

L'accessibilité pour tous

Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle

Juin 2012



L'utilisation des termes génériques masculins est faite dans le but d'alléger le texte et ne comporte aucune discrimination.



Pouvoir évoluer, se réaliser et s'épanouir dans un environnement accessible, voilà à quoi peut aspirer chaque citoyen. L'accessibilité universelle fait partie de la vision de la Ville depuis déjà plusieurs années. À cet égard, la réalisation du Guide pratique d'accessibilité universelle et la mise en place de la mesure de soutien à l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers au Programme vacances-été sont des exemples notoires d'actions qui démontrent l'engagement de la Ville. Nous poursuivons sans cesse les efforts de façon à faire de Québec, une ville inclusive et toujours plus accessible.

Ainsi, la mise en œuvre du Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle contribuera à offrir, à tous les citoyens, un meilleur accès aux lieux, aux équipements, à l'information, aux services et aux programmes municipaux.

Soulignons que ce plan n'aurait pu voir le jour sans la participation de plusieurs partenaires. L'accessibilité universelle ne saurait être l'affaire de la seule administration municipale. En mon nom, et en celui de la Ville de Québec, je tiens à remercier le comité consultatif, composé de représentants du milieu associatif, de centres de réadaptation, d'instituts et de centres de santé et de services sociaux, pour leur précieuse collaboration. Également, je désire souligner le travail des membres du comité directeur ainsi que des employés de la Ville ayant participé aux consultations.

Le dynamisme d'une ville passe par sa mixité et sa diversité. C'est en privilégiant l'engagement et la participation de tous les partenaires et citoyens que ce plan pourra atteindre sa pleine portée. Voilà pourquoi, nous souhaitons que l'accessibilité universelle devienne une préoccupation collective.

Marie-Josée Savard
Conseillère du district électoral du Plateau
Membre du comité exécutif responsable des dossiers aînés jeunesse et accessibilité universelle

Table des matières

1. Contexte	1
1.1 L'approche de l'accessibilité universelle.....	1
1.2 La Ville de Québec et ses champs d'activité	5
1.3 Une approche de travail transversale.....	6
2. Bilan et perspectives.....	7
3. Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle.....	9
Axe 1. Organisation municipale	9
Axe 2. Communications et relations avec les citoyens.....	11
Axe 3. Bâtiments, espaces extérieurs et déplacements	13
Axe 4. Développement économique et habitation	15
Axe 5. Sécurité urbaine.....	16
Axe 6. Culture, loisirs, sports et vie communautaire.....	17
Annexe 1 : Principales réalisations de la Ville de Québec en matière d'accessibilité universelle	2
Axe 1. Organisation municipale	2
Axe 2. Communications et relations avec les citoyens.....	3
Axe 3. Bâtiments, espaces extérieurs et déplacements	5
Axe 4. Développement économique et habitation	10

■	Axe 5. Sécurité urbaine.....	11
■	Axe 6. Culture, loisirs, sports et vie communautaire.....	13
■	Annexe 2 : Suivi du Plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes vivant une situation de handicap.....	15
■	Annexe 3 : Liste des membres du Comité consultatif pour l'élaboration du Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle.....	21
■	Annexe 4 : Démarche d'élaboration du Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle	22
■	Annexe 5 : Liste des principaux obstacles par axe	23

1. Contexte

1.1 L'approche de l'accessibilité universelle

La participation sociale des personnes handicapées

D'après les données du Recensement canadien de 2006¹, le taux d'incapacité de la population québécoise est de 10 %, soit plus de 750 000 personnes. La Ville de Québec affiche pour sa part un taux d'incapacité de 9,4 %², 46 600 citoyens, selon l'Office des personnes handicapées du Québec.

De manière à faciliter la participation sociale des personnes vivant une situation de handicap, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale prévoit que les ministères et leurs réseaux, les organismes publics et les municipalités comptant au moins 15 000 habitants produisent, adoptent et rendent public un plan d'action annuel.

¹ Statistique Canada (2006).

² Office des personnes handicapées du Québec (2009); taux d'incapacité compilé d'après l'analyse des données de Statistique Canada et de l'Institut de la statistique du Québec. Le taux utilisé pour calculer cette estimation affiche un coefficient de variation entre 15 % et 25 %. Les résultats doivent donc être interprétés avec prudence.

Adoptée par le gouvernement du Québec en 2009, la politique « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité » propose une orientation susceptible de guider les actions des instances concernées d'après les responsabilités qu'énonce la loi. Prenant pour assise les notions d'égalité des droits et de participation sociale, cette politique vise à offrir aux personnes handicapées les conditions nécessaires à l'exercice des mêmes droits que ceux reconnus à l'ensemble de la population. Elle entend enfin protéger et défendre les personnes handicapées en situation de vulnérabilité.

La notion de « participation sociale » présentée par cette politique gouvernementale repose avant tout sur le concept de « processus de production du handicap (PPH) ». Selon le modèle du PPH, la « participation sociale » se définit par la pleine réalisation des habitudes de vie, c'est-à-dire l'exercice des activités courantes (se nourrir, se déplacer, se loger, communiquer) et des rôles sociaux (étudier, travailler, pratiquer des loisirs, s'impliquer dans la vie démocratique, faire du bénévolat)³. La réalisation des habitudes de vie dépend de l'interaction entre les caractéristiques personnelles de la personne (système organique et aptitudes) et les facteurs environnementaux (facilitateurs et

³ RIPPH/SCCIDH (1998).

obstacles). On comprendra dès lors qu'une personne vivant avec une incapacité puisse rencontrer, dans ses interactions avec son environnement, des obstacles ou des facilitateurs déterminant une situation, tantôt de handicap, tantôt de participation sociale. Car précisons-le : la situation de handicap vécue par un individu n'est pas forcément inhérente à tous les aspects de sa vie et peut même dans certains cas être temporaire.

Le vieillissement de la population : une réalité à prévoir

On conçoit aisément aujourd'hui que le vieillissement de la population est un phénomène mondial. Les chiffres en font foi : l'Organisation mondiale de la Santé estime en effet qu'en 2050, 2 milliards de personnes seront âgées de plus de 60 ans. Dans les pays dits riches, les aînés composeront près du quart de la population totale. Plus près de nous, au Québec, leur poids démographique – qui était de 14 % en 2006 – passera à 28 % en 2056, d'après les estimations de l'Institut de la statistique du Québec (2009). On prévoit même que d'ici 2056, la proportion des 75 à 89 ans surpassera celle des 65 à 74 ans. Notons au passage que le taux d'incapacité est plus élevé chez la population âgée de 65 ans et plus. Sur ce sujet, les données de l'Enquête sur la participation et les

limitations d'activités 2006 (EPLA)⁴ parlent d'elles-mêmes : aujourd'hui à 32,3 % chez les 65 ans et plus, le taux d'incapacité passe à 45,5 % chez les 75 ans et plus pour la province de Québec.

Bien que conjecturaux, ces chiffres permettent d'ores et déjà aux acteurs municipaux une réflexion privilégiée sur la manière qu'auront les villes du Québec et d'ailleurs de réagir aux réalités démographiques de demain. Des environnements et des services accessibles favorisant le bien-être et la participation sociale des aînés devront ainsi être imaginés, puis mis en place.

Sur le seul territoire de la ville de Québec, la population de 65 ans et plus – 78 175 habitants en 2006 – bondirait à 140 315 habitants en 2024, soit 26 % de la population totale de la ville de Québec. Lorsqu'il est question du taux d'incapacité chez les aînés sur le territoire de la ville de Québec, c'est sans surprises que l'on perçoit une augmentation conséquente de ce facteur selon l'âge : 28,5 % de la population âgée de 65 ans et plus vit avec une incapacité; ce taux est de 19 % pour les 65 à 74 ans et de 39 % pour les 75 ans et plus.⁵

⁴ Institut de la statistique du Québec (2006).

⁵ Office des personnes handicapées du Québec (2009); taux d'incapacité compilé d'après l'analyse des données de Statistique Canada et de l'Institut de la statistique du Québec. Le taux utilisé pour

En 2010, la Ville de Québec a signé une entente avec le ministère de la Famille et des Aînés du Québec (MFA) pour s'inscrire dans la démarche Municipalité amie des aînés (MADA). La démarche MADA vise la mise en œuvre de mesures favorisant l'amélioration des conditions de vie des citoyens âgés et le « vieillissement actif ». Selon l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), « vieillir en restant actif est le processus consistant à optimiser les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'accroître la qualité de vie pendant la vieillesse »⁶. Pour le MFA⁷, il est primordial de fournir aux aînés un milieu de vie adapté et stimulant, prescription indiscutable s'il en est une au maintien d'un cadre quotidien actif. Voilà qui explique le lien naturel établi entre le **Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle** et les besoins des aînés, plan dont la démarche Municipalité amie des aînés bénéficiera certainement.

calculer cette estimation affiche un coefficient de variation entre 15 % et 25 %. Les résultats doivent donc être interprétés avec prudence.

