

Avril 2022

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées **2021-2023**



Favoriser l'autonomie, la mobilité, la sécurité et la participation sociale des personnes handicapées

Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (LRQ, chapitre E-20.1), la Ville de Laval produit, adopte et rend public un plan d'action à l'égard de celles-ci.

Le plan d'action 2021-2023 repose sur plusieurs valeurs porteuses de la Ville, soit l'ouverture, l'accessibilité, l'inclusion et l'équité, lesquelles sont issues de la vision stratégique *Laval 2035 : urbaine de nature* et de la Politique régionale de développement social (PRDS). Elles guident les interventions municipales dans la réduction des obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans la ville de Laval.

Élaboré par le comité consultatif conjoint sur l'accessibilité (CCCA), ce document propose 110 mesures pour concevoir des environnements plus inclusifs et pour déployer des programmes et des services favorables à la participation des personnes handicapées.

Les actions identifiées pour les années 2021 à 2023 s'articulent autour de 5 cibles d'intervention :



Table des matières

1. Mobiliser	
Politique d'accessibilité universelle	4
2. Outiller	
Sensibilisation et information	6
3. Communiquer	
Accessibilité des communications	12
4. Accéder	
Accessibilité architecturale et urbanistique	13
5. Participer	
Accessibilité des programmes, des services et des emplois	22
Crédits	32

1. Mobiliser

Pour que les besoins des Lavallois et des Lavalloises dans les différentes sphères d'activité qui rythment leur vie soient mieux comblés, l'accessibilité est devenue une préoccupation plus englobante. Ainsi, la Ville de Laval a confirmé sa volonté d'intégrer le concept de l'accessibilité universelle dans l'ensemble de ses interventions en entamant en 2018 un processus d'élaboration d'une première politique d'accessibilité universelle. Cette politique sera mise en œuvre par le biais de l'adoption d'un plan d'action pluriannuel qui permettra de concrétiser graduellement les orientations et les objectifs définis. Il sera élaboré de façon concertée et veillera à s'arrimer aux différentes démarches de planification municipale, dont le plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Politique d'accessibilité universelle

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Les aménagements, les infrastructures et les services municipaux ne répondent pas toujours aux besoins de l'ensemble des citoyennes et des citoyens.	Mobiliser les intervenants municipaux autour du concept de l'accessibilité universelle.	1.1. Rédiger et adopter la Politique en accessibilité universelle de Laval. 1.2. Présenter la politique à l'ensemble des services municipaux concernés.	2021 2021-2022	La politique est rédigée, adoptée par le conseil municipal et présentée aux services municipaux.	Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social (SCLSDS) – Division du développement social (DDS)
	Harmoniser et déployer les pratiques en accessibilité universelle.	1.3. Définir le modèle de gouvernance du comité de suivi de la politique.	2022	Un mode de gouvernance et la composition du comité de suivi sont proposés et adoptés.	SCLSDS – DDS

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		1.4. Réaliser le plan d'action de la politique.	2023-2024	Le plan d'action est produit en concertation avec l'ensemble des services municipaux.	SCLSDS – DDS
	Évaluer les effets de la mise en œuvre de la Politique d'accessibilité universelle de Laval.	1.5. Déterminer le mécanisme de suivi et d'évaluation des mesures retenues.	2024-2025	Un cadre d'évaluation et des outils d'évaluation sont produits.	SCLSDS – DDS
		1.6. Collecter des données.	2025-2029	Un rapport d'évaluation est produit à partir des données collectées.	
		1.7. Produire un rapport d'évaluation.	2029-2030		
	Soutenir et outiller l'intervention municipale en matière d'accessibilité universelle.	1.8. S'adjoindre d'experts du milieu, notamment, dans l'identification des obstacles et des mesures à mettre en place afin de les réduire ou de les éliminer.	2024	Création d'un sous-comité de travail. La liste d'experts du milieu ainsi que leur expertise respective sont répertoriées. Les besoins en matière d'expertise sont identifiés.	SCLSDS – DDS

2. Outiller

Comprendre les enjeux des personnes handicapées lavalloises et renforcer l'expertise des acteurs et actrices municipaux en accessibilité universelle sont les assises sur lesquelles bâtir, aménager, communiquer et déployer des services qui répondent aux besoins des personnes handicapées.

Sensibilisation et information

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Expertise des employés.	Renforcer les connaissances et l'aisance du personnel en contact avec la population.	2.1. Former les employés municipaux à offrir un accueil universellement accessible au niveau des attitudes, de la communication et du site.	2021-2022-2023	La formation est offerte aux employés municipaux. Nombre d'employés formés. Nombre de services formés.	ROPPLH SCLSDS
		2.2. Déployer un guide de normes en communication accessible.	2023	Les employés de la Ville sont sensibilisés à l'accessibilité universelle et un guide de normes en communication accessible est déployé au sein du personnel du Service des communications et du marketing, de même qu'auprès d'employés de première ligne ou ayant à communiquer directement avec la population.	Service des communications et du marketing (SCM)

