sinistres</b>	Revoir la procédure d'accueil des centres d'hébergement et des centres de service au plan de mission services aux sinistrés de façon à faciliter l'accès des sites. Il est prévu d'adopter la procédure en octobre 2010.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.

## Axe 3 : l'accessibilité à l'information et aux communications

Résultat à terme : Rendre accessible l'information essentielle pour permettre la participation des personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>6. Rendre l'information accessible dans les guides de programmation en loisir</b>	Réaliser des rencontres avec les associations et les intervenants des arrondissements afin de développer une plus grande sensibilisation sur les besoins d'ici juin 2010.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.
<b>7. Poursuivre l'adaptation du site Internet de la Ville</b>	Réaliser des rencontres avec le Service des communications et le Service des technologies de l'information et des télécommunications afin de développer une plus grande sensibilisation sur les besoins des personnes avec des déficiences visuelles d'ici décembre 2010.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.

#### Axe 4 : la formation et la sensibilisation

Résultat à terme : Sensibiliser les intervenants municipaux aux réalités des personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>8. Sensibiliser et former le personnel concerné et les élus à la réalité des personnes vivant une situation de handicap</b>	Treize ateliers seront offerts en 2010: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pour les cadres et les conseillers municipaux;</li> <li>▪ pour le personnel à l'accueil; et</li> <li>▪ pour le personnel chargé des améliorations immobilières</li> </ul>	Service des ressources humaines.

#### Axe 5 : la concertation, le partenariat et la collaboration

Résultat à terme : Dégager les priorités d'actions municipales en concertation avec les organismes du milieu et les spécialistes de la réadaptation dédiés aux personnes vivant une situation de handicap

MESURES	RÉSULTATS ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER
<b>9. Se doter d'un plan d'action triennal (2011-2013) en vue de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap, en concertation avec les organismes et les institutions concernés</b>	Le plan sera élaboré avec la collaboration des unités administratives de la Ville de Québec, les partenaires communautaires et institutionnels et sera déposé en décembre 2010 auprès des autorités de la Ville. Préalablement à l'élaboration du plan, l'état de situation de l'intégration sera mis à jour	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.
<b>10. Consolider l'aide aux organismes dédiés aux loisirs des personnes vivant une situation de handicap</b>	Élaborer un cadre administratif partagé par tous les arrondissements afin de soutenir équitablement les organismes dédiés aux loisirs des personnes en situation de handicap. Ce cadre sera déposé auprès des autorités de la Ville en décembre 2010.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire en concertation avec les arrondissements.

## **Mise en œuvre et suivi des actions**

Le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville verra à la mise en œuvre du plan d'action 2010. Pour ce faire, le SLSVC sollicitera les différentes unités administratives concernées, notamment pour la mise à jour de l'état de situation et l'élaboration du plan triennal en matière d'intégration des personnes vivant en situation de handicap. Par la suite, le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire se dotera d'un outil de suivi qui l'amènera à mesurer, au cours de l'année, le degré d'avancement des résultats attendus. Les unités administratives concernées par les différentes mesures au plan d'action sont imputables de l'atteinte des résultats attendus auprès de la Direction générale.

## **Présentation et diffusion**

Il est prévu de présenter annuellement au conseil municipal le bilan et le plan d'action annuel. Ce plan d'action fera l'objet d'un communiqué à la presse et sera disponible sur le site Internet de la Ville.

## Conclusion

Ce deuxième plan d'action reflète la volonté de l'administration municipale de faire de Québec une ville inclusive et encore plus accessible. Elle n'a pas attendu la refonte de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* pour se donner des outils pour reconnaître et contrer des obstacles à l'intégration.

Déjà en place depuis plusieurs années, la Table de concertation pour l'accessibilité universelle qui réunit des représentants de quelques unités administratives de la Ville, des partenaires communautaires et institutionnels, fournit des avis à la Ville sur divers sujets en lien avec l'accessibilité des bâtiments et des espaces publics. Un membre du comité exécutif de la Ville est mandaté afin de veiller sur la préoccupation de l'intégration des personnes vivant des situations de handicap.

La Ville a innové dans le passé en matière de circulation et de transport quant aux signaux sonores et lumineux. De plus, le Service de l'aménagement du territoire, en concertation avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale ont rédigé un guide d'accessibilité universelle afin de favoriser la mobilité et l'autonomie. Le service d'accompagnement des jeunes en situation de handicap afin d'intégrer le Programme vacances-été existe depuis plus de quinze ans à la Ville de Québec.

Le premier plan d'action a permis l'acquisition d'une meilleure compréhension du phénomène de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap et s'inscrit dans une démarche de sensibilisation des nombreuses unités administratives de la Ville de Québec. Des onze mesures inscrites au plan, cinq d'entre elles ont donné lieu à des résultats.

Le plan 2008-2009 aura permis d'initier et d'identifier de nouveaux partenariats afin d'œuvrer à éliminer les nombreux obstacles à l'intégration des personnes vivant une situation de handicap.

La Ville de Québec reconnaît qu'il reste à faire afin d'éliminer les obstacles à l'intégration de personnes vivant des situations de handicap. Le plan d'action 2010 viendra faciliter la planification à plus long terme afin de mieux prévoir les ressources nécessaires.

Le plan d'action 2010 s'inscrit également dans la poursuite de la sensibilisation du personnel et de l'identification des mesures d'atténuation des obstacles à l'intégration.