⁶ OMS (2002). *Vieillir en restant actif*. Cadre d'orientation.

⁷ MFA (2009). *Favoriser le vieillissement actif au Québec*.



L'accessibilité universelle... en quelques mots

Le concept d'accessibilité universelle, à la Ville de Québec, vise essentiellement à donner accès à ses citoyens, aux lieux, aux équipements, aux services, aux programmes et à l'information, sans discrimination, ni privilège et en toute équité.

Afin de réaliser l'accessibilité universelle, la Ville doit considérer deux perspectives : l'adaptation de l'environnement existant et la conception d'environnements accessibles.

La conception d'environnements accessibles est guidée par le principe de « conception universelle » qui se définit comme « la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui [peuvent] être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La "conception universelle" n'exclut pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires. »⁸

Ainsi, en visant l'accessibilité universelle des lieux, équipements, services, programmes, de même que de

⁸ Nations Unies (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées*. <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>, consulté en novembre 2011.

l'information, la Ville entend favoriser la participation sociale de ses citoyens, sans égard à leurs caractéristiques personnelles. Cet objectif rejoint d'ailleurs le concept de « développement social » tel que défini par le Réseau québécois de développement social (RQDS) comme un « ensemble de moyens pris par la société pour permettre aux personnes de s'épanouir pleinement, de pouvoir participer à la vie sociale et de pouvoir disposer des droits sociaux inscrits dans les chartes québécoise et canadienne des droits et libertés de la personne ».⁹

L'accessibilité universelle, en plus d'être une approche favorisant le développement social, s'inscrit dans une perspective de développement durable. Elle facilite la réalisation de principes définis à l'article 6 (chapitre 1) de la Loi sur le développement durable, adoptée par le gouvernement du Québec en 2006, parmi lesquels :

- la santé et la qualité de vie;
- l'équité et la solidarité sociale;
- la participation et l'engagement.

⁹ Réseau québécois de développement social (2011). *Qu'est-ce que le développement social?* <http://www.revueds.ca/interesse-a-mieux-comprendre-ce-qu-est-le-developpement-social.aspx>, consulté en novembre 2011.

1.2 La Ville de Québec et ses champs d'activité

400 ans d'histoire, 454,28 km² en superficie et près de 500 000 habitants... 300 bâtiments, 60 piscines, dont une douzaine intérieures, et quelque 350 parcs et espaces verts. Voici Québec, la seconde plus grande ville de la province! Ainsi, qu'il s'agisse du caractère architectural particulier de la ville, de sa vaste population, du nombre important de bâtiments et d'équipements municipaux, ou encore de la variété des services et des programmes offerts aux citoyens, tant de facteurs doivent faire l'objet d'une considération précise pour soutenir la planification des mesures favorisant l'accessibilité universelle.

À la suite des fusions municipales du début des années



Carte de la Ville de Québec par arrondissements

2000, onze villes fusionnées composent désormais la Ville de Québec. Deux paliers de gestion politico-administratifs ont ainsi naturellement vu le jour : un premier axe, municipal, et un second, par arrondissements, issu du regroupement des anciennes municipalités du territoire. La Ville de Québec compte six arrondissements, aussi uniques et particuliers les uns que les autres de par leur environnement et leurs caractéristiques sociodémographiques. Tous proposent un éventail de services directs à la population.

La Charte de la Ville de Québec (L.R.Q., c.C-11.5) doit donc prévoir les champs d'intervention et la répartition des pouvoirs entre les deux paliers de gestion politico-administratifs (municipal et par arrondissements).

Les champs d'activité de la Ville de Québec sont :

- l'aménagement et l'urbanisme;
- le développement communautaire, économique, culturel et social;
- l'élimination et la mise en valeur des matières résiduelles ;
- la culture, les loisirs et les parcs;
- le logement social;
- le réseau artériel;
- l'assainissement de l'atmosphère;
- la promotion et l'accueil touristiques;

- la sécurité incendie et la sécurité civile;
- l'assainissement des eaux et l'alimentation en eau potable;
- la cour municipale.

En plus des instances administratives et politiques, les organismes suivants relèvent de la Ville de Québec :

- Commission d'urbanisme et de conservation de Québec;
- Réseau de transport de la Capitale;
- Société municipale d'habitation et de développement Champlain;
- Office municipal d'habitation de Québec/Société municipale d'habitation Champlain.

1.3 Une approche de travail transversale

L'accessibilité universelle touche plusieurs facettes de la vie du citoyen et plusieurs champs de l'activité municipale. Une approche de travail transversale paraît donc tout naturellement s'imposer.

Des chargés de dossier issus des arrondissements et des services municipaux participent d'abord à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi des mesures en accessibilité universelle. Une table de concertation, soutenue par le Service de l'aménagement du territoire, réunit des intervenants municipaux, des représentants du milieu

associatif et des spécialistes de la réadaptation pour accompagner ces travaux. Le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire coordonne l'ensemble du dossier.¹⁰

L'élaboration du Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle

L'élaboration du plan d'action est le fruit d'un geste concerté entre les chargés de dossier et un comité consultatif¹¹ composé de représentants du milieu associatif, des centres de réadaptation et instituts et des centres de santé et de services sociaux.

Ce comité consultatif avait pour mandat d'identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées selon le secteur d'activités (aménagement, habitation, loisir, communications, etc.) et de proposer des pistes de solution en accessibilité universelle.

¹⁰ Le schéma de la structure de gestion du dossier d'accessibilité universelle est présenté en annexe.

¹¹ La liste des membres du comité consultatif et des chargés de dossier, de même que le schéma de la démarche sont présentés en annexe.

L'objectif du **Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle** est de proposer des mesures pour favoriser un environnement accessible à tous les citoyens.

2. Bilan et perspectives

Les avancées des dernières années en matière d'accessibilité universelle à Québec

Le **Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle** compose un axe important d'une vaste démarche amorcée depuis plusieurs années à la Ville de Québec. Il est bien évident qu'un plan d'une telle envergure ne peut évoluer adéquatement sans que soient évoqués, pour permettre d'exprimer les perspectives de demain, les éléments de son origine. Car les meilleures pratiques en matière d'accessibilité sont souvent le résultat d'un travail intense de recherche, de concertation et d'essais-terrain, au bénéfice du plus grand éventail de clientèles possible (enfants, adultes, personnes ayant des incapacités physiques ou sensorielles, etc.).

Les principales réalisations¹² de la Ville en matière d'accessibilité universelle sont :

- l'élaboration, en collaboration avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, d'un Guide pratique d'accessibilité universelle sur l'aménagement et l'architecture;
- l'aménagement d'un signal sonore aux feux de circulation de près de 120 intersections pour faciliter les déplacements des piétons ayant une déficience visuelle. Cette démarche fait d'ailleurs de la Ville de Québec l'une des plus performantes en cette matière dans la province;
- le programme d'accompagnement pour les enfants ayant des besoins particuliers qui fréquentent le Programme Vacances-Été (camp de jour);
- l'évaluation et la réalisation de travaux pour améliorer l'accessibilité des bâtiments et espaces extérieurs municipaux;

¹² Un répertoire des principales mesures mises en œuvre par la Ville de Québec en matière d'accessibilité universelle ainsi que le bilan du Plan

d'action 2010-2011 à l'égard des personnes vivant une situation de handicap sont présentés en annexe.

- le développement de mécanismes de soutien, de concertation et de partenariat avec le milieu institutionnel, les organismes communautaires et les personnes ayant des limitations;
- la sensibilisation et la formation du personnel municipal;
- le soutien à la participation au loisir pour les personnes ayant des limitations;
- la création d'une Table de concertation sur l'accessibilité universelle;
- la mise en ligne en version audio sur le site Internet de la Ville du bulletin municipal Ma ville – D'un arrondissement à l'autre;
- l'introduction d'une mention « Accessibilité universelle » décernée parmi les lauréats du concours Mérites d'architecture de la Ville de Québec;
- la révision des procédures en cas de sinistre pour répondre aux besoins des personnes vivant une situation de handicap.