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		2.3. Former les nouveaux membres de l'équipe de la Division des événements spéciaux sur l'organisation d'un événement accessible.	2021-2022-2023	Grille d'accueil des nouveaux employés remise. Nombre de formations offertes lors des rencontres d'équipe et de division.	SCLSDS – Division des événements spéciaux
		2.4. Diffuser aux employés municipaux les capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> produite par l'office des personnes handicapées.	2021	L'autoformation est diffusée à l'ensemble des employés municipaux par le biais d'une infolettre.	SCLSDS – DDS SCM
		2.5. Former et sensibiliser les employés à l'accueil des personnes vivant avec une limitation fonctionnelle dans les installations aquatiques.	2021-2022-2023	Les formations sont offertes aux employés. Nombre d'employés formés.	SCLSDS – Régie aquatique en collaboration avec les organismes expertisés
	Accroître les connaissances et l'expertise des employés en matière d'accessibilité architecturale et urbanistique.	2.6. Actualiser le <i>Guide normatif en accessibilité universelle</i> de la Ville de Laval.	2022	Le <i>Guide d'accessibilité universelle</i> est mis à jour selon les codes en vigueur et la Politique d'accessibilité universelle de Laval.	Service des immeubles, parcs et espaces publics (SIPEP)
		2.7. Créer un guide d'aménagement et de design urbain faisant la promotion de l'accessibilité universelle en matière d'aménagement d'espaces publics.	2022	Publication du guide d'aménagement et de design urbain qui inclut des critères d'aménagement des espaces publics axés sur l'accessibilité universelle.	Service de l'urbanisme (SU)

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Méconnaissance des enjeux, des besoins et du niveau de satisfaction des personnes handicapées quant aux services et offerts par la Ville et à ses infrastructures.	Recueillir les commentaires des personnes handicapées à l'issue de l'utilisation d'un service municipal et les transmettre à la Ville.	2.8. Recevoir des rapports d'évaluation de brigadiers ayant des limitations qui ont utilisé les services municipaux et qui ont témoigné de leur expérience par le biais d'une application mobile. 2.9. Produire un rapport de consultation et le transmettre à la Ville.	2021-2022-2023	Nombre de rapports transmis. Un processus de traitement et d'analyse des données récoltées est déterminé au sein de la municipalité.	ROPPHL SCLSDS – DDS en collaboration avec le CCCA
	Documenter les enjeux et les besoins des personnes handicapées sur le territoire lavallois.	2.10. Réaliser un portrait diagnostic des personnes handicapées de Laval.	2022-2023	Portrait diagnostic réalisé en collaboration avec les partenaires oeuvrant auprès des personnes handicapées sur le territoire.	SCLSDS – DDS
Le personnel des bibliothèques n'est pas toujours formé et outillé adéquatement pour accueillir des personnes en situation de handicap et présentant des besoins particuliers.	Améliorer de manière continue l'accueil et l'intégration offerts aux personnes en situation de handicap et à leurs familles dans les bibliothèques.	2.11. Un comité de formation continue au sein des bibliothèques identifie les besoins des équipes en matière de formation pour l'accueil des publics en situation de handicap et de planifier la formation des équipes.	2021-2022-2023	Les besoins en matière de formation continue sont identifiés. Les formations sont offertes au personnel. Le nombre de personnes formées est répertorié.	SCLSDS – Division des bibliothèques en collaboration avec la DDS et des organismes spécialisés
			2021	Le personnel des bibliothèques a suivi la formation du groupe ALPHA, qui sensibilise à la réalité des personnes en alphabétisation.	
			2021	Le personnel a suivi la formation pour des clientèles présentant des troubles du développement.	

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
			2021	Le personnel a suivi une série de 8 capsules d'autoformation <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> offerte gratuitement par l'Office des personnes handicapées du Québec.	
		2.12. Mettre à jour la philosophie de service des Bibliothèques de Laval pour qu'elle reflète davantage les nouvelles réalités dans les locaux et l'engagement du personnel à accueillir équitablement toutes les clientèles.	2021-2022	Le document est mis à jour, enrichi, présenté et utilisé par les équipes formées.	
		2.13. Élaborer un code d'engagement du personnel des bibliothèques qui sera rendu public.	2021-2022	Le document est produit, présenté et rendu public.	
		2.14. Élaborer un guide de rédaction plus inclusive destiné aux équipes des bibliothèques.	2021-2022	Le document est produit, présenté et utilisé par les personnes concernées.	
		2.15. Élaborer un énoncé d'inclusion, équité et diversité qui sera rendu public.	2021-2022	Le document est produit, présenté et rendu public.	

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Les perceptions, les idées reçues et les comportements inadaptés à l'égard des personnes handicapées nuisent à leur intégration sociale.	Développer et participer à des activités de promotion et de sensibilisation visant à valoriser les personnes handicapées.	2.16. Produire et diffuser des capsules de sensibilisation sur les différentes plateformes municipales.	2021-2022-2023	Les œuvres sont réalisées et diffusées. Elles sont visionnées.	SCLSDS – Division des bibliothèques en collaboration avec la DDS et des organismes spécialisés.
		2.17. Souligner les journées, semaines et mois thématiques (expositions, documentaires, médias sociaux, site Web, activités, etc.).	2021, 2022, 2023	Les journées, les semaines et les mois thématiques sont soulignés de multiples façons.	SCLSDS et organismes
Le service de prêt à domicile des bibliothèques est souvent méconnu des personnes handicapées, de leurs proches et des organismes.	Faire davantage connaître le service de prêt à domicile aux personnes handicapées, à leurs proches et aux organismes.	2.18. Mettre en place une stratégie de communication pour augmenter et cibler la promotion du service.	2022-2023	La stratégie de communication est réalisée. La promotion est effectuée. Le nombre de bénéficiaires du service augmente et ce nombre est répertorié.	SCLSDS – Division des bibliothèques en collaboration avec la DDS, les organismes spécialisés et le SCM
Les personnes handicapées et leurs proches sont peu informés de l'existence du fonctionnement du Programme d'adaptation de domicile (PAD) de la Société d'habitation du Québec (SHQ) à Laval.	Augmenter la promotion du PAD de la SHQ.	2.19. Mettre en place un plan de communication : – Mise à jour de la page Web; – Promotion éclair sur différentes plateformes gratuites (Facebook, télévision communautaire, infolettre); – Promotion du programme auprès des différents services de la Ville de Laval et auprès	2023	Le plan de communication est réalisé. La page Web est mise à jour. La promotion sur différentes plateformes est réalisée. Distribution d'un dépliant promotionnel.	SU / SCM

