



**FORMATION
ALTERGO**

MA MUNICIPALITÉ ACCESSIBLE

.....

**Guide pour une participation
citoyenne au plan d'action
municipal à l'égard des
personnes handicapées**

Crédits

Coordination

Lise Roche – directrice, Accessibilité universelle en loisir, AlterGo

Recherche et rédaction

Pierre Chabot – conseiller en accessibilité universelle, Formation AlterGo

Contribution au contenu

Catherine Guérard – chef d'équipe, Formation AlterGo

Sarah Limoges – conseillère en accessibilité universelle, AlterGo

Collaboration

Geneviève Rajotte Sauriol – chargée de communication, AlterGo

ISBN : 978-2-924686-06-5 (version papier)
978-2-924686-07-2 (PDF)

Ce projet a été réalisé grâce au soutien financier de l'Office des personnes handicapées du Québec.

**Office des personnes
handicapées**

Québec 

Le document est disponible en version électronique au www.altergo.ca

1^{re} édition – mai 2017

Remerciements

Ce guide a été réalisé par Formation AlterGo, organisme offrant une gamme de formations, d'activités de sensibilisation et de guides pour outiller les différents acteurs de la communauté à répondre aux besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle et les sensibiliser à l'accessibilité universelle. Formation AlterGo remercie les personnes et les partenaires qui ont grandement contribué à enrichir la réflexion entourant ce guide.

- Mike Almeida, conseiller expert au soutien à la mise en œuvre de la Loi, Office des personnes handicapées du Québec
- Judith Bastien, B.A.A. coordonnatrice, BAIL-Mauricie
- Pauline Couture, directrice générale, Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal inc. (GAPHRSM)
- Claire Ouellette, MBA, Adm.A., C.M.C, conseillère en management certifiée et formatrice, Expression Organisation inc.

Table des matières

Remerciements	3
Avant-propos	6
Introduction.....	9
1. Pourquoi produire un plan d'action ?	11
1.1. Aspects légaux liés à la production d'un plan d'action	11
1.2. Politiques favorisant la production d'un plan d'action	13
1.3. Aspects économiques	14
1.4 Aspects sociaux	15
2. Sur quoi travailler ?	17
2.1. La personne handicapée et le handicap	17
2.2 L'accessibilité universelle et les mesures adaptatives	20
3. Qui sont les acteurs ?	24
3.1 Le rôle du conseil municipal et des élus	24
3.2 Quel est votre rôle, à titre de membre du comité ?	27
4. L'élaboration et le suivi du plan d'action en 10 étapes.....	30
4.1 Nommer une personne responsable de la démarche et créer un groupe de travail.....	30
4.2 Élaborer un plan de travail	32
4.3 Établir un portrait sociodémographique des personnes handicapées	33
4.4 Tracer un portrait de la municipalité et des secteurs d'activités.....	34
4.5 Faire le bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine	38
4.6 Identifier et prioriser les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.....	40
4.7 Déterminer les mesures envisagées par la municipalité pour l'année à venir	43
4.8 Rédiger le projet de plan d'action.....	46
4.9 Adopter et rendre public le plan d'action.....	46
4.10 Mettre en œuvre le plan d'action et en assurer le suivi.....	47
5. Conclusion.....	49
ANNEXES	50
Annexe A	51
Fiche #1 – Accessibilité des édifices et des lieux publics	52
Fiche #2 – Habitation et logement social	56
Fiche #3 – Transport, signalisation et stationnement.....	59
Fiche #4 – Loisir, culture et tourisme	63
Fiche #5 – Soutien aux organismes communautaires	66
Fiche #6 – Sécurité publique.....	68
Fiche #7 – Accessibilité des commerces et des places d'affaires	71

Fiche #8 – Administration municipale – Participation citoyenne	73
Fiche #9 – Administration municipale – Mécanismes de plaintes	76
Fiche #10 – Administration municipale – Emploi et ressources humaines	78
Fiche #11 – Administration municipale – Approvisionnement en biens et services	81
Fiche #12 – Administration municipale – Accès aux documents, technologies d'informations et communications	84
Annexe B	86
Résolution de problèmes et autres stratégies	86
Annexe C	88
Conseils pour la prise de décisions	88
Annexe D	89
Conseils en matière de résolution de conflit	89
Annexe E	90
Lois et politiques québécoises précisant certains points à l'égard de l'intégration sociale des personnes handicapées	90
Annexe F	92
Pictogrammes	92
Annexe G	94
Formation « Relations publiques et habiletés politiques » offerte par Formation AlterGo	94
Annexe H	95
Ressources et références en matière d'accessibilité universelle	95

Avant-propos

Mot de madame Charlebois

De grands progrès ont été réalisés ces dernières années pour favoriser l'intégration des personnes handicapées, mais nous devons poursuivre nos actions, collectivement et individuellement, pour que le Québec soit une société de plus en plus inclusive. Et pour y arriver, nous avons tous un rôle à jouer.



Je tiens à mentionner que les municipalités sont au cœur du quotidien des personnes handicapées. À cet égard, ils sont des acteurs importants dans la mise en place de mesures efficaces pour améliorer leur intégration.

Je me réjouis de la diffusion de ce présent guide qui vise à aider la personne handicapée à participer activement à changer les choses au sein de sa municipalité. C'est toute la société qui bénéficie d'une plus grande collaboration entre les personnes en situation de handicap et les municipalités. Ensemble, nous avons le pouvoir d'agir pour une pleine intégration des personnes handicapées au sein de notre société.

En terminant, je tiens à remercier AlterGo pour cette belle initiative, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, qui veillent, jour après jour, à l'épanouissement des personnes handicapées partout au Québec.

Lucie Charlebois

Ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse, à la Santé publique et aux Saines habitudes de vie

Mot de monsieur Sévigny

En tant que président de l'Union des municipalités du Québec, j'ai eu le plaisir de prendre connaissance du guide Ma municipalité accessible, à l'intention des personnes ayant une limitation fonctionnelle qui désirent s'impliquer auprès de leur municipalité, relativement au plan d'action à l'égard des personnes handicapées.