La réduction des obstacles

Dans une perspective d'amélioration continue, la Ville de Québec entend poursuivre ses démarches pour réduire les

obstacles et rendre les environnements universellement accessibles. À la suite de l'identification des obstacles par le comité consultatif et les chargés de dossier, voici les priorités dégagées :

- l'accès à l'information pour les clientèles particulières;
- l'accessibilité des programmes, des services et des activités;
- l'accessibilité des lieux et immeubles municipaux;
- la mise en œuvre d'une approche stratégique de l'accessibilité universelle;
- la sensibilisation, l'information et la formation des employés et des élus concernant l'accessibilité universelle.

3. Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle

Axe 1. Organisation municipale

Objectifs

- Considérer l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les processus d'approvisionnement de la Ville comme employeur, dispensateur de services et partenaire d'organismes ou d'entreprises.
- Créer une synergie et une vision globale dans la gestion du dossier de l'accessibilité universelle.
- Impliquer les employés dans l'expression du projet de l'accessibilité universelle, du plan d'action et de sa mise en œuvre.
- Mesurer l'appréciation des citoyens sur l'accessibilité des programmes et des services municipaux.
- Sensibiliser et former les employés à l'accueil des clientèles particulières et à l'accessibilité universelle.

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Informer et sensibiliser les employés municipaux sur l'obligation légale de la Ville de Québec de tenir compte de l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement.	2012			
Faire connaître les chargés de dossier et leur rôle de répondants en matière d'accessibilité universelle dans leur unité administrative.	2012			
Mettre en place une structure pour impliquer les représentants de la Ville et les partenaires communautaires et institutionnels dans la mise en œuvre et le suivi du plan d'action.	2012			
Créer un lieu d'échange, d'information et d'expertise sur l'accessibilité universelle pour les employés de la Ville.		2013		

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Poursuivre la formation des employés sur l'utilisation du Guide pratique d'accessibilité universelle.	2012	2013	2014	2015
Sonder les citoyens sur leur connaissance et leur appréciation de l'accessibilité des programmes et des services municipaux.				2015
Intégrer, dans les formations des employés à l'accueil, une section sur l'accessibilité universelle et les clientèles particulières.		2013	2014	

Axe 2. Communications et relations avec les citoyens

Objectifs

- Faciliter l'accès à l'information publiée dans les programmations loisir.
- Informer les piétons sur l'accessibilité des chemins piétonniers lors de travaux routiers.
- Répondre adéquatement et rapidement aux demandes des citoyens qui désirent obtenir de l'information sur l'accessibilité d'un lieu public municipal.
- Respecter les normes d'accessibilité à de l'information écrite et/ou visuelle.
- Informer et sensibiliser sur l'accessibilité universelle.
- Favoriser la participation citoyenne des personnes vivant une situation de handicap.

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Harmoniser les légendes et l'utilisation des pictogrammes d'accessibilité dans les programmations loisir.			2014	
Identifier les activités régulières qui sont accessibles aux personnes à mobilité réduite dans les communications municipales.			2014	
Intégrer, dans le système d'information aux citoyens sur les travaux routiers, des informations sur l'accessibilité des cheminements piétonniers et des détours à prévoir.		2013		
Créer un répertoire des endroits accessibles aux personnes à mobilité réduite.		2013	2014	
Informé et sensibiliser les employés du Service des communications et des arrondissements sur les normes d'accessibilité des documents.	2012	2013		

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Améliorer l'accessibilité du site Internet du Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec.	2012			
Faciliter l'accès à l'information sur le site Internet de la Ville de Québec.	2012	2013		
Faire la promotion du Guide pratique d'accessibilité universelle.	2012	2013	2014	2015
Promouvoir l'accessibilité universelle auprès des citoyens, des employés et des élus municipaux.	2012	2013	2014	2015
Prévoir des mesures d'accueil des personnes ayant des besoins particuliers au sein des structures de participation citoyenne.		2013		

Axe 3. Bâtiments, espaces extérieurs et déplacements

Objectifs

- Outiller les concepteurs de projets en architecture et en aménagement afin d'inclure le concept d'accessibilité universelle dans leur planification.
- Améliorer l'accessibilité des bâtiments et des espaces extérieurs municipaux.
- Faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite.
- Poursuivre le développement d'une expertise pour analyser des projets, diriger des demandes ou faire des recommandations relatives à l'accessibilité architecturale et urbanistique.

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Poursuivre le développement du Guide pratique d'accessibilité universelle d'après les besoins des concepteurs de projets.		2013		
Améliorer l'accessibilité des bâtiments et des espaces extérieurs municipaux.	2012	2013	2014	2015
Améliorer l'accessibilité des équipements de loisir.	2012	2013	2014	2015
Favoriser l'accessibilité universelle du Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec.	2012	2013	2014	2015
Ajouter des clauses ou des critères sur l'accessibilité universelle dans la définition d'un nouveau projet d'immeuble, d'équipement ou d'aménagement d'un espace extérieur.		2013		
Faciliter le stationnement sur rue des personnes à mobilité réduite.	2012			

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Réaliser des travaux d'aménagement des zones d'arrêt d'autobus pour rendre le Réseau de transport de la Capitale (RTC) accessible aux personnes à mobilité réduite.	2012	2013	2014	2015
Participer au Comité technique du RTC sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite.	2012	2013	2014	2015
Poursuivre l'animation et la coordination de la Table de concertation en accessibilité universelle, volet architecture et urbanisme.	2012	2013	2014	2015

Axe 4. Développement économique et habitation

Objectifs

- Favoriser l'accessibilité universelle et l'adaptation des logements.
Soutenir la création et la mise à jour d'une banque de logements accessibles sur le territoire de la ville de Québec.

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Étudier la faisabilité de bonifier le programme Rénovation-Québec afin d'y ajouter un incitatif visant l'accessibilité universelle des bâtiments et mettre en œuvre les recommandations de l'étude.	2012	2013		
Promouvoir l'accessibilité universelle des logements subventionnés dans le cadre du programme Accès Logis.		2013	2014	2015
Soutenir la mise sur pied d'une banque de logements accessibles.		2013	2014	2015

Axe 5. Sécurité urbaine

Objectifs

- Faciliter l'accès à des services d'urgence aux personnes ayant des besoins particuliers.
- Agir en concertation avec le milieu associatif et les institutions publiques pour identifier les besoins et poursuivre la mise en place de mesures concernant les interventions policières auprès de clientèles particulières.

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Considérer les personnes ayant des besoins particuliers dans les programmes de prévention des incendies.		2013		2015
Améliorer l'accessibilité à des appels d'urgence pour les personnes ayant un trouble lié à la communication.	2012	2013	2014	2015
Favoriser l'adaptation du système judiciaire et des services correctionnels pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement ou un problème de santé mentale.	2012	2013		
Faciliter et adapter les interventions policières auprès des personnes vivant une situation de handicap.	2012	2013	2014	2015
Maintenir la participation de la Ville au Comité de formation en santé mentale pour les milieux de la sécurité publique et de la justice.	2012	2013	2014	2015

Axe 6. Culture, loisirs, sports et vie communautaire

Objectifs

- Favoriser l'accessibilité de la culture aux personnes ayant des besoins particuliers.
- Favoriser l'accessibilité des loisirs aux personnes ayant des besoins particuliers.
- Favoriser la pratique de l'activité physique pour les personnes vivant une situation de handicap.

Mesures	Réalisation			
	2012	2013	2014	2015
Prévoir des mesures facilitant l'accessibilité à des activités culturelles.	2012			
Harmoniser les programmes de soutien à la participation des personnes vivant une situation de handicap.		2013		
Harmoniser et bonifier le soutien à la participation des enfants ayant des besoins particuliers au Programme Vacances-Été (PVE).	2012			
Réaliser une étude de besoins sur l'accessibilité des plateaux sportifs.	2012	2013		

Les mesures concrètes du **Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle permettront à la Ville de Québec de se positionner comme ville accessible pour tous!**

Document préparé par le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Annexe 1 : Principales réalisations de la Ville de Québec en matière d'accessibilité universelle

Axe 1. Organisation municipale

Gestion du dossier de l'accessibilité universelle

En mars 2010, un professionnel est désigné comme intervenant pivot pour coordonner le dossier de l'accessibilité universelle. Cette action vise la mise en place d'une structure de gestion du dossier d'accessibilité universelle permettant de développer une vision commune, de décloisonner les interventions, de susciter la concertation entre les acteurs concernés et de favoriser la consultation du milieu. Entre autres initiatives, cet intervenant doit :

- élaborer et faire le suivi du plan d'action pour l'accessibilité universelle;
- agir comme lien entre les différentes unités administratives pour favoriser la réalisation de mesures pouvant améliorer l'accessibilité universelle;
- participer à la Table de concertation pour l'accessibilité universelle de la Ville de Québec, volet architecture et urbanisme;

- encadrer et stimuler des partenariats visant la réalisation de mesures propices à l'amélioration de l'accessibilité universelle;
- représenter la Ville ou, le cas échéant, veiller à nommer un représentant spécialisé dans le cadre de démarches initiées par des collaborateurs lorsqu'elles sont en lien avec les objectifs du plan d'action.