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		d'organismes communautaires; – Création d'un dépliant de promotion pour distribution dans les bibliothèques et d'autres bâtiments municipaux.			
Méconnaissance des ressources offertes aux personnes ayant des limitations et à leurs familles sur le territoire lavallois.	Améliorer la connaissance sur la réalité des personnes handicapées et mettre en valeur les ressources existantes.	2.20. Publier régulièrement dans le bulletin municipal, dans l'infolettre et sur le site Web de la Ville des informations sur les services et les activités s'adressant aux personnes handicapées.	En continu	La population est régulièrement informée par la Ville de l'offre de services et d'activités spécialement conçues pour les personnes handicapées.	SCM

3. Communiquer

Chaque personne handicapée résidant à Laval doit être en mesure de comprendre et d'avoir accès à l'information émise par la Ville. Deux actions majeures ont été identifiées dans ce plan afin de favoriser l'accessibilité des communications.

Accessibilité des communications

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Barrières d'accès à l'information et à la rétroaction.	Réduire les obstacles à une communication bidirectionnelle efficace entre les personnes handicapées et la Ville.	3.1. Amorcer une réflexion pour analyser l'accessibilité des moyens de communication actuels et transmettre des recommandations à la direction du SCM.	2022	L'analyse des différents modes de communication est réalisée et des recommandations sont déposées à la direction du SCM.	SCM
Accessibilité des outils de communication grand public.	Faciliter les interactions entre le personnel de la Ville et les citoyens en mode écrit, présentiel et virtuel.	3.2. Élaborer un guide de normes de communication accessible adapté à la réalité de la Ville de Laval.	2023	Un guide de norme en matière de communication accessible est conçu.	SCM

4. Accéder

Les actions ciblées reposent sur la volonté de la Ville que chaque personne avec une limitation fonctionnelle puisse se déplacer de façon sécuritaire, de son point de départ à son point d'arrivée, accéder aux infrastructures municipales et utiliser l'ensemble des installations et des services qui y sont offerts.

Accessibilité architecturale et urbanistique

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Les aménagements aux abords des arrêts de transport en commun sont peu conviviaux pour les personnes handicapées.	Améliorer l'expérience des piétons empruntant le transport en commun.	4.1. Accentuer la collaboration avec la STL dans la planification de nouveaux aménagements piétonniers.	2023	Les transports en commun sont intégrés lors de la planification des nouveaux quartiers et lieux d'emplois. De nouveaux aménagements piétonniers sont réalisés et des aménagements existants sont réhabilités.	Société de transport de Laval (STL) Service d'Ingénierie (SI)
		4.2. Définir une approche optimale et réaliste pour le déneigement des arrêts accessibles. Fournir une liste d'arrêts prioritaires à déneiger aux travaux publics.	2023	Les arrêts accessibles de la liste fournie au Service des travaux publics (STP) sont déneigés à 80 %.	STL SI STP

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		4.3. Documenter la situation de l'accessibilité en l'absence de trottoir et définir une approche d'optimisation.	2021-2023	L'accessibilité en l'absence de trottoir est documentée et une approche d'optimisation est définie.	STL SI
		4.4. Élaborer un plan d'action pour la réalisation d'une mise à niveau de l'accessibilité des arrêts d'autobus et procéder à un ou deux projets pilotes pour analyser diverses solutions.	2021-2023	Un plan d'action et deux projets pilotes sont réalisés.	STL SI
Les déplacements sont difficiles pour les personnes handicapées sur les réseaux routiers et de transport en commun de Laval.	Mieux planifier les aménagements piétonniers projetés et améliorer les aménagements piétonniers existants.	4.5. Implanter de nouveaux aménagements piétonniers et réhabiliter les aménagements existants (trottoirs, pistes polyvalentes, sentiers) piétonniers, comme indiqué par le Plan directeur du réseau piétonnier.	2021-2023	Aménagements piétonniers aménagés (mesurés en longueur).	SI
	Favoriser l'utilisation du transport en commun par tous.	4.6. Définir des critères d'accessibilité des infrastructures. (Arrêt, terminus et abribus) afin de réaliser un état de situation des infrastructures. 4.7. Faire approuver les critères d'accessibilité aux arrêts et abribus.	2021-2023	Des critères permettant d'évaluer l'accessibilité universelle des infrastructures sont définis. Les critères sont approuvés.	STL SI