La participation citoyenne et la collaboration entre professionnels, décideurs et citoyens sont inévitables pour concevoir des municipalités inclusives pour tous. Ce guide constitue un outil de première importance afin d'amener les personnes ayant une limitation fonctionnelle à accompagner les élus et les administrations municipales dans la planification et les actions qui mèneront à l'accessibilité universelle.

J'invite les municipalités membres de l'Union, les citoyens et les organisations représentant les personnes handicapées à devenir des acteurs de changement pour entreprendre dès aujourd'hui la marche vers le monde de demain.

Bernard Sévigny
Président de l'Union des municipalités du Québec
Maire de Sherbrooke

Mot de madame Lefebvre

Une approche gagnante

Bâtir des collectivités inclusives et accessibles est l'affaire de tous. Pour ce faire, il est essentiel de réunir les savoirs des citoyens, des experts et des décideurs. Cette synergie permet d'engendrer des solutions innovantes qui répondent aux besoins réels de tous les membres de la communauté.



Le présent guide constitue un outil pratique pour encourager et faciliter la participation citoyenne des personnes ayant une limitation fonctionnelle. Le rôle des municipalités est quant à lui de mettre en place les conditions qui favorisent une telle participation. Dans le cadre de l'élaboration d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la création d'un groupe de travail incluant les citoyens est d'ailleurs toute indiquée.

Nous invitons les municipalités, les organismes et les citoyens ayant une limitation fonctionnelle à faire équipe. En saisissant cette opportunité de dialoguer et de travailler conjointement, il est possible de faire tomber les obstacles à une ville pleinement inclusive.

Merci beaucoup à l'Office des personnes handicapées du Québec pour sa contribution essentielle et aux divers partenaires qui ont apporté leur appui à la réalisation de ce guide. Merci aussi à toutes les personnes qui acceptent de s'engager à créer des villes accessibles universellement.

Bonne lecture!

Monique Lefebvre
Directrice générale
AlterGo

Introduction

De l'accès aux loisirs en passant par l'entretien des infrastructures, nous avons, en tant que citoyens, bien des attentes à l'endroit des municipalités concernant la réponse aux besoins les plus élémentaires : se loger, se nourrir, se déplacer, communiquer, travailler, etc. Les personnes ayant une limitation fonctionnelle peuvent, à l'occasion, nécessiter que certains services soient ajustés ou pensés différemment pour répondre à leurs besoins. Pour ce faire, le gouvernement du Québec exige des municipalités de 15 000 habitants et plus qu'elles se dotent d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

Les municipalités assujetties à cette obligation mettent habituellement sur pied un comité de travail en vue d'élaborer le plan. La participation des personnes handicapées à ce comité est souhaitable et encouragée. Le présent guide se veut un outil pour concevoir la ville avec et pour les citoyens ayant une limitation fonctionnelle.

À qui s'adresse ce guide ?

Formation AlterGo a conçu ce guide pour les citoyens désirant s'impliquer sur un comité de travail dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un plan d'action municipal à l'égard des personnes handicapées. Cette implication peut se faire à titre individuel ou à titre de représentant d'association ou d'organisme représentant les intérêts des personnes qui ont une limitation fonctionnelle.

Comment est-il conçu ?

Outil complet, le guide regroupe l'ensemble de la documentation pertinente à votre implication. Il contient des résultats de recherches, des articles de lois et règlements, des outils, des exemples de bonnes pratiques, des aide-mémoires à prendre en compte, des suggestions de mesures pouvant faciliter la participation des personnes ayant une limitation fonctionnelle et plus encore.

Il se veut à la fois :

- succinct : il va à l'essentiel;
- clair et simple : il est facile à comprendre;
- complet : on y trouve tout ce dont on a besoin.

Des icônes permettent d'identifier rapidement le type d'informations qui vous est présenté.



Conseils

Une approche que l'on vous suggère de prendre.



Outils

Des exemples de grilles, de formulaires, etc.



À retenir !

Une information particulièrement importante.

1. Pourquoi produire un plan d'action ?

Les raisons qui motivent les municipalités à produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées sont loin d'être seulement d'ordre légal ! La mise en place d'un plan d'action peut procurer des bénéfices économiques importants et des bienfaits pour l'ensemble de la communauté.

Dans ce chapitre, plusieurs sujets seront démystifiés : obligations légales, contexte politique, enjeux économiques et enjeux sociaux liés au plan d'action. Ces aspects peuvent nourrir votre réflexion et devenir de puissants arguments pour convaincre vos interlocuteurs.

1.1 Aspects légaux liés à la production d'un plan d'action

À titre de collaborateur à l'élaboration du plan d'action d'une municipalité, il est important que vous connaissiez les différents aspects légaux qui encadrent une municipalité dans la production d'un plan d'action.

La Loi

L'adoption de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale¹ (la Loi) a modifié le cadre légal des ministères et organismes en matière de responsabilités à l'égard des personnes handicapées.

L'article 61.1 de la Loi oblige chaque municipalité de 15 000 habitants et plus à adopter un plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Ce plan doit obligatoirement être adopté et rendu public annuellement et inclure :

1. les **obstacles** à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant des attributions de la municipalité;
2. le **bilan des mesures** prises au cours de l'année qui se termine;
3. les **mesures envisagées** pour l'année qui débute, dans le but de réduire les obstacles identifiés.

L'article 61.3 oblige les ministères, les organismes publics et les municipalités à tenir compte, dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de l'accessibilité aux personnes handicapées.

¹ Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/E-20.1>

L'article 67 stipule qu'« une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (chapitre C-60.1), de la Loi sur les cités et villes (chapitre C-19) ou du Code municipal du Québec (chapitre C-27.1) doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert ».