Le Comité consultatif pour l'élaboration du Plan triennal 2011-2013 pour l'accessibilité universelle

Un comité consultatif composé de représentants des centres de réadaptation, des centres de santé et services sociaux et des organismes de personnes handicapées est créé en 2010. Son rôle : identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées par secteur d'activité (aménagement, habitation, loisir, communications, etc.), proposer des critères pour identifier les priorités, proposer des actions et donner un avis sur l'ensemble du Plan d'action triennal 2011-2013 pour l'accessibilité universelle.

Vers une Ville inclusive

La Ville de Québec adopte en 2010 un cadre de référence s'adressant aux élus et aux employés municipaux afin de comprendre les principales dimensions de l'intégration des personnes handicapées. Le document Vers une Ville inclusive présente les principes et valeurs issus des réflexions sur la participation sociale des personnes handicapées, la description du processus de production du handicap, le cadre législatif s'appliquant à la Ville de Québec concernant la participation sociale des personnes handicapées et des données sociodémographiques sur les personnes handicapées.

Formation

Formation des employés municipaux pour l'accueil de personnes vivant une situation de handicap

En 2010, une formation visant à transmettre des notions de gestion des contraintes et des besoins particuliers des citoyens vivant avec un handicap est offerte au personnel d'accueil ou préposé au traitement des requêtes afin d'acquérir des connaissances en lien avec les contraintes et les besoins particuliers des citoyens vivant avec un handicap.

Formation des employés municipaux pour l'utilisation du *Guide pratique d'accessibilité universelle*

Une formation dispensée par l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec en 2010 et en 2011 a permis à une centaine d'employés municipaux de s'initier à l'application du Guide pratique d'accessibilité universelle. La formation est de nouveau offerte en 2011-2012.

Formation en intervention auprès des clientèles particulières

Tous les patrouilleurs et enquêteurs du Service de police de la Ville de Québec ont été formés en janvier et février 2010 sur les modalités d'intervention auprès des personnes vivant avec une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou un trouble psychique.

Égalité 5

À titre d'organisme public, la Ville de Québec est soumise à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics. Dans un même esprit, le Programme d'accès à l'égalité en emploi Égalité 5 propose diverses mesures en faveur d'une représentation équitable des personnes appartenant à certains

groupes sociaux (les femmes, les autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques et les personnes handicapées). Les facteurs de discrimination identifiés dans les règles et pratiques de gestion des ressources humaines sont aussi observés de près par ces propositions légales.

Représentations

On notera la participation d'un représentant du Service de police de la Ville de Québec au Colloque santé mentale et justice « Apprendre de l'AUTRE », organisé par la Société de criminologie du Québec en 2010.

Depuis sa création en 2009, des représentants de la Ville de Québec participent aux rencontres annuelles du réseau Municipalités accessibles. Plusieurs professionnels du milieu municipal chargés de la question de l'accessibilité universelle et de la participation sociale des personnes handicapées s'y réunissent pour échanger leurs connaissances et présenter leurs réalisations.

Axe 2. Communications et relations avec les citoyens

Modes de communication et accès à l'information

Accessibilité du site Internet de la Ville de Québec

Depuis 2009, le site Internet de la Ville de Québec a subi une foule d'améliorations en matière d'accessibilité, issues notamment des règles élaborées par la Web Accessibility Initiative. Sous l'égide du World Wide Web Consortium (W3C), cette initiative veille à favoriser l'accessibilité à l'information pour les personnes vivant avec une déficience visuelle. Inspirés par ces avancées, les concepteurs du site de la Ville ont développé, entre autres facilitateurs, des feuilles de style permettant de séparer le contenu de la présentation, des titres hiérarchisés, un outil permettant de redimensionner la taille de la police. Un vocabulaire simple, une explication pour tous les liens, des raccourcis clavier et des étiquettes pour les champs de formulaire complètent ces travaux.

Bulletin municipal

Le bulletin municipal Ma ville – D'un arrondissement à l'autre est disponible depuis 2011 en version Web audio sur le site

Internet de la Ville de Québec. Ce bulletin, distribué par la poste dans sa version papier, paraît six fois l'an.

Information sur les travaux de réfection dans un quartier résidentiel

À l'occasion de travaux de réfection complète du réseau urbain dans des quartiers résidentiels, un avis est envoyé aux résidants. On y retrouve les renseignements relatifs aux travaux (endroit, durée, impact), de même que les moyens dont dispose le résidant pour effectuer des demandes particulières. Un encart incitant les personnes à mobilité réduite à communiquer leurs besoins particuliers figure également sur cette notice.

Information sur les travaux ou les événements sur la voie publique

Un communiqué, diffusé systématiquement sur le site Internet de la Ville, permet aux citoyens de situer le cadre de travaux ou d'événements d'envergure se déroulant sur la voie publique. Chacun peut d'ailleurs s'inscrire à la liste de diffusion courriel ou sur le fil RSS. Une carte, une liste et des fiches détaillées des principaux travaux qui auront un impact

sur les déplacements et/ou l'accès aux commerces et aux résidences sont au nombre de ces initiatives.

Relations avec les citoyens

Étude sur les normes d'accès des aires d'accueil

Dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens, la Ville de Québec a procédé en 2010 à l'observation des normes d'accès des aires d'accueil des six bureaux d'arrondissement. L'objectif poursuivi par cette étude consistait à valider les engagements de la Ville à l'égard de la Déclaration de services aux citoyens et des normes générales énoncées dans le Guide pratique d'accessibilité universelle. Les pratiques existantes ont été évaluées d'après les catégories suivantes :

- la localisation;
- l'accessibilité pour les personnes handicapées;
- la signalisation;
- la confidentialité;
- les installations;
- les conditions d'attente.

Axe 3. Bâtiments, espaces extérieurs et déplacements

Guide pratique d'accessibilité universelle

Depuis sa première édition en 2003, le Guide pratique d'accessibilité universelle, fruit d'une collaboration entre la Ville de Québec et l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, a fait l'objet de nombreuses mises à jour et bonifications. Rééditée en 2010, cette collection de 17 fiches propose des standards d'accessibilité universelle pour faciliter les déplacements, à l'intérieur des bâtiments comme à l'extérieur, des personnes vivant avec des déficiences motrices, auditives et visuelles et de la population en général. L'approche proposée dans le guide permet de faire la différence entre un aménagement minimalement conforme au Code du bâtiment et un aménagement permettant aux personnes de circuler de façon sécuritaire, efficace et autonome. Le document s'adresse au grand public, plus particulièrement à tous les gestionnaires et chargés de dossier, de même qu'à tous les professionnels de l'aménagement et de la réadaptation. Le Guide pratique d'accessibilité universelle est la concrétisation d'une mesure prévue dans le Plan d'action 2010 à l'égard des personnes vivant une situation de handicap.

Table de concertation sur l'accessibilité universelle de la Ville de Québec, volet architecture et urbanisme

Cette table de concertation a été créée en 1992 sous l'appellation de Table pour les déplacements sécuritaires. Au fil des ans, la table a vu son mandat se préciser. Son principal objectif : recevoir, analyser, traiter ou diriger les demandes relatives à l'accessibilité architecturale et urbanistique pour les personnes à mobilité réduite. La table peut, en concertation avec le milieu associatif et les spécialistes de la réadaptation, formuler sur demande des avis, émettre des commentaires ou proposer des recommandations aux services municipaux concernés pour améliorer l'accessibilité physique et urbanistique des infrastructures municipales. Elle fait aussi la promotion de l'accessibilité universelle des infrastructures, informe et développe avec les partenaires les bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle.

Bâtiments

Amélioration de l'accessibilité des équipements de loisir

Entre autres aménagements, notons l'ajout d'une rampe d'accès et d'un ascenseur au Centre Noël-Brulart de l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge en 2007-

2008. Un ouvre-porte automatique et un système visuel d'alarme incendie ont aussi été installés au Centre culturel et communautaire de l'arrondissement de Charlesbourg en 2010. La même année, l'Aréna des deux glaces de l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles a également été équipé d'un ouvre-porte automatique.