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Le sentiment de sécurité n'est pas assez élevé sur le réseau routier de la ville.	Optimiser les investissements à réaliser sur les aménagements dans le but de réduire le nombre de collisions piétonnes sur le réseau routier de la ville.	4.8. Utiliser les données du bilan de sécurité pour cibler et intervenir sur les sites les plus optimaux pour réduire le nombre de collisions sur le réseau de la ville.	2021-2023	Nombre de sites traités.	SI
Les personnes handicapées doivent occasionnellement se stationner loin de leur destination.	Répondre aux diverses demandes ponctuelles d'amélioration de l'accessibilité à travers la ville.	4.9. Planter des cases de stationnement réservées aux personnes handicapées.	2021-2023	Nombre de places de stationnement réservées pour personnes handicapées sur rue et dans les stationnements publics.	SI
Les parcs et les espaces publics sont peu accessibles universellement.	Bonifier le déploiement et l'installation de mobilier extérieur inclusif dans les parcs et les espaces publics.	4.10. Définir les balises pour le mobilier extérieur inclusif, dont leur intégration dans l'aménagement (banc, table à pique-nique, support à vélo). 4.11. Développer une nouvelle gamme standard de mobilier inclusif pour la ville (banc, table à pique-nique). 4.12. Inclure au plan d'action du Plan directeur du mobilier urbain les orientations pour l'installation de mobilier extérieur inclusif dans les parcs et les espaces publics.	2021	Des balises de sélection sont définies. Une nouvelle gamme est développée. Des orientations en lien avec l'installation de mobilier extérieur inclusif sont présentes dans le plan d'action du plan directeur du mobilier urbain.	SIPEP – Division Parcs et espaces publics

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		4.13. Installer du mobilier extérieur inclusif.		Installation de tables à pique-nique inclusives au parc Napoléon-Prud'homme et au Centre de la nature. Installation d'une fontaine à boire au parc Napoléon-Prud'homme.	
		4.14. Aménager un second sentier accessible ami des aînés (SAADA) au bois de l'Équerre.	2022	Un sentier d'un kilomètre est adapté aux normes d'accessibilité universelle dans le respect des milieux humides présents.	SIPEP – Division Parcs et espaces publics
	Améliorer l'accès à tous les citoyens aux installations dans les parcs et les espaces publics	4.15. Mandater une firme spécialisée pour définir les critères de bases et les bonnes pratiques à intégrer dans nos aménagements. 4.16. Intégrer ces recommandations de façon continue dans les futurs projets d'aménagements de parc et d'espaces publics.	2023	Des critères d'accessibilité sont définis et intégrés dans les projets d'aménagement.	SIPEP – Division Parcs et espaces publics
	Augmenter le nombre et améliorer la répartition des aires de jeux inclusives pour enfants sur le territoire lavallois.	4.17. Inventorier les installations de jeux accessibles universellement dans les parcs lavallois. 4.18. Définir les balises pour la répartition des aires de jeux inclusives à déployer sur le territoire.	2021-2023	Un inventaire des installations est effectué. Des balises de répartition sont définies.	SIPEP – Division Parcs et espaces publics

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		4.19.Définir des balises pour les types d'équipements de jeux inclusifs à privilégier dans les aires de jeux. 4.20.Élaborer le plan d'action pour déployer davantage d'aires de jeux inclusives dans les parcs (parcs animés, communication citoyenne). 4.21.Installer des balançoires inclusives dans plusieurs parcs. 4.22.Réaliser en 2023 une aire familiale inclusive au parc Bernard-Landry. 4.23.Remettre en état les surfaces amortissantes au Centre de la nature.		Des balises de sélection sont définies. Un plan d'action pour l'installation d'aires de jeux inclusives dans les parcs est réalisé. Installation en 2021 de balançoires inclusives aux parcs des Trembles, Val-des-Arbres, du Moulin, Chopin, Pie-X, Légaré, Isabelle, Champfleury, des Saules, Jolibourg et de Lausanne. Installation en 2023 de modules de jeux et d'une balançoire inclusive au parc Bernard-Landry. Réfection des surfaces amortissantes au Centre de la nature.	
Plusieurs bâtiments municipaux ne permettent pas l'accès aux personnes handicapées.	Bonifier l'accessibilité de l'ensemble des infrastructures et équipements municipaux.	4.24. Réaliser un portrait du niveau d'accessibilité des bâtiments municipaux.	2022-23	Rapport d'audit	SIPEP
		4.25. Améliorer l'accessibilité du chalet et de la piscine Prévost.	2022-23	La piscine et le chalet sont accessibles .	SIPEP

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		4.26. Rendre la Piscine Pie-X entièrement accessible aux personnes avec des limitations motrices.	2023-24	La piscine et le chalet sont accessibles.	SIPEP
		4.27. Améliorer l'accessibilité du rez-de-chaussée de la Maison de Laurier.	2022	L'accessibilité de la Maison de Laurier est bonifiée.	SIPEP
		4.28. Améliorer l'accessibilité du parcours de déplacement intérieur et extérieur de la bibliothèque Germaine-Guèvremont.	2023-24	L'accessibilité de la bibliothèque Germaine-Guèvremont est bonifiée.	SIPEP
		4.29. Rénover la Maison André-Benjamin Papineau en incluant des critères d'accessibilité universelle.	2022-23	Le bâtiment est accessible.	SIPEP
		4.30. Rénover le théâtre de la Grangerit en incluant des critères d'accessibilité universelle.	2023-24	Le bâtiment est accessible.	SIPEP
		4.31. Rénover, restaurer et agrandir l'hôtel de ville.	2024	Le bâtiment est accessible.	SIPEP
		4.32. Améliorer l'accessibilité du Cosmôdome.	2022	L'accessibilité du bâtiment est bonifiée.	SIPEP
		4.33. Rénover l'édifice Francis-Hugues phase II.	2022-23	Un ascenseur est installé.	SIPEP
		4.34. Rénover et agrandir la Bibliothèque Alain-Grandbois.	2024	L'accessibilité du bâtiment est bonifiée.	SIPEP