Autres aspects légaux

En complément à l'article 61.1 et à la Politique à part entière, d'autres éléments légaux, politiques et règlements, doivent être pris en compte par les municipalités :

- Loi canadienne sur les droits de la personne :
<http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/H-6/>
- Charte des droits et libertés de la personne au Québec
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>
- Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-2.01>
- Loi sur le développement durable
<http://www.mddelcc.gouv.qc.ca/developpement/loi.htm>
- Code de construction du Québec
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/B-1.1,%20r.%202>
- Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif de l'Organisation des Nations Unies
<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>

Outils



Consultez l'annexe E pour davantage d'articles de lois, de règlements et de politiques qu'une municipalité doit prendre en compte dans le cadre de l'élaboration de son plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

1.2 Politiques favorisant la production d'un plan d'action

La politique À part entière

En 2009, le gouvernement du Québec a adopté la politique À part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité.² C'est une politique qui vise à accroître, sur une période de dix ans, la participation sociale des personnes handicapées. Les résultats attendus sont :

- l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées;
- une réponse complète à leurs besoins essentiels;
- la parité avec les autres citoyens dans l'exercice de leurs rôles sociaux.

Pour atteindre les résultats fixés par le gouvernement, la politique propose trois grandes priorités pour que le Québec soit une société :

1. inclusive;
2. solidaire et plus équitable;
3. respectueuse des choix et des besoins des personnes handicapées et de leur famille.

À retenir



La politique À part entière est un complément incontournable aux responsabilités édictées par la Loi. Elle permet d'obtenir une vision globale des défis à relever pour les prochaines années au Québec. Les municipalités y ont un rôle primordial à jouer !

La politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées

Cette politique gouvernementale découle de l'application de l'article 26.5 de la Loi. Elle a pour but « de mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public ». ³ Bien qu'elle vise seulement les ministères et les organismes publics, on peut s'attendre à ce que les municipalités s'en inspirent, considérant la jurisprudence existante en matière d'accommodement raisonnable.

² Politique À part entière :

https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf

³ Politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées : publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2006/06-824-02.pdf

1.3 Aspects économiques

Bien que les municipalités de 15 000 habitants soient contraintes à produire un plan d'action, les motivations majeures pourraient bien être d'ordre économique. Le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario a commandé une étude auprès de la Martin Prosperity Institute de l'Université de Toronto, afin de quantifier les avantages économiques de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Les résultats de cette recherche présentent un point de vue fort intéressant sur les coûts et les avantages de l'accessibilité :

- « L'exclusion de citoyens d'une participation à la vie sociale et économique impose des coûts élevés à la société. L'augmentation de l'accessibilité peut diminuer le chômage, le niveau de pauvreté et de mauvaise santé. »⁴
- « L'inclusion et l'augmentation de la diversité favorisent un accès accru aux divers marchés économiques, l'amélioration des bassins de main-d'œuvre[...] »³
- « la mise en œuvre des normes de la LAPHO pourrait stimuler entre 400 millions \$ et 1,5 milliard \$ en nouvelles dépenses sur le tourisme et générer une augmentation des ventes au détail allant de 3,8 à 9,6 milliards \$. »³
- « En améliorant l'accessibilité, on peut créer jusqu'à 9,6 milliards \$ en nouvelles dépenses de détail et 1,6 milliard \$ en nouvelles dépenses de tourisme sur cinq ans en Ontario. »⁵
- « En 2035, 40 % de notre clientèle sera composée de personnes handicapées. »⁴

D'autre part :

- Une étude effectuée par Kéroul a permis d'estimer la valeur économique des activités touristiques et culturelles auxquelles participent les personnes handicapées physiquement à plus d'un milliard \$ par année.⁶

⁴ Guide visant la planification annuelle de l'accessibilité en vertu de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario : <http://www.mcass.gov.on.ca/documents/fr/mcass/publications/accessibility/AGUIDETOANNUALACCESSIBILITYPLANNINGJan07F2.pdf>

⁵ Plan d'action sur l'accessibilité de l'Ontario : <https://www.ontario.ca/fr/page/le-chemin-vers-2025-plan-daction-sur-laccessibilite-de-lontario>

⁶ Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec : http://www.keroul.qc.ca/DATA/ETUDE/4_fr~v~etude-sur-les-comportements-et-attitudes-des-

- L'Ontario évalue que d'ici 2036, « le revenu des personnes âgées et des personnes handicapées de l'Ontario représentera 40 % du revenu total de la population ontarienne, soit 536 milliards de dollars. »⁷

À retenir



Selon l'Ordre des urbanistes du Québec : « ...le Québec assiste au renversement de sa pyramide des âges. D'à peine 6,8 % qu'elles étaient en 1971, les personnes âgées de 65 ans et plus représenteront 25,6 % de la population québécoise en 2031, soit près de deux fois plus qu'en 2006. [Cette augmentation] ne sera pas sans effet en ce qui a trait à l'urbanisme et à l'organisation de nos villes. [...] Il faut donc adapter les territoires dès maintenant pour qu'ils permettent aux personnes âgées de vieillir dans leur quartier avec une bonne qualité de vie. »⁸

1.4 Aspects sociaux

Mieux répondre aux besoins de l'ensemble de la collectivité

Au-delà de l'impact économique positif que peut engendrer une ville accessible, les retombées seront saluées par l'ensemble des citoyens, notamment par les personnes âgées et les familles. En effet, les conséquences du vieillissement sur les capacités physiques et cognitives peuvent se faire sentir. Une baisse de vision, une perte auditive, une mobilité limitée ou la difficulté à comprendre des consignes diverses peuvent surgir avec le vieillissement.

Par ailleurs, plusieurs des mesures qu'une municipalité développera dans son plan d'action auront des répercussions sur l'ensemble des citoyens. Par exemple, les entrées avec portes automatiques facilitent tant les déplacements des parents avec poussette et que des livreurs transportant de la marchandise. D'autre part, l'accessibilité des sites web permet une meilleure présentation de l'information du point de vue de la compréhension et de l'utilisation, à l'ordinateur et sur téléphone intelligent.