Évaluation de l'accessibilité des équipements de loisir

En 2007, l'arrondissement de Charlesbourg a fait l'objet d'un projet pilote visant à évaluer la performance en matière d'accessibilité universelle de seize bâtiments : quatre bâtiments culturels, une maison de jeunes, une salle paroissiale, trois centres communautaires, une bibliothèque et ses deux points de service, deux arénas et un gymnase. À la suite de cette étude, des interventions pour améliorer l'accessibilité ont été identifiées et priorisées. Toujours en 2007, la performance en accessibilité d'un centre communautaire et d'un chalet de services dans l'arrondissement de Beauport, ainsi que d'un parc nautique dans l'arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge a été évaluée.

En 2009 et 2010, une étude semblable a été réalisée pour : deux piscines et un centre communautaire dans

l'arrondissement de La Cité-Limoilou, un centre communautaire, un aréna et une piscine dans l'arrondissement des Rivières, un aréna dans l'arrondissement de Beauport, ainsi qu'une piscine dans l'arrondissement de La Haute-Saint-Charles. Six centres de loisirs et points de services de l'arrondissement de Sainte-Foy–Sillery–Cap-Rouge ont aussi fait l'objet d'une évaluation de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. L'expertise ainsi acquise a permis de réaliser une mesure prévue dans le Plan d'action 2010 à l'égard des personnes vivant une situation de handicap.

Mention « Accessibilité universelle » aux Mérites d'architecture de la Ville de Québec

En lien avec la publication du Guide pratique d'accessibilité universelle, la Ville de Québec décerne depuis 2010 une mention parmi les projets présentés aux Mérites d'architecture pour souligner les efforts visant à faciliter l'accès aux personnes ayant des incapacités motrices, visuelles et auditives. Ce concours vise à récompenser l'excellence dans la création architecturale à Québec.

Espaces extérieurs et déplacements

Accès aux résidences et aux commerces lors de travaux

Dans le cadre de travaux sur la voie publique, les devis techniques et cahiers de charges administratives prévoient :

- l'accès des citoyens à leur résidence en tout temps;
- l'accès des clientèles ayant des besoins particuliers aux endroits susceptibles de les accueillir (ex. : hôpital, centre d'hébergement, etc.);
- la coordination des opérations de chantier avec les résidents et les commerçants;
- la mise en place d'une signalisation et tout dispositif et équipement requis pour assurer la sécurité des usagers (panneaux de signalisation, passerelles piétonnières, clôtures Oméga);
- le maintien d'un accès pour les personnes à mobilité réduite et les véhicules d'urgence ainsi que l'accès aux commerces;
- la réfection des trottoirs en alternance, lorsque cela est possible, dans le cadre de travaux de réparation de surface.

Accessibilité aux corridors cyclables

Les corridors cyclables suivants sont aménagés de manière à être accessibles en fauteuil roulant :

- Corridor des Cheminots (22 km);
- Corridor du littoral (24 km, 48 km en incluant la promenade Samuel-De Champlain);
- Corridor de la Rivière-Saint-Charles (9 km, du pont Samson au pont Scott);
- Corridor des Beauportois (5,7 km).

Aménagement de jardins communautaires accessibles par les personnes à mobilité réduite

Les jardins communautaires Saint-Roch et des Franciscains de l'arrondissement de La Cité-Limoilou comprennent des aménagements dans des bacs surélevés permettant aux personnes à mobilité réduite de jardiner. Ces jardins sont accessibles en fauteuil roulant.

Application des principes d'accessibilité universelle dans le réaménagement de parcs

Lors du réaménagement des parcs de la Pointe-aux-Lièvres (2009) et Victoria (2010) de l'arrondissement de La Cité-

Limoilou, des principes d'accessibilité universelle ont été considérés dès la planification des travaux. Les normes d'accessibilité universelle ont notamment été appliquées du point de vue de la signalisation, des sentiers et des jeux d'eau du parc Victoria.

Application des principes d'accessibilité universelle pour les trottoirs, bordures et liens piétonniers

Dans la mesure du possible, les principes généraux d'accessibilité universelle sont observés lors de la conception ou la réfection de trottoirs, bordures et liens piétonniers. Par ailleurs, un citoyen à mobilité réduite peut faire des demandes particulières de modifications mineures aux trottoirs, bordures et liens piétonniers utilisés lors de ses déplacements réguliers.

Feux sonores

Depuis 1979, la Ville de Québec installe des feux sonores aux traverses de piétons. Aujourd'hui, près de 120 intersections sont équipées de signaux sonores facilitant l'accessibilité au réseau pour les personnes ayant une déficience visuelle. Les feux sonores sont implantés sur recommandation d'un spécialiste en orientation et mobilité de

l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ).

Sécurité des piétons aux intersections

À Québec, plusieurs intersections ont fait l'objet d'un marquage particulier, en plus d'avoir été équipées de feux de circulation dotés de phases exclusives pour les piétons. Ces derniers peuvent ainsi traverser la voie publique en toute sécurité, sans qu'aucun véhicule ne perturbe leur parcours. De plus, le décompte numérique du temps indique aux piétons les délais dont ils disposent pour compléter leur traversée. Il est possible, pour certains secteurs fréquentés par des personnes âgées ou à mobilité réduite, d'allonger le temps de traverse lorsque les conditions de circulation le permettent.

Stationnement

Le Règlement d'harmonisation sur l'urbanisme fait état de normes concernant le stationnement pour les personnes handicapées détentrices de vignettes de la Société de l'assurance automobile du Québec. Il stipule que :

Article 603 : « Lorsqu'une aire de stationnement comprend plus de 25 cases, au moins 1 % doit être réservé pour les personnes handicapées qui se servent d'un fauteuil roulant.

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (LRQ Chapitre E-20.1) »

Article 650 : « La largeur minimale d'une case de stationnement réservée à un véhicule utilisé par une personne handicapée qui se sert d'un fauteuil roulant est de 3,9 m. »

Quant au Règlement de circulation 721 de l'ancienne Ville de Québec, il prévoit que les véhicules dotés d'une vignette de stationnement pour personnes handicapées puissent :

- « se stationner sans égard aux limites de temps dans des zones où la durée de temps est limitée »;
- « se stationner gratuitement aux endroits où il y a des parcomètres pour une durée de 3 heures ».

Ce règlement, respecté sur le territoire de l'ancienne Ville de Québec, sera prévu dans le Projet de règlement harmonisé de circulation qui sera appliqué sur tout le territoire de la Ville dès son adoption.

Transport en commun

Le transport en commun sur le territoire de la Ville de Québec est assuré par le Réseau de transport de la Capitale

(RTC), une autorité organisatrice de transport (AOT)¹³.

Depuis 1981, le RTC mandate le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) pour assurer le transport des personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser le service du RTC. Le plan de développement du RTC est présentement en élaboration. De plus, tout un volet du plan stratégique 2005-2014 du RTC porte sur les déplacements des personnes à mobilité réduite.

Le RTC est responsable de la mise en accessibilité de son réseau de transport et la Ville de Québec agit en complémentarité au niveau des aménagements requis pour améliorer l'accessibilité des cheminements des piétons qui utilisent le transport en commun. Voici donc les réalisations de la Ville concernant l'accessibilité du réseau de transport en commun.

¹³ Selon la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les AOT ont l'obligation légale de produire et mettre en œuvre un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport collectif des personnes handicapées sur le territoire qu'elles desservent.

Étude sur la mise en accessibilité du réseau de transport en commun

Une étude conjointe de la Ville de Québec et du Réseau de transport de la Capitale a été réalisée en 2009 pour évaluer la faisabilité de la mise en accessibilité du réseau de transport en commun. Depuis 2009, le parcours Écolobus est accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. La Ville de Québec a été impliquée dans l'évaluation des zones d'arrêt, des cheminements des piétons, puis dans la réalisation de certains travaux. De plus, un relevé de l'aménagement des zones d'arrêts d'autobus des parcours 800 et 801 a été effectué en 2010 afin d'évaluer les travaux à réaliser à partir de 2011 pour les rendre accessibles en fauteuil roulant.

Participation au comité technique du RTC sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite

Un représentant de la Division du transport du Service de l'aménagement du territoire siège au comité technique du RTC. Depuis 2003, ce comité, réunissant différents intervenants et représentants de la clientèle concernée par le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite,

constitue un lieu d'échange, de consultation et de concertation.