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		4.35. Rénover le pavillon du Bois-Papineau.	2024	L'accessibilité du bâtiment est bonifiée.	SIPEP
		4.36. Rénover la bibliothèque Gabrielle-Roy et effectuer des travaux extérieurs.	2023-24	L'accessibilité des toilettes et des espaces extérieurs est améliorée.	SIPEP
		4.37. Rénover la bibliothèque Sylvain-Garneau et effectuer des travaux extérieurs.	2023-24	L'accessibilité des toilettes et des espaces extérieurs est améliorée.	SIPEP
		4.38. Rénover, restaurer la Maison Desjardins.	2023	L'accessibilité du rez-de-chaussée est améliorée.	SIPEP
		4.39. S'assurer de l'accessibilité du mobilier urbain lors des plans et devis d'une installation aquatique.	2021-2022-2023	Les installations aquatiques sont pourvues de mobilier urbain accessible. Nombre d'installations répondant aux critères d'accessibilité universelle.	SCLSDS – Régie aquatique en collaboration avec le SIPEP
		4.40. Veiller à intégrer, lors de la rénovation ou de la construction d'une installation aquatique, un chalet et des bains accessibles, un vestiaire universel et du mobilier urbain accessible universellement.	2021-2022-2023	Les nouvelles installations aquatiques construites sont accessibles universellement Nombre d'installations aquatiques répondant aux critères d'accessibilité universelle.	SCLSDS – Régie aquatique en collaboration avec le SIPEP

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
L'accessibilité universelle est peu prise en compte lors de la planification urbaine de secteurs en redéveloppement	Inclure des normes d'accessibilité dans l'élaboration des règlements d'urbanisme pour les secteurs en redéveloppement.	4.41. Les nouveaux projets particuliers d'urbanisme (PPU) du centre-ville, de Sainte-Rose et du métro Cartier, prévoient des aménagements conçus selon les principes de l'accessibilité universelle.	2022	Entrée en vigueur des nouveaux PPU du centre-ville, de la gare Sainte-Rose et du métro Cartier.	SU
Aucun critère d'analyse en matière d'accessibilité universelle ne se retrouve aux plans d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA) qui visent certains bâtiments lors d'une demande de permis de construction.	Inclure des critères d'accessibilité universelle dans le nouveau Code de l'urbanisme, en ce qui concerne les plans d'implantation et d'intégration architecturale.	4.42. Le nouveau Code de l'urbanisme prévoit des critères d'accessibilité universelle pour les bâtiments visés par un PIIA. Ces critères seront analysés et jugés par le comité consultatif d'urbanisme.	2022	Entrée en vigueur du nouveau Code de l'urbanisme en 2022.	SU
Les exigences réglementaires de construction au niveau de l'accessibilité universelle doivent être révisées pour s'adapter aux nouvelles normes gouvernementales (accessibilité des logements) et à la réalité du milieu de la construction résidentielle et des logements sociaux.	Modifier la réglementation municipale de construction en matière d'accessibilité universelle. Bonification de l'offre de logements accessibles.	4.43. Le nouveau Code de l'urbanisme prévoit des normes modifiées en matière d'aménagement des logements, notamment en exigeant que tous les logements d'un rez-de-chaussée d'une habitation de 9 logements et plus soient adaptables, ainsi que 20 % de tous les logements d'un bâtiment d'habitation de 4 étages et plus, en harmonie avec les nouvelles normes d'aménagement du Code de construction. Le nouveau Code de l'urbanisme prévoit de	2022	Entrée en vigueur du nouveau Code de l'urbanisme en 2022.	SU

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		nouvelles normes de construction, notamment en exigeant qu'un ascenseur soit requis pour tous les bâtiments de 4 étages et plus. Le nouveau Code de l'urbanisme prévoit inclure les résidences privées pour aînés (RPA) dans les normes d'accessibilité universelle.			
L'offre de logements accessibles est peu abondante.	Augmenter l'offre de logements accessibles en modifiant la réglementation.	4.44. Le plan d'action triennal 2020-2022 de la nouvelle politique de l'habitation prévoit d'intégrer dans la réglementation d'urbanisme des normes et critères d'accessibilité universelle applicables à tous les types d'habitations.	2022	Modification de la réglementation.	SU

5. Participer

À travers les actions identifiées ci-dessous, la Ville de Laval souhaite veiller à ce que toute la population soit en mesure d'apprécier l'offre d'activités culturelles, de loisirs et sportives, de profiter des événements rassembleurs, de bénéficier des services administratifs municipaux, de participer à la vie démocratique et de postuler à un emploi au sein de la Ville de Laval.

Accessibilité des programmes, des services et des emplois

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Niveau d'accessibilité des événements organisés par la Ville.	Favoriser l'intégration de mesures d'accessibilité dans les événements municipaux.	5.1. Nommer une personne responsable de l'accessibilité universelle dans les comités organisateurs et équipes de coordination d'événement.	2021	Un responsable de l'accessibilité est identifié pour chaque événement organisé.	SCLSDS – Division des événements spéciaux
		5.2. Développer une boîte à outils afin de répondre aux besoins d'accommodement des personnes ayant des limitations fonctionnelles (gros crayon, loupe, lampe d'appoint, fauteuil roulant, marche pied, etc.).	2021	La boîte à outils est constituée et disponible.	SCLSDS – Division des événements spéciaux