[personnes-ayant-une-incapacite-physique-en-matiere-de-tourisme-culture-et-transport-au-quebec-2011-version-abregee-20-pages-.pdf](#)

⁷ Comment rendre le service à la clientèle accessible: <https://www.ontario.ca/fr/page/comment-rendre-le-service-la-clientele-accessible>

⁸ Ordre des urbanistes du Québec (2011). Revue Urbanité – Automne 2011 : <http://www.ouq.qc.ca/publications/urbanite/urbanite-2002-2014/206-urbanite-automne-2011/file>

À retenir

Six impacts positifs du plan d'action pour la municipalité



1. Des citoyens qui peuvent participer à l'ensemble des activités et services offerts par la Ville.
2. Une conception de l'infrastructure et des services qui s'insèrent dans une politique de développement durable.
3. Une ville qui s'adapte au vieillissement de la population.
4. Une plus grande participation des citoyens aux activités démocratiques, comme les élections.
5. Une diminution des demandes d'accommodement et des plaintes.
6. Un impact économique important pour les commerces et le tourisme.

Conseil



Lorsque vous siégerez sur le groupe de travail pour le plan d'action, rappelez que les travaux ont plusieurs impacts positifs pour toute la communauté. Faites-le valoir auprès des membres du comité et auprès des élus ! Une fiche-conseil⁹ sur les stratégies argumentaires a été produite par le Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH), nous vous invitons à en faire la lecture.

D'autre part, nous vous invitons à prendre une heure de votre temps pour regarder l'excellente vidéo produite par le PRÉCA, Partenaires pour la réussite éducative en Chaudières-Appalaches, qui met en vedette monsieur François Lagarde, vice-président, communications à la Fondation Lucie et André Chagnon. <https://vimeo.com/182612296>

Maintenant que nous avons vu les principales obligations légales et les bénéfices de l'élaboration d'un plan d'action à l'égard des personnes handicapées, le prochain chapitre présentera deux notions fondamentales : de qui parle-t-on lorsque l'on parle de personnes handicapées et sur quoi devons-nous agir pour faciliter leur participation sociale ?

⁹ Boîte à outils pour défendre et promouvoir l'accessibilité : http://capvish.org/wp-content/uploads/2016/05/pdf_BAO_9_argumentation.pdf

2. Sur quoi travailler ?

2.1. La personne handicapée et le handicap

Parler de plan d'action et d'accessibilité universelle, c'est bien beau, mais, au fait, qu'est-ce qu'une personne handicapée ? Considérant que certaines obligations légales font mention du terme personne handicapée, le législateur a cru bon d'indiquer ce qu'on entend par là.

« Toute personne ayant une **déficience** entraînant une **incapacité significative et persistante** et qui est sujette à rencontrer des **obstacles** dans l'accomplissement d'activités courantes. »¹⁰

L'Office des personnes handicapées du Québec nous en dit davantage :

« Cette définition s'applique à tout individu, femme ou homme, ayant une déficience. Il peut s'agir d'un enfant, d'un adulte ou d'une personne âgée.

En ce qui a trait à l'incapacité, elle peut être motrice, intellectuelle, de la parole ou du langage, visuelle, auditive ou associée à d'autres sens. Elle peut être reliée à des fonctions organiques, ou encore, liée à un trouble du spectre de l'autisme ou à un trouble grave de santé mentale. Notons que cette définition permet l'inclusion des personnes ayant des incapacités significatives épisodiques ou cycliques.

Qu'entend-on exactement par déficience ? Incapacité ? Obstacle ? Ce vocabulaire est issu du [Processus de production du handicap](#) (PPH)¹¹, un modèle explicatif des causes et conséquences des maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité ou au développement de la personne. Ce modèle a été développé par le [Réseau international sur le Processus de production du handicap](#) (RIPPH)¹².

Facteurs personnels

Ainsi, une déficience dans la structure ou dans le fonctionnement d'un système organique (système nerveux, cardiovasculaire, digestif, respiratoire, immunitaire, musculaire, etc.) peut causer des incapacités temporaires ou permanentes à

¹⁰ Article 1 g. de la Loi <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/E-20.1>

¹¹ Processus de production du handicap : <http://www.ripph.qc.ca/mdh-pph/mdh-pph>

¹² Réseau international sur le Processus de production du handicap : <http://www.ripph.qc.ca/>

accomplir une activité physique ou mentale. Ces incapacités peuvent être de nature stable, progressive ou régressive.

Facteurs environnementaux

En entrant en interaction avec les facteurs environnementaux, c'est-à-dire avec les différents obstacles ou facilitateurs rencontrés au quotidien dans l'environnement physique et social, ces caractéristiques propres à l'individu auront une influence sur ses habitudes de vie. Cette interaction le placera en situation de participation sociale ou, au contraire, en situation de handicap.

Situation de handicap

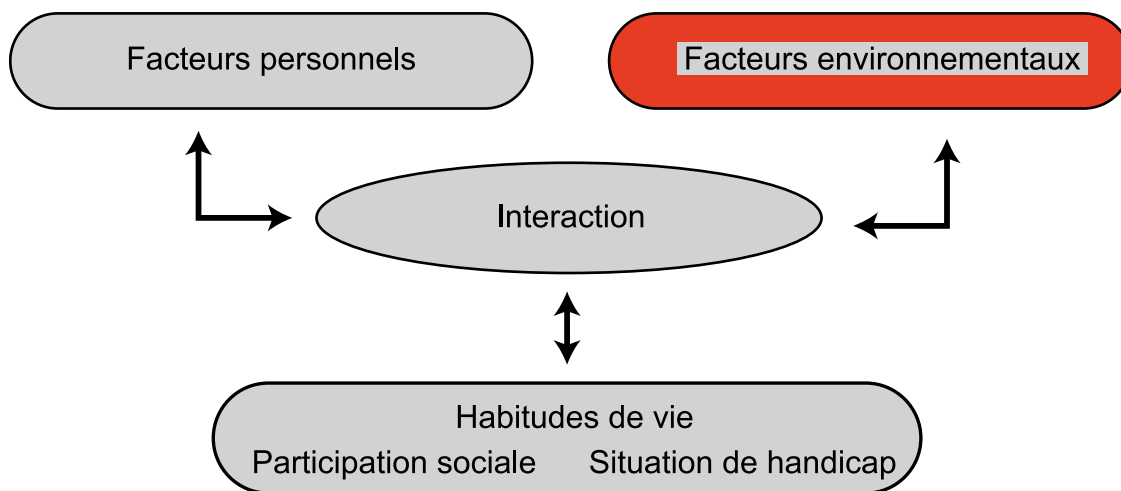
Par exemple, l'aménagement de rampes d'accès à l'extérieur des édifices ou de signaux sonores aux intersections, de même que l'utilisation de pictogrammes simples pour indiquer les salles de bain dans les endroits publics, constituent des exemples de facilitateurs, alors qu'un édifice de plusieurs étages qui n'a pas d'ascenseur ou un endroit qui refuse les chiens-guides représentent des obstacles pour une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou ayant une incapacité visuelle.