Axe 4. Développement économique et habitation

Programmes d'accès au logement

AccèsLogis Québec

La Ville de Québec livre, sur l'ensemble de son territoire, le programme provincial d'aide financière AccèsLogis Québec. Son objectif : favoriser la réalisation de logements sociaux et communautaires pour des ménages à revenu faible ou modeste ou pour des clientèles en difficulté ayant des besoins particuliers. Dans le cadre de ce programme, la Ville de Québec recommande que 10 % des logements soient attribués à des ménages de personnes handicapées et/ou avec problématiques en santé mentale. Le financement provient des gouvernements du Québec et du Canada, par l'entremise de la Société d'habitation du Québec et de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Le programme offre trois types d'habitation :

1. Des logements permanents pour personnes à revenu faible.

2. Des logements permanents avec services pour personnes âgées.

3. Des logements temporaires/permanents avec services pour personnes ayant des besoins particuliers, des hébergements d'urgence (itinérance, personnes en difficulté, etc.) ou des logements temporaires pour jeunes victimes de violence familiale.

Programme d'adaptation de domicile (PAD)

La Ville de Québec collabore avec la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour la gestion du Programme d'adaptation de domicile sur son territoire. Ce programme prévoit une aide financière au propriétaire pour l'exécution des travaux d'adaptation admissibles aux besoins de la personne vivant une situation de handicap. En 2010, 59 personnes ont bénéficié de ce programme.

Programme de logement adapté pour aînés autonomes (LAAA)

La Ville de Québec est mandataire de ce programme d'aide financé par les gouvernements provincial et fédéral. Le LAAA offre une aide financière aux personnes âgées de 65 ou plus à faible revenu et qui doivent apporter des adaptations mineures à leur maison ou leur logement. La Ville traite environ 50 dossiers par année.

Axe 5. Sécurité urbaine

Comités de travail et structures de concertation

Le Service de police de la Ville de Québec collabore avec plusieurs partenaires du milieu afin d'adapter ses interventions auprès de clientèles particulières. Voici les implications les plus récentes.

Comité de formation

Depuis 2004, le Service de police participe au Comité de formation en santé mentale pour les milieux de la sécurité publique et de la justice.

Comité de travail sur les interventions policières dans les résidences du CRDI

En janvier 2010, la Ville de Québec et le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Québec ont formé un comité de travail concernant les interventions faites par le Service de police de Québec dans les résidences dirigées par le CRDI de Québec.

Comité de travail sur l'adaptation du système judiciaire et des services correctionnels aux personnes présentant une déficience intellectuelle

Depuis 2008, la Ville de Québec prend part à un comité de travail sur l'adaptation du système judiciaire et des services correctionnels aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement pour la région de la Capitale-Nationale. Le comité « Trajectoire JUDITE » est issu d'une entente de principe entre les différents réseaux susceptibles d'intervenir auprès des personnes présentant une déficience intellectuelle ayant à vivre une expérience judiciaire ou correctionnelle. Le comité, dirigé par l'Office des personnes handicapées du Québec, réunit des représentants des corps de police, des services correctionnels, du système pénal, du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des organismes communautaires.

Comité interministériel MSP-MSSS sur les interventions policières en situation d'urgence auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle

Un représentant du Service de police de la Ville de Québec s'est joint à ce comité dont le mandat est d'évaluer les

moyens pour assurer une gestion efficace des situations impliquant des personnes ayant une déficience intellectuelle pouvant présenter un danger pour autrui ou pour elles-mêmes. Le Service de police de la Ville de Québec prévoit la mise en place de mesures suivant les recommandations du rapport du comité, déposé en septembre 2010.

Évacuation sécuritaire des personnes handicapées en cas de sinistre

Une procédure opérationnelle pour desservir adéquatement les personnes vivant des situations de handicap lors d'un sinistre a été élaborée en 2010. Cette mesure était prévue dans le Plan d'action 2010 à l'égard des personnes vivant une situation de handicap.

Guide du policier patrouilleur

À l'initiative de la Ville, le Service de police de la Ville de Québec remet à chaque policier patrouilleur un guide faisant notamment état des modes d'intervention auprès des clientèles particulières.

Personne ressource

Le Service de police de la Ville de Québec met à la disposition des organismes œuvrant dans le domaine de la santé mentale,

de la déficience intellectuelle ou des troubles envahissants du développement une personne ressource susceptible de suivre les requêtes.

Axe 6. Culture, loisirs, sports et vie communautaire

Culture

Accessibilité du Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec

Le Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec offre une collection de produits destinés aux personnes qui éprouvent des difficultés de lecture. En 2009-2010, le réseau a fait l'acquisition de 586 livres parlants (ou livres lus) et de 919 livres imprimés en gros caractère. À l'instar des livres réguliers, lorsque l'exemplaire n'est pas disponible sur place, une commande ou une réservation peut être placée par l'utilisateur. Il est aussi possible de consulter le Catalogue Astrolab sur Internet pour vérifier la disponibilité d'un ouvrage, commander ou réserver un document et de nombreux autres produits. La bibliothèque Gabrielle-Roy offre pour sa part la possibilité d'utiliser un écran qui magnifie les textes; toutes les bibliothèques du réseau possèdent d'ailleurs des postes informatiques en libre accès et incitent son personnel à aider et répondre aux besoins des usagers.

Médiation culturelle

L'Entente de développement culturel 2009-2011 entre la Ville de Québec et le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine prévoit des mesures pour favoriser la médiation culturelle. Ce concept vise à déployer des stratégies et des actions de sensibilisation dans le but de favoriser le contact de la population avec la culture. Ce faisant, la médiation culturelle tend à diminuer le fossé qui se crée souvent entre les artistes, les professionnels de la culture et leurs réalisations et les citoyens. Elle peut enfin s'exercer auprès de groupes qui vivent des situations d'exclusion culturelle en raison de facteurs sociaux, économiques, territoriaux ou autres.

Loisirs, sports et vie communautaire

Soutien à la participation des enfants ayant des besoins particuliers au Programme Vacances-Été

La Ville de Québec offre un service d'accompagnement en ratio 1/1 à 1/3 aux enfants vivant une situation de handicap qui sont inscrits aux activités du Programme Vacances-Été (PVE). Ce service est offert pour toute la durée du programme, et ce sans frais supplémentaire pour les parents. En 2011, plus de 270 enfants en ont bénéficié. Depuis cette

date, tous les enfants accompagnés au PVE bénéficient du service de surveillance animée en début et en fin de journée, au même titre que les autres enfants.

Soutien aux organismes de personnes handicapées

Fondamentalement, le soutien offert aux organismes qui dispensent des services aux personnes handicapées dépend de la mission poursuivie. Si les offres de soutien changent souvent d'un arrondissement à l'autre, les formes qu'elles revêtent sont tout aussi variées : un soutien professionnel et technique, des subventions, l'allocation d'heures d'utilisation de locaux, des assurances.

Table de concertation en loisir pour personnes handicapées de Québec

La Ville de Québec finance et participe, à titre de collaborateur, à cette table de concertation depuis sa création en 1989. Composée d'organismes de loisir pour personnes handicapées et soutenue par l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de la Capitale-Nationale, la Table de concertation en loisir pour personnes handicapées de Québec entend conseiller la Ville de Québec en matière d'accessibilité aux loisirs pour les personnes handicapées. Son mandat lui permet notamment

de participer au développement de nouveaux programmes, de faire la promotion des activités de loisir s'adressant aux personnes handicapées sur le territoire de la ville de Québec et de représenter les intérêts des personnes handicapées dans les champs essentiels au développement du loisir pour les personnes handicapées (communications, formations, accès aux équipements, etc.)



Annexe 2 : Suivi du Plan d'action 2010-2011 à l'égard des personnes vivant une situation de handicap

Les démarches du Plan d'action 2010 à l'égard des personnes vivant une situation de handicap ont été poursuivies en 2011. D'autres mesures, muries en parallèle avec la mise en place d'une structure permettant une gestion plus transversale du dossier de l'accessibilité universelle, se sont ajoutées à une implication plus achevée des acteurs concernés (unités administratives de la Ville et partenaires du milieu associatif et du réseau de la santé) dans le processus d'élaboration, de mise en œuvre et de suivi du **Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle**.

Le **Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle** comprend des mesures qui s'inscrivent en continuité avec les actions réalisées en 2010-2011 à l'égard des personnes vivant une situation de handicap. Le bilan des réalisations à suivre permet de mieux orienter les activités des deux prochaines années.