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
		5.3. Analyser annuellement l'accessibilité des sites.	2021-2022-2023	Une analyse de l'accessibilité des sites est réalisée et les correctifs sont identifiés.	SCLSDS – Division des événements spéciaux
		5.4. Ajouter un point d'échange sur l'accessibilité lors des rencontres de démarrage de projet ou d'événement.	2021	Ajout à l'ordre du jour – nomination d'une personne à l'accessibilité par projet.	SCLSDS – Division des événements spéciaux
		5.5. Ajouter une section « accessibilité » dans le bilan de chaque événement.	2022	Un bilan de l'accessibilité est réalisé par événement. Un bilan annuel est également réalisé dans lequel les forces et faiblesses sont identifiées.	SCLSDS – Division des événements spéciaux
		5.6. S'assurer que les soumissions et contrats d'offre de biens et services des fournisseurs externes et producteurs délégués prévoient des mesures d'accessibilité.	2021-2022	Les mesures mises en place par les fournisseurs ou producteurs sont indiquées dans le bilan de l'événement.	SCLSDS – Division des événements spéciaux
		5.7. Déployer la nouvelle procédure concernant les demandes d'interprétariat en langue des signes québécoise pour les événements organisés par la Ville de Laval.	2021-2023	La procédure est diffusée au sein du SCLSDS.	SCLSDS – DDS

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Niveau d'accessibilité des événements d'envergure organisés par des promoteurs privés sur le territoire lavallois	Veiller à ce que les promoteurs d'événement intègrent des mesures d'accessibilité.	5.8. Intégrer au système de pointage de la grille d'analyse des mesures d'accessibilité obligatoires à mettre en place et conditionnelles à la réalisation.	2023	Des mesures obligatoires d'accessibilité sont intégrées à la grille de pointage.	SCLSDS – Division des événements spéciaux en collaboration avec la DDS
		5.9. Intégrer au système de pointage de la grille d'analyse des mesures d'accessibilité qui vont au-delà des mesures obligatoires permettant l'octroi de points supplémentaires.	2021-2022	La grille de pointage est révisée afin d'encourager les promoteurs à intégrer des mesures d'accessibilité.	SCLSDS – Division des événements spéciaux en collaboration avec la DDS
La capacité organisationnelle de la Ville pour la mise en place d'accommodements et l'impartition de certaines tâches qui peuvent correspondre aux profils professionnels des personnes handicapées.	Favoriser l'employabilité (embauche, intégration au travail et rétention) des personnes handicapées.	5.10. Finaliser l'entente avec le Centre intégré et de santé et services sociaux de Laval-CRDITED pour le projet d'accueil de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. 5.11. Mise en place de partenariat avec les organismes d'employabilité.	2023	Taux de représentativité. Taux de représentativité et de rétention.	Service des ressources humaines (SRH)

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
	Contribuer à favoriser l'employabilité des personnes handicapées au sein des bibliothèques.	5.12. Participer activement aux rencontres du comité interservices "Ressources humaines" afin de favoriser l'employabilité (embauche, intégration au travail et rétention) des personnes handicapées.	2021-2022-2023	Un responsable de bibliothèque est mandaté pour participer à ce comité et garantir que l'information circule.	SRH en collaboration avec la Division des bibliothèques
		5.13. Évaluer la possibilité de développer un programme d'intégration en emploi des personnes handicapées au sein du SCLSDS.	2022-2023	Un rapport d'évaluation est produit.	SCLSDS – Division des bibliothèques en collaboration avec le SRH
En cas d'incident à leur domicile certaines personnes avec une limitation fonctionnelle ne peuvent quitter leur domicile sans l'aide d'un tiers ou des secours.	Assurer la sécurité des citoyens ayant des limitations ne leur permettant pas d'évacuer leur domicile en cas d'incendie.	5.14. Diffuser le nouveau programme Secours adaptés. 5.15. L'ancien programme Petit cœur est dorénavant le programme secours adapté depuis avril 2021. L'information sur ce programme est maintenant disponible sur le portail Web pompier.laval.ca donc plus accessible pour la population visée. De cette façon, l'inscription est simple et ne nécessite plus aucun déplacement de la part d'un inspecteur en prévention incendie.	2021	Le programme a été revu et amélioré. La mise à jour des données est complétée. Un dépliant est réalisé et diffusé.	Service de sécurité incendie SCM

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Les personnes avec des limitations motrices ont parfois de la difficulté à se déplacer sur de longues distances dans les installations municipales.	Offrir aux personnes avec des limitations motrices de se déplacer aisément dans les infrastructures municipales et d'évacuer plus rapidement en cas d'incident.	5.16. Mettre à disposition des usagers des fauteuils roulants de courtoisie dans les installations municipales qui sont accessibles et sécuritaires.	2021	Infrastructures ciblées Nombre de fauteuils roulants déployés.	SCLSDS – Division vie de quartier
En matière d'accessibilité aux services de loisir proposés par la Ville ou ses organismes partenaires, les personnes handicapées se retrouvent confrontées à une multitude d'enjeux et de contraintes limitant leur participation.	Offrir une meilleure accessibilité aux services de loisir à l'ensemble de la population lavalloise en considérant l'ensemble des enjeux et des contraintes qu'ils rencontrent.	5.17. Élaborer un cadre de référence en accessibilité au loisir.	2022	Le cadre de référence en accessibilité au loisir confère une vision commune et transversale en la matière au SCLSDS, pour une approche collective et cohérente.	SCLSDS – Division vie de quartier
		5.18. Élaborer un plan d'action pilote en accessibilité au loisir.	2022-2023	Un plan d'action permet de traduire cette vision commune et transversale en initiatives concrètes et coordonnées au service du citoyen.	SCLSDS – Division vie de quartier
La participation culturelle et sociale des publics en situation de handicap dans les bibliothèques est souvent compromise par divers obstacles.	Faciliter le recensement des activités des bibliothèques en faveur de l'intégration des personnes handicapées pour avoir un meilleur portrait de ce qui est fait, cibler et prioriser les actions.	5.19. Mettre en place un processus de recensement des activités relatives aux personnes handicapées.	2022	Le processus de recensement est mis en place et utilisé par les équipes.	SCLDS – Division des bibliothèques en collaboration avec la DDS, le SIPEP, le Bureau des grands projets et les organismes spécialisés