On parle de participation sociale lorsque la personne est en mesure de réaliser ses habitudes de vie, ce qui fait référence à la réalisation d'activités courantes telles que se nourrir, se déplacer, se loger, se laver, communiquer avec les autres, et exercer ses rôles sociaux, notamment étudier, travailler, pratiquer des loisirs, s'impliquer dans des partis politiques, des clubs, des organismes communautaires. »¹³

¹³ Définition de personne handicapée : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/loffice/quest-ce-quune-personne-handicapee.html>

Tableau 1

Processus de production du handicap



RIPPH/SCCIDH 1998

Dans le cadre des plans d'action municipaux, cette notion d'obstacles est fondamentale. Ainsi, les actions prises par la municipalité peuvent soit abolir, réduire ou engendrer des obstacles ou encore mettre en place des facilitateurs afin que les personnes puissent réaliser leurs activités courantes et leurs rôles sociaux.

À retenir



C'est davantage sur les facteurs environnementaux que s'effectueront les réflexions et les travaux de la municipalité pour abolir ou réduire les situations de handicap.

Conseils



Dans le cadre de l'élaboration du plan d'action, prenez en considération que certaines personnes présentent des limitations variables, qui ne sont pas toujours visibles et qui peuvent s'aggraver avec le temps.

Lors de vos discussions, il se peut que les termes suivants soient utilisés : personne handicapée, personne ayant des incapacités, personne ayant une limitation fonctionnelle, personne en situation de handicap, personne ayant un handicap, etc.

Surtout, demandez à votre entourage d'éviter d'employer des termes tels que :

- handicapé (sans le mot personne);
- débile;
- malade mental;
- fou;
- chaise (pour parler d'une personne utilisant un fauteuil roulant).



Outils

Pour plus d'information au sujet de la terminologie à employer, voici quelques ressources :

- <http://www.formation.ophq.gouv.qc.ca/comment.html>
- <https://www.sdc.gov.on.ca/sites/mgcs-onterm/Documents/Guides/vocapp.htm#sec4>
- http://www.cab-acr.ca/french/societal/diversity/disabilities/pwd_guidelines.htm

2.2 L'accessibilité universelle et les mesures adaptatives

L'accessibilité universelle

La notion d'accessibilité universelle existe depuis quelques années et s'inscrit dans une perspective de développement durable¹⁴. L'accessibilité universelle est une notion sur laquelle la municipalité doit s'attarder, notamment dans la conception de bâtiments ou lors de leur rénovation. Explorons-en quelques facettes, mais avant, une définition :

« L'accessibilité universelle est le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents. »¹⁵

L'accessibilité universelle prône la réalisation d'environnements et de services sans obstacle. Elle permet à chaque citoyen, ayant ou non une limitation fonctionnelle, de :

¹⁴ Plan d'action et d'accessibilité de la Ville de Québec :

https://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs_ville/PlandAction_accessibilite_bilan.pdf

¹⁵ Université de Montréal (2011). Définition développée par le Groupe DÉFI Accessibilité (GDA), Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal, Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3), Langevin, Rocque, Chalghoumi et Ghorayeb, Université de Montréal.

- accéder aux mêmes bâtiments et aux mêmes lieux de loisirs;
- accéder aux mêmes informations;
- participer aux activités de la municipalité;
- voter;
- s'inscrire et suivre une formation;
- emprunter un livre à la bibliothèque;
- se stationner;
- consulter le site web de sa municipalité;
- contester son compte de taxes;
- postuler à un emploi à la Ville et y travailler;
- etc.

Les 4 axes de l'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle s'articule autour de 4 axes, le tout dans l'intention de desservir adéquatement l'ensemble des citoyens. Les 4 axes sont :

1. Architectural et urbanistique
2. Programmes, services et emploi
3. Communications
4. Sensibilisation et formation

Ces 4 axes constituent une grille intéressante pour identifier les obstacles présents dans la municipalité. À titre d'exemple, voici les questions qui pourraient être posées aux représentants de la Ville :

- L'édifice est-il accessible pour tous ?
- Peut-on y recevoir des services, quelles que soient nos capacités ?
- Le personnel est-il sensibilisé et formé à l'accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle ?
- Les informations que l'on y retrouve sont-elles facilement compréhensibles (pictogramme pour les toilettes, salles, information en gros caractères, site web accessible, etc.) ?

À retenir



Ces questions sont interreliées et permettent l'identification des obstacles et l'évaluation de la qualité de la mesure que l'on vise à mettre en place.

La politique gouvernementale québécoise À part entière, pour un véritable exercice du droit à l'égalité exprime parfaitement l'importance pour le Québec d'entreprendre un virage vers l'inclusion.

« Il faut donc agir autrement et accentuer le virage inclusif. Ce virage suppose de prévoir, dès la conception, un environnement physique et social qui tient compte des besoins de l'ensemble de la population, incluant ceux des personnes handicapées et de leur famille. Cela, de manière à ce qu'il ne soit pas nécessaire de recourir après coup à des adaptations, ou d'entreprendre des démarches particulières pour rendre possible l'intégration. Ce n'est plus aux personnes à s'adapter à des environnements non conçus pour elles, mais c'est la société qui doit tenir compte de la diversité des citoyens qui la composent. Accentuer le virage inclusif, c'est donc faire en sorte que tous les citoyens participent à la société québécoise, s'y reconnaissent et y contribuent, et que tous puissent bénéficier des changements. »¹⁶

Outils



Formation AlterGo a produit une collection de publications sur l'accessibilité universelle. Elle est disponible en ligne au www.altergo.ca/fr/ressources/publications

Les mesures adaptatives

L'approche adaptative consiste à adapter un environnement qui n'a pas été conçu pour les personnes handicapées dès le départ. Elle permet de corriger les problèmes ou les obstacles que rencontreront les personnes ayant une limitation fonctionnelle dans leurs activités de tous les jours, ce que nous appellerons ici les habitudes de vie.