Mesures	État d'avancement	Statut de la mise en œuvre des mesures
1. Poursuivre la mise à jour du Guide pratique d'accessibilité universelle.	Le guide a été révisé et augmenté de nouvelles fiches dans sa dernière édition. Le Plan de communication 2010-2011 du guide a été élaboré et son bilan réalisé.	Poursuivre la démarche amorcée.
2. Poursuivre l'évaluation de l'accessibilité des bâtiments municipaux ouverts au public.	Évaluation de l'accessibilité de 6 centres de loisirs ainsi que des aires d'accueil des 6 bureaux d'arrondissement.	Poursuivre la démarche amorcée.

Mesures	État d'avancement	Statut de la mise en œuvre des mesures
3. Poursuivre l'inventaire des espaces de stationnement municipaux hors rue pour personnes handicapées.	Les relevés sur le terrain ont été effectués.	Réévaluation requise.
4. Élaborer un cadre de référence en matière d'intégration des enfants en situation de handicap au Programme Vacances-Été (PVE).	L'amorce de la démarche d'élaboration d'un plan de soutien à la participation des enfants ayant des besoins particuliers au PVE a été réalisée en 2010. S'y ajoutent la création d'un comité de travail et d'un comité consultatif, la collecte de données et la réalisation d'un portrait de la situation.	Poursuivre la démarche amorcée.
5. Prévoir des procédures d'accueil adéquates pour répondre aux besoins des personnes vivant une situation de handicap lors de sinistres.	Une procédure opérationnelle a été rédigée et mise en place.	Mesure réalisée.
6. Faciliter l'accès à l'information dans les programmations loisir.	La conception de pictogrammes d'identification des activités accessibles a été réalisée en 2010.	Poursuivre la démarche amorcée.

Mesures	État d'avancement	Statut de la mise en œuvre des mesures
7. Poursuivre l'adaptation du site Internet de la Ville de Québec.	Les actions entreprises en 2009 se sont poursuivies. Le site Internet de la Ville respecte plusieurs règles élaborées par la Web Accessibility Initiative favorisant l'accessibilité à l'information des personnes vivant avec une déficience visuelle.	Poursuivre la démarche amorcée.
8. Sensibiliser et former le personnel concerné et les élus.	Un cadre de référence s'adressant aux élus et aux employés municipaux afin de comprendre les principales dimensions de l'intégration des personnes handicapées a été adopté. Deux formations ont été dispensées : l'une au personnel d'accueil et préposé au traitement des requêtes, l'autre pour initier 100 employés au Guide pratique d'accessibilité universelle en 2010-2011.	Poursuivre la démarche amorcée.

Mesures	État d'avancement	Statut de la mise en œuvre des mesures
<p>9. Se doter d'un plan d'action en vue de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap, en concertation avec les organismes et institutions concernés.</p>	<p>L'objectif de créer un comité directeur et d'orienter le plan sur le concept d'accessibilité universelle a été accompli.</p> <p>L'élaboration du Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle passe par la participation d'un comité consultatif réunissant des organismes et des représentants du réseau de la santé et de la réadaptation.</p> <p>Un portrait des réalisations de la Ville de Québec en matière d'accessibilité universelle a été déposé.</p> <p>25 chargés de dossier ont été identifiés, dans les différentes unités administratives de la Ville, pour élaborer et mettre en œuvre le plan d'action; ils agissent à titre de répondants pour le dossier de l'accessibilité universelle.</p>	<p>Poursuivre la démarche amorcée.</p>

Mesures	État d'avancement	Statut de la mise en œuvre des mesures
10. Consolider l'aide aux organismes dédiés aux loisirs des personnes vivant une situation de handicap.	La Table de concertation en loisir pour les personnes handicapées de la Ville de Québec amorce un portrait de l'offre de loisirs dédiés aux personnes vivant une situation de handicap afin d'identifier adéquatement les besoins et de cerner les enjeux.	Poursuivre la démarche amorcée.
11. Aménager les zones d'arrêt pour la mise en accessibilité des parcours d'autobus 800-801 pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant.	La Ville de Québec a été impliquée dans l'évaluation des zones d'arrêt et des cheminements piétons, comme dans la réalisation de certains travaux. Un relevé de l'aménagement des zones d'arrêts d'autobus des parcours 800 et 801 a aussi été effectué en 2010 afin d'identifier les travaux à réaliser à partir de 2011 pour les rendre accessibles en fauteuil roulant. En 2011, plusieurs arrêts ont été réaménagés et les trajets sont désormais accessibles en fauteuil roulant.	Poursuivre la démarche amorcée.

Mesures	État d'avancement	Statut de la mise en œuvre des mesures
12. Favoriser l'adaptation du système judiciaire et des services correctionnels pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.	Participation d'un représentant de la Ville au Comité ministériel sur l'adaptation du système judiciaire pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.	Poursuivre la démarche amorcée.
13. Faciliter et adapter les interventions policières auprès des personnes vivant une situation de handicap.	Un comité de travail sur les interventions policières dans les résidences du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDI) a été formé pour mettre en œuvre les recommandations du milieu.	Poursuivre la démarche amorcée.
14. Améliorer l'accessibilité du bulletin municipal Ma ville – D'un arrondissement à l'autre.	Le bulletin municipal Ma ville – D'un arrondissement à l'autre est maintenant disponible en version Web audio sur le site Internet de la Ville de Québec.	Mesure réalisée.

Annexe 3 : Liste des membres du Comité consultatif pour l'élaboration du Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle

Sylvain Bélanger, Institut universitaire en santé mentale de Québec.

Jean-Michel Bernier, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03).

Laurence Brunelle-Côté, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03).

Roger Cantin, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDQP).

Stéphanie Cantin, Ville de Québec, chargée de projet.

Olivier Collomb d'Eyrammes, Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03).

Stéphane Garneau, Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord (CSSS de Québec-Nord).

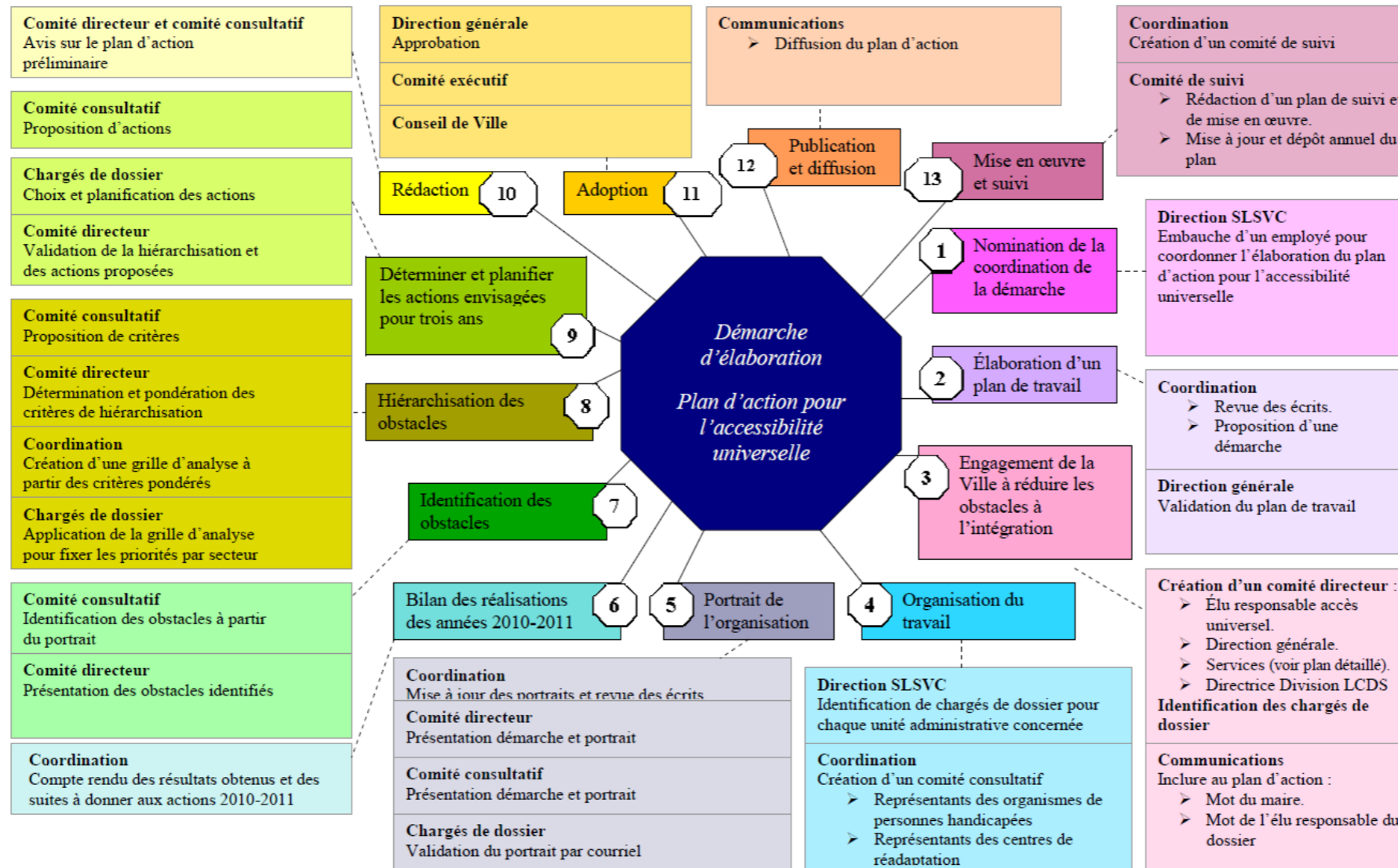
Andrée Paradis, Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDI).