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
	Dans le cadre de projets RAC (Rénovation, agrandissement, construction de bibliothèques), améliorer le niveau d'accessibilité de l'offre de services et des espaces des Bibliothèques de Laval pour mieux répondre aux publics en situation de handicap et présentant des besoins particuliers.	5.20. Dans la cadre du projet de construction de la bibliothèque centrale (BCL), amorcer une réflexion globale sur l'adaptation de l'offre de services et des espaces pour les clientèles autistes jeunesse.	2021-2022-2023	Le programme fonctionnel et technique (PFT) de la bibliothèque centrale inclut les besoins exprimés pour les clientèles autistes jeunesse ou ayant des limitations fonctionnelles. Les axes d'orientation de la programmation à la bibliothèque centrale prévoient une offre culturelle pour ces clientèles.	
		5.21. Appliquer des critères et recommandations d'accessibilité universelle dans les infrastructures existantes, mais aussi dans la conception et la réalisation des projets RAC des bibliothèques.	2021-2022-2023	PFT des autres projets RAC à venir. Recommandations appliquées dans la mesure du possible (audits GI, partenaires DDS et organismes).	
	Réfléchir à la mise en place d'un processus facilitant l'identification des besoins des personnes handicapées afin de mieux cibler et prioriser les actions.	5.22. Évaluer nos outils et plateformes de travail (reponseatout.ca – logiciel COBA – site Web des bibliothèques, etc.) avec la collaboration de la DDS et des organismes.	2022-2023	La réflexion pour la mise en place d'un processus facilité d'identification des besoins des personnes en situation de handicap est entamée. Des recommandations sont effectuées.	
	Offrir aux jeunes handicapés une expérience culturelle enrichissante destinée à réduire l'écart physique,	5.23. Offrir aux jeunes fréquentant le camp de jour Campgourou, sur place, une série d'animations de lecture durant l'été.	2021	Des animations par une personne professionnelle sont planifiées et offertes tout au long de l'été aux jeunes fréquentant le camp de jour spécialisé Campgourou.	

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
	culturel et psychologique entre eux et les livres et leur permettre ainsi d'atteindre leur plein potentiel.	5.24. Évaluer les possibilités de leviers financiers pour pérenniser le projet 2021.	2022-2023	Des possibilités de financement sont identifiées. Des démarches sont entamées.	
	Éliminer les obstacles financiers qui entravent l'accès aux ressources, aux services et aux collections pour favoriser la participation et l'intégration en bibliothèque des publics plus vulnérables.	5.25. Abolir les frais de retard et permettre des amnisties de la dette des usagers dans des circonstances exceptionnelles de façon permanente.	2021	Les frais de retard sont abolis de façon permanente. Le règlement des bibliothèques est mis à jour pour permettre l'amnistie dans des situations exceptionnelles. Une campagne de promotion a été effectuée. Les procédures sont appliquées.	
	Permettre aux personnes sourdes et malentendantes de participer aux activités de la programmation culturelle virtuelle en développant une offre de conférences et de contes accessible aux personnes sourdes et malentendantes.	5.26. Traduire en langue des signes québécoise (LSQ) les activités virtuelles offertes par les Bibliothèques de Laval dans le cadre des semaines et journées thématiques soutenues par la DDS.	2021-2022-2023	Les activités virtuelles organisées sont recensées. Les activités identifiées sont traduites en LSQ en amont ou lors de la diffusion avec la collaboration de la DDS, du SIVET, de l'Aqepa.	
	Proposer une offre culturelle participative aux bénéficiaires du	5.27. Élaborer des projets de médiation culturelle et artistique qui seront offerts	2021-2022	Les bénéficiaires du prêt à domicile ont tous reçu de l'information sur la ligne	

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
	prêt à domicile afin de briser l'isolement social et solliciter leur créativité.	aux bénéficiaires du prêt à domicile. <i>Une histoire au bout du fil:</i> la ligne téléphonique culturelle qui propose des capsules littéraires lues par des personnalités publiques. Projet de cartes artistiques : 1^{re} étape: contact de l'artiste lavalloise Jimena Aragonés Rossetto avec les bénéficiaires. 2^e étape : pour ceux et celles qui souhaitent participer, l'artiste collectera les souvenirs des participants (photos, dessins, lettres ou autres) afin de créer une carte artistique qui leur sera remise au courant de l'année 2022.		téléphonique <i>Une histoire au bout du fil.</i> Ils et elles ont appelé la ligne. Les bénéficiaires du prêt à domicile ont reçu une carte de souhaits des fêtes et ont participé à la création d'une carte d'anniversaire en 2022. Des statistiques sont compilées.	
	Permettre aux personnes présentant des limitations fonctionnelles d'utiliser les équipements du Studio et d'apprendre les bases de la programmation.	5.28. Élaborer des trousse destinées aux clientèles à faible littératie par l'équipe de Génie lab. Elles seront utilisées au Studio avec des fiches d'animation et des capsules explicatives qui présentent le fonctionnement de différentes technologies en langage simplifié et avec des étapes plus simples.	2022-2023	Le projet est finalisé et offert au public. La promotion est faite auprès des publics ciblés, familles et organismes. Le nombre de trousse utilisées est compilé.	