Les mesures adaptatives sont entre autres utilisées pour corriger certains problèmes rencontrés dans les édifices patrimoniaux. Par exemple, si l'immeuble abritant l'hôtel de ville a été construit il y a plusieurs années et que seul un escalier permettait d'entrer par la porte principale, une rampe a pu être ajoutée pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite.

D'autre part, des mesures adaptatives ou d'accommodement peuvent être mises en place pour qu'une personne handicapée puisse avoir accès aux mêmes informations que l'ensemble de ses concitoyens. Pensons à la mise en place de moyens de communication tels que les SMS, le langage simplifié, l'orthographe alternative, etc. Les services d'accompagnement en loisirs pour un enfant handicapé qui participe aux activités du camp de jour en sont un autre exemple.

¹⁶ Politique À part entière

https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Politique_a_part_entiere_Acc.pdf, p.25

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'action municipal, bien que l'accessibilité universelle soit préconisée, il est adéquat d'identifier des mesures adaptatives pour contrer certains obstacles à la participation sociale des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Maintenant que les termes ont bien été définis, nous allons nous pencher sur les acteurs qui gravitent autour du plan d'action municipal.

3. Qui sont les acteurs ?

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'action de votre municipalité, plusieurs acteurs devront travailler ensemble :

- les **élus**, c'est-à-dire le maire et les conseillers municipaux qui ont la fonction d'adopter les politiques et les règlements municipaux;
- les **fonctionnaires** qui appliquent les lois, politiques et règlements de la Ville;
- les **citoyens** qui sont à la fois ceux qui paient pour les services et en bénéficient. Ils peuvent agir en leur nom ou représenter un organisme;
- les représentants d'**organismes** desservant des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Nous nous attarderons quelque peu sur le rôle des élus et le rôle que vous jouerez à titre de citoyen qui désire participer à l'élaboration d'un plan d'action municipal.

3.1 Le rôle du conseil municipal et des élus

Responsabilités du conseil municipal

Toutes les municipalités ont un conseil municipal composé de personnes qui ont été élues de façon démocratique par les citoyens. Ces personnes sont les conseillers municipaux et représentent chacun un territoire.

Le conseil municipal veille à la qualité de vie de la communauté qu'il représente. Les élus doivent toujours prendre leurs décisions dans l'intérêt des citoyens et seulement lors des assemblées du conseil, sous forme de règlement ou de résolution. Le conseil prend généralement ses décisions à la majorité des membres présents. Il se réunit normalement une fois par mois, lors de la séance du conseil municipal à laquelle les citoyens sont conviés et ont le droit de parole. Il peut aussi convoquer des assemblées spéciales.

« La nature des questions soumises au conseil peut varier selon la municipalité, mais tout conseil doit adopter un budget et assurer l'équilibre financier de la municipalité. Le conseil assume les droits et devoirs dévolus par les principales lois, soit la Loi sur les cités et villes ou le Code municipal du Québec, de même que par certaines lois connexes, comme la Loi sur la fiscalité municipale et la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme. Ainsi, le conseil peut décider des orientations pour divers aspects de la qualité de vie de la communauté, dont le développement économique, l'urbanisme, l'approvisionnement en eau potable,

l'assainissement des eaux usées, le développement communautaire, les loisirs et la culture, etc. »¹⁷.

Le rôle de l' élu

Le rôle des conseillers consiste à :

- « Représenter leurs électeurs. Par exemple, ils peuvent défendre une décision de quartier de protéger un parc et ne pas autoriser l'aménagement;
- représenter leur municipalité et leurs électeurs lors des événements communautaires;
- élaborer et soutenir les politiques qui guident les services fournis par la municipalité;
- adopter [...] des règlements administratifs pour régler les actions des personnes et des entreprises de la municipalité (ex.: les règlements sur le stationnement et le bruit);
- approuver le plan stratégique de la municipalité;
- siéger aux comités du conseil tels que le comité sur le budget relatif à la gestion des déchets ou le comité consultatif de l'accessibilité. Les conseillers peuvent siéger à plus d'un comité;
- décider quels services et niveaux de service la municipalité doit offrir et déterminer comment les payer, dans les limites de la législation provinciale;
- travailler avec d'autres organismes impliqués dans des questions similaires. Par exemple, des organismes liés au logement, aux services sociaux, à l'environnement et au transport. »¹⁸

Budget municipal

Finalement, vous devez prendre en considération que chaque municipalité recueille ses fonds de trois principales façons, soit :

- l'impôt foncier, autrement dit les taxes municipales;
- les frais qu'elle exige pour la participation à des activités telles que des frais d'inscription aux activités, amendes suite à des infractions diverses, etc.;

¹⁷ Organisation territoriale selon le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire : <http://www.mamrot.gouv.qc.ca/organisation-municipale/organisation-territoriale/instances-municipales/conseil-et-elus/>

¹⁸ Guide pour siéger à un comité consultatif de l'accessibilité municipal : http://www.amcto.com/imis15/Documents/Accessibility files/AAC Guide_FR.pdf

- des paiements de transferts provenant d'autres paliers gouvernementaux.

Ces fonds constituent les revenus de la municipalité qui lui permettent d'établir un budget dans lequel les priorités de dépenses sont définies pour l'année.

Règle générale, le budget annuel suit un processus qui se termine par un vote du conseil municipal.

À certaines occasions, le conseil doit débattre au sujet des dépenses à mettre dans le budget. Cela constitue une opportunité de faire valoir les besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle auprès de la municipalité. De plus, n'hésitez pas à sensibiliser votre conseiller aux bénéfices de se doter d'un plan d'action qui répond réellement à ces besoins. Si vous faites partie d'un organisme ou d'un groupe, sensibilisez-le afin qu'un exercice d'information soit effectué auprès des autres conseillers. Les élus sont vos alliés : ils sont là pour vous représenter !