Hélène Plamondon, Croissance Travail.

Louise Robitaille, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDQP).

Madeleine Tanguay, Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSS de la Vieille-Capitale).

Annexe 4 : Démarche d'élaboration du Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle



Annexe 5 : Liste des principaux obstacles par axe

Axe 1. Organisation municipale

- Les structures de concertation sur l'accessibilité universelle et les personnes vivant une situation de handicap pourraient être davantage mises à contribution lors de la conception de projets (programmes, aménagements, rénovations) pour s'assurer de mieux répondre aux besoins d'accessibilité.
- Il n'existe aucune mesure particulière dans la politique d'approvisionnement pour assurer l'accessibilité des biens et services loués, achetés ou subventionnés par la Ville.
- L'intérêt pour le sujet de l'accessibilité universelle n'est pas toujours manifeste dans la conception des programmes, services et équipements.
- Il existe peu de facilitateurs pour l'embauche de personnes vivant une situation de handicap. Dans cet esprit, les données concernant ce groupe dans une démarche d'employabilité sont partielles.
- Les outils pour mesurer l'efficacité des actions concernant l'accessibilité universelle sont rares.

- La problématique de l'accessibilité s'étend sur un grand nombre d'éléments (aménagement, loisirs, culture, immeubles, etc.) gérés par des directions différentes à l'intérieur de l'organe municipal.

Axe 2. Communication et participation citoyenne

- L'information sur l'accessibilité des bâtiments et espaces extérieurs municipaux est insuffisante.
- Il existe peu d'information sur l'accessibilité des activités de loisir, de culture et des événements.
- Les programmations loisir sont difficiles à comprendre et la présentation de l'information varie d'un arrondissement à l'autre. Le nombre restreint d'activités accessibles ou adaptées exige de plus que l'on parcoure la programmation des six arrondissements.
- Les renseignements relatifs à la question de l'accessibilité universelle (information, demandes particulières, programmes, etc.) ne sont pas rassemblés en un seul document. Les citoyens doivent donc chercher à plusieurs endroits.

- Les citoyens connaissent mal les procédures pour effectuer des demandes et des commentaires concernant l'accessibilité.

Axe 3. Bâtiments, espaces extérieurs et déplacements

- Le choix de certains matériaux dans le cadre de travaux de rénovation ou de conception d'édifices et d'espaces extérieurs peut réduire l'accessibilité. Cette réalité est souvent méconnue de la plupart des employés, décideurs et fournisseurs.
- Lors de l'exécution de travaux de conception ou de rénovation d'édifices ou d'espaces extérieurs, l'ensemble des besoins en accessibilité n'est pas toujours considéré (stationnement, entrée, installations sanitaires, vestiaires, largeur des corridors, locaux, plateaux sportifs, sentiers, jeux, etc.).
- L'information sur le niveau d'accessibilité des édifices et des espaces extérieurs publics n'est pas disponible. Elle serait de toute évidence utile lorsqu'un endroit est partiellement accessible. De fait, l'utilisateur pourrait plus facilement évaluer s'il est possible ou non de s'y rendre pour participer à son activité.

- Plusieurs édifices ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Les stationnements réservés aux détenteurs de vignette ne sont pas toujours adéquats (dimensions des emplacements insuffisantes, mauvais contrôle du respect des places, règles d'utilisation floues, localisation des emplacements mal adaptés, notamment pour les stationnements sur rues).
- Il existe de nombreuses entraves à la circulation des personnes utilisant une aide à la mobilité sur les voies piétonnes (bacs à ordures, végétation, neige, etc.).
- Dans le cadre de travaux routiers, l'information sur les chemins alternatifs adéquatement balisés et accessibles pour les piétons à mobilité réduite n'est pas disponible suffisamment à l'avance pour planifier un déplacement.

On note un manque de signalisation, de repères visuels et d'information pour annoncer les particularités des environnements extérieurs (présence d'obstacles, distances, pentes, facilités, etc.).

Axe 4. Développement économique et habitation

- L'accessibilité des commerces est inégale.
- Les logements accessibles ou adaptés semblent être en nombre insuffisant.
- Les logements réservés aux personnes handicapées dans le cadre du programme AccèsLogis ne sont pas systématiquement accessibles en fauteuil roulant. Lorsque ces personnes quittent leur logement, celui-ci ne peut pas toujours être offert aux personnes à mobilité réduite.
- Les impacts des efforts de la Ville à réserver 10 % des logements construits dans le cadre du programme AccèsLogis à une clientèle ayant des besoins particuliers en raison d'un handicap sont méconnus.
- Les projets domiciliaires subventionnés – autres que ceux impliqués dans le programme AccèsLogis – et promus par la Ville ne comportent pas de préoccupations particulières concernant l'accessibilité universelle.
- Les propriétaires de logements ne bénéficient pas toujours d'un soutien pour accueillir et assister comme il se doit des locataires vivant une situation de handicap.

- Des personnes vivant une problématique en santé mentale se retrouvent dans des maisons de chambre à prix modique où les règles de sécurité et de salubrité ne sont pas toujours respectées.

Axe 5. Sécurité urbaine

- Les personnes qui ont des problèmes de communication (audition, parole) n'ont pas la possibilité de s'adresser directement au 911 à l'aide d'un appareil ATS. Ils sont contraints de composer un numéro à sept chiffres.
- Les procédures d'évacuation des personnes à mobilité réduite sont méconnues.
- Les avertisseurs et alarmes sonores ne sont pas audibles par certaines personnes souffrant de troubles de l'ouïe.
- Il arrive que des citoyens contreviennent à la loi durant leur hospitalisation dans un institut en santé mentale. De ce point de vue, il est important, pour la police municipale et l'institut spécialisé, de bien connaître leur mandat et de revoir leur procédure au besoin.
- Les caractéristiques particulières des personnes ayant un trouble de santé mentale doivent continuer de faire l'objet

d'une sensibilisation auprès des agents de police et du système judiciaire.

Axe 6. Culture, loisirs, sports et vie communautaire

- Les programmes d'aide à l'opération ou à la rénovation d'équipements ou de locaux (culture, loisirs, sports et vie communautaire) ne prévoient pas systématiquement des mesures particulières concernant l'accessibilité.
- Le coût des activités est un obstacle à la participation de certaines personnes. Or les programmes d'attribution de places gratuites ne permettent pas la continuité des activités. De plus, il est difficile de savoir si les activités offertes sont physiquement accessibles.
- En journée, on observe un manque de disponibilité de plages horaires de locaux, gymnases, piscines pour les loisirs adaptés.
- L'information sur l'accessibilité des équipements sportifs et culturels pour la pratique de ces activités est peu disponible.
- La plupart des installations sanitaires et des vestiaires ne tiennent pas compte de l'éventualité qu'un participant puisse être accompagné d'une personne du sexe opposé pour

l'assister dans ses tâches (ex. : une mère et son fils de 15 ans).

- Les adolescents et les adultes ont un accès limité à des activités de loisir supervisées. Les événements locaux ne sont pas toujours accessibles.
- Les activités de loisir adaptées ne s'autofinancent pas (un coût de production élevé contre une faible tarification) et les organismes qui en offrent peinent à trouver un financement récurrent.
- Les programmes de lutte à la pauvreté et à l'exclusion oublient parfois de considérer les personnes vivant une situation de handicap.