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
Le repérage, la découverte et l'utilisation des documents physiques et numériques adaptés aux publics handicapés ou abordant la notion de handicap au sens large peuvent être difficiles au sein des Bibliothèques.	Mettre en valeur et favoriser la découverte des livres jeunesse favorisant l'inclusion.	5.29. Développer un champ cliquable dans le catalogue des bibliothèques pour mettre en valeur les livres de la sélection Kaléidoscope (sélection d'ouvrages jeunesse favorisant l'inclusion élaborée par le YWCA de Québec).	2021	Le champ dans le catalogue est cliquable.	SCLSDS – Division des bibliothèques
		5.30. Développer la dimension recherchable de ce champ dans le catalogue des bibliothèques.	2022-2023	Le champ dans le catalogue est recherchable.	SCLSDS – Division des bibliothèques
	Faciliter le repérage des ouvrages dont la mise en page est adaptée aux publics dyslexiques.	5.31. Utiliser la vedette-matière « Livres adaptés aux enfants dyslexiques » lorsque les documents présentent une police de caractère et une disposition du texte adaptées	2021	La vedette-matière est utilisée par les équipes du développement des collections et apparaît dans la notice des documents répondant aux besoins des publics dyslexiques.	SCLSDS – Division des bibliothèques
	Enrichir la collection de livres parlés sur support physique.	5.32. Augmenter les budgets attribués à cette catégorie documentaire.	2021	Des livres parlés sur support physique sont achetés pour un total de 7 000 \$.	SCLSDS – Division des bibliothèques
	Favoriser la découverte et l'accès aux documents numériques traitant de la déficience intellectuelle, la déficience physique, les troubles du spectre de l'autisme.	5.33. Mettre en valeur des sélections Biblio-Santé sur la plateforme prêt numérique des Bibliothèques de Laval.	2021	Des sélections Biblio-Santé sont suggérées sur laval.pretnumerique.ca et facilement accessibles.	SCLSDS – Division des bibliothèques

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
	Favoriser la découverte et l'accès aux documents en lien avec la Semaine québécoise des personnes handicapées.	5.34. Mettre en valeur les ouvrages traitant de thématiques en lien avec la Semaine québécoise des personnes handicapées (catalogue des bibliothèques, plateforme de livres numériques, expositions documentaires en bibliothèque).	2021	Des sélections thématiques sont élaborées et proposées au public.	SCLSDS – Division des bibliothèques
	Enrichir les collections jeunesse de documents qui représentent la diversité, dont le handicap et qui répondent à certains besoins particuliers.	5.35. Poursuivre l'acquisition d'ouvrages jeunesse traitant du handicap et des ouvrages adaptés aux enfants ayant des besoins particuliers.	2022-2023	Des documents jeunesse traitant du handicap et adaptés sont achetés de manière continue et offerts au public.	SCLSDS – Division des bibliothèques
Les femmes ayant des limitations fonctionnelles et vivant de la violence conjugale ont de la difficulté à se déplacer rapidement vers une maison d'hébergement pour femmes victimes de violence conjugale.	Permettre aux femmes handicapées victimes de violences conjugales et à leurs enfants de quitter rapidement leur domicile.	5.36. Développer un service de transport adapté gratuit pour les femmes handicapées victimes de violence conjugale afin qu'elles puissent se rendre à une ressource d'hébergement à Laval.	2022	Création d'un comité de travail. Élaboration d'un protocole Mise en place d'un service de transport.	Association lavalloise du transport adapté STL

Crédits

L'élaboration du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2023 a été rendue possible grâce à la participation du comité consultatif conjoint sur l'accessibilité composé de représentants des services municipaux et de partenaires, sous la coordination générale de la Division du développement social du Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social.

Comité consultatif conjoint sur l'accessibilité (CCCA)

Représentantes et représentants des services municipaux

Marie-Ève Alder

Service des travaux publics

Andrée Assaf

Service des ressources humaines

Nicholas Borne

Conseiller municipal de Laval-lesÎles

Claudine Cantin

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division vie de quartier

Philippe Comeau

Service du développement économique

Yan d'Amours

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division vie de quartier

Carole Gamache

Service des communications et du marketing

Annie Guérard

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division infrastructures et administration

Michel Guillemette

Service de police

Majed Halwani

Service de l'ingénierie

Karim Ibrahim

Bureau des grands projets

Christian Leclair

Service de l'urbanisme

Véronic Maheu

Service de sécurité incendie

Marc Meloche

Service de l'urbanisme

Sylvie Mercier

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division aquatique, plein air et Centre de la nature

Laureen Mooock Colombani

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division des bibliothèques

Magdalena Palacios

Service de la gestion des immeubles

Marie-Josée Saucier

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division des événements spéciaux

Patrick Saumure

Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté

Partenaires**Françoise Charbonneau**

Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Laval

Kim Joly

Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval

Mathieu Lacombe

Société de transport de Laval

Sophie Lanctôt

Société Logique

Mara Audet-Leblanc

Table régionale de concertation des aînés de Laval

Coordination**Mathieu Denécheau**

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division du développement social