L'année financière d'une municipalité se termine le 31 décembre. Chaque année, du 15 novembre au 31 décembre, les municipalités doivent préparer et adopter leurs prévisions budgétaires pour le prochain exercice financier. Lors d'une année d'élection, cette période est prolongée jusqu'au 31 janvier de l'année suivante.

Si vous désirez en connaître plus sur le fonctionnement d'une municipalité, le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) a produit un document à l'intention des nouveaux élus des municipalités¹⁹.

Conseil



N'attendez pas au 15 novembre pour sensibiliser les élus sur la question budgétaire. Il est souvent trop tard. Les documents sont rédigés, les discussions effectuées à l'interne au niveau de la direction générale et du maire. Si vous avez des demandes à adresser, faites-le avant. Cependant, si vous n'avez pas eu l'occasion de le faire, vous pouvez tout de même poser vos questions lors de la période du dépôt des budgets au conseil municipal. Des ajustements peuvent y être effectués.

¹⁹ Document à l'intention des nouveaux élus des municipalités :
http://www.electionsmunicipales.gouv.qc.ca/pub/elections/guide_elus.pdf



Outil

Développer ses habiletés politiques est primordial lorsqu'on travaille en partenariat avec des élus. Formation AlterGo et Claire Ouellette, MBA, Adm.A., C.M.C, conseillère en management certifiée et formatrice, Expression Organisation inc., vous proposent une formation en ce sens (Annexe G).

Dans la prochaine section, nous verrons le rôle que vous pouvez jouer au sein d'un comité de travail de votre municipalité.

3.2 Quel est votre rôle, à titre de membre du comité ?

Vous êtes une personne qui a à cœur le développement de la ville et qui désire y prendre part activement. S'impliquer dans le cadre de l'élaboration du plan d'action municipal à l'égard des personnes handicapées est une excellente occasion. Cette implication peut prendre plusieurs formes. Dans certains cas, la Ville consulte les associations de personnes handicapées. Cela peut prendre la forme de rencontres via des tables de concertation, ou encore de rencontres individuelles ou de groupe. La Ville peut aussi demander à des citoyens handicapés de siéger sur le groupe de travail chargé de faire une proposition de plan d'action aux élus.

La mise en place d'un comité de travail par la Ville

La composition du groupe de travail mandaté d'élaborer ou de réviser le plan d'action peut varier d'une ville à l'autre. Si vous constatez qu'il n'y a aucun citoyen ou représentant d'organisme qui représente les personnes ayant une limitation fonctionnelle au sein du comité, vous pouvez en faire la demande lors d'une séance du conseil municipal. Vous pouvez également vous adresser directement au maire.

S'il y a une personne handicapée ou une association représentant les personnes handicapées présente sur le groupe de travail, rien ne vous empêche de mettre votre temps et votre désir d'implication à profit. Rencontrez la personne représentant les personnes handicapées et offrez votre soutien. Des modalités de collaboration seront à déterminer. Nul doute que votre volonté d'implication et votre disponibilité à travailler sur l'amélioration des actions municipales seront appréciées.

« La réduction des obstacles à la participation sociale doit préférablement être réalisée en concertation avec les personnes ayant des incapacités elles-mêmes. Sans une prise en charge de leurs besoins, il est possible d'apporter des

solutions qui causeront davantage d'obstacles environnementaux pour d'autres personnes ayant des incapacités ou même d'autres groupes de population. »²⁰

Conseils pour une implication représentative, crédible et constructive



Évidemment, une seule personne ayant une limitation fonctionnelle n'est pas experte dans tous les domaines d'intervention d'une municipalité. Le présent guide est là pour vous aider à prendre une responsabilité et non l'ensemble des responsabilités au sein du groupe de travail. Il s'agit d'aider la municipalité à bien cerner les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées et y trouver des solutions adéquates.

Si vous devenez membre du comité de travail de la Ville, voici quelques questions à se poser :

- Agissez-vous à titre de délégué pour une association locale ou régionale ?
- Vous êtes-vous assuré que les associations du territoire puissent vous permettre de consulter leurs membres au besoin ?
- Quelles sont les personnes ressources au sein de la communauté qui pourraient vous aider selon le besoin ?
- Quels sont les moyens à prendre pour consulter les autres associations qui représentent les intérêts des personnes handicapées (peu importe le type de trouble ou de déficience) de la région ?

À retenir



Vous ne représentez pas seulement vos intérêts et besoins personnels, mais ceux de la communauté ! L'important est d'aborder ce rôle avec une attitude positive et constructive qui permet à la fois le droit à l'erreur et un regard critique à l'égard des résultats obtenus par la Ville.

Votre rôle : conseiller ou revendiquer ?

La personne ayant une limitation fonctionnelle a un imposant bagage de besoins et d'attentes non répondues depuis des années. L'envie peut être forte de « monter aux barricades » et « d'exiger » des changements immédiats aux problèmes identifiés. Quelles stratégies et attitudes doit-on adopter ? Nous

²⁰ Cadre de référence pour la Ville de Québec en matière d'intégration des personnes vivant des situations de handicap :

https://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs_ville/cadrereference.pdf

suggerons de considérer votre participation avec une attitude collaborative. Les défis auxquels la municipalité doit faire face sont nombreux. Les besoins ne peuvent pas tous être pris en compte en même temps et ne peuvent pas toujours être constamment au cœur des préoccupations immédiates des élus et des fonctionnaires municipaux.

Règle générale, la discussion et les échanges constructifs constituent les meilleures voies de solution. Dans certains cas, une « forte démonstration » de nos attentes peut être nécessaire lorsque les voies de la discussion n'ont pas permis d'obtenir les résultats escomptés. Il importe donc de choisir la bonne stratégie !

Se doter d'une vision

Devant les nombreux besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle, se doter d'une vision est judicieux. Celle-ci doit être développée en collaboration avec la Ville et le groupe de travail. Voir l'accessibilité universelle dans un horizon à moyen terme permet de se donner une chance de réussir. Aidez les élus à se donner une vision d'ensemble du travail à faire et dotez-vous d'une échelle de temps pour réaliser vos ambitions.

De plus, identifier des mesures adéquates qui ont été mises en œuvre dans des municipalités de taille comparable peut accroître la crédibilité des propositions effectuées. Par contre, gardez en tête l'objectif que vous vous êtes donné. Soyez flexible, mais à la fois exigeant lorsque cela s'impose !



Conseil

Il est recommandé :

- d'avoir une vision élargie des défis à relever, et ce, sur une longue période de temps;
- de classer les difficultés selon les priorités et les solutions selon la faisabilité et les impacts positifs pour la communauté;
- d'être conscients des contraintes de la municipalité en ce qui a trait aux normes, règles et directives existantes auxquelles elle est assujettie;
- d'informer les membres de votre association, s'il y a lieu, des contraintes présentées par la Ville. Ils sont peut-être en mesure de proposer des solutions alternatives.

4. L'élaboration et le suivi du plan d'action en 10 étapes

L'Office des personnes handicapées du Québec suggère aux municipalités 10 étapes pour élaborer leur plan d'action²¹ :

1. nommer une personne responsable de la démarche et créer un groupe de travail;
2. élaborer un plan de travail;
3. établir un portrait sociodémographique des personnes handicapées;
4. tracer un portrait de la municipalité et de ses secteurs d'activités;
5. faire le bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine;
6. identifier et prioriser les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le cadre des secteurs d'activités de la Ville;
7. déterminer les mesures envisagées par l'organisation pour l'année à venir;
8. rédiger le projet de plan d'action;
9. adopter et rendre public le plan d'action;
10. mettre en œuvre le plan d'action et en assurer le suivi.

Dans les pages qui suivent, chacune de ces étapes est expliquée. Nous vous présenterons aussi des éléments qui méritent votre attention, ainsi que des questions à poser et auxquelles réfléchir. Finalement, nous vous donnerons des outils concrets pour vous aider dans votre travail.

Outil



L'Office des personnes handicapées du Québec offre aux municipalités des services de soutien-conseil pour l'élaboration et la mise en œuvre de leur plan d'action.

4.1 Nommer une personne responsable de la démarche et créer un groupe de travail

Éléments qui méritent une attention particulière

Habituellement, la Ville nomme une personne responsable de l'élaboration, de la coordination, de la réalisation et du suivi du plan d'action. Cette personne est

²¹ Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/DD2659_Guide_Production_Synthese_V12_23-09.pdf

souvent un employé de la Ville. Elle s'adjoint un groupe de travail composé d'employés municipaux dont l'expertise et les connaissances permettent à la municipalité de ne rien échapper dans le cadre des responsabilités qui lui incombent. Souvent, ces personnes ont des postes de direction, ce qui facilite la prise de décision. D'autres personnes peuvent se joindre au comité, comme un conseiller municipal, des représentants de centres de réadaptation, d'associations de personnes handicapées, etc.

À retenir



Il appartient à la Ville de nommer les membres du groupe de travail, mais vous pouvez proposer votre candidature. À ce propos, rien ne limite la municipalité à désigner plus d'une seule personne représentant les personnes handicapées sur le groupe de travail.

Votre rôle

Puisqu'il appartient à la Ville de nommer les membres du groupe de travail, votre responsabilité est plutôt limitée. À cette étape-ci, votre rôle consiste surtout à connaître :

- le mandat du comité;
- les noms et fonctions des personnes présentes sur le comité;
- les fonctions que ces personnes occupent au sein de la municipalité, dans leur milieu, etc.;
- les résultats attendus du groupe de travail et l'échéancier prévu en ce moment.

Les questions à se poser

- Quelles sont les fonctions de chacun des membres ?
- Qui représentent-ils ? Représentent-ils un organisme, ont-ils une responsabilité quelconque ?
- Y a-t-il des représentants des principales responsabilités de la Ville (transport, loisirs, achats, embauche, etc.) ?
- Les personnes représentant la Ville sont-elles des décideurs ?
L'expérience démontre que lorsque ce n'est pas le cas, le groupe de travail est beaucoup moins efficace et que l'engagement de la Ville est plus faible. La présence d'au moins un élu semble être très positive au sein du comité.
- Qu'attend de vous le responsable de la démarche ?
- Quel est le nombre de rencontres prévues et quand se tiendront-elles ?
- Vos frais de déplacement, de repas et de gardiennage sont-ils défrayés par la Ville ? Y a-t-il des honoraires prévus pour votre participation ?

- Prévoit-on des frais de compensation pour le temps que vous y travaillez ?

4.2 Élaborer un plan de travail

Éléments qui méritent une attention particulière

Le plan de travail présente les étapes pour produire le plan d'action. Il y a plusieurs façons de le faire et de nommer chacune des étapes, mais il répond essentiellement aux questions suivantes :

- Que doit-on faire ?
- Pourquoi ?
- Qui le fait ?
- Comment cela sera-t-il fait ?
- Quand l'étape doit-elle commencer ?
- Quand doit-elle finir ?
- Sur quelles bases l'atteinte des objectifs sera-elle évaluée ?

Votre rôle

- Vous assurer que les personnes ayant une limitation fonctionnelle soient suffisamment consultées dans le cadre des étapes d'identification des obstacles et des mesures pour les réduire ou les éliminer.
- Voir à ce que le plan de travail vous donne suffisamment de temps pour consulter et faire le travail que l'on attend de vous.
- Suggérer à l'administration de s'assurer que les étapes permettent aux différents services de la Ville de s'arrimer entre eux en ce qui concerne l'identification des problèmes et des solutions.

Les questions à se poser

- Les rencontres se tiendront-elles dans des lieux accessibles qui tiennent compte des limitations de certains membres du comité ?
- Les documents et l'information sont-ils disponibles dans des formats accessibles ?
- La Ville entend-elle consulter les personnes ayant une limitation fonctionnelle et les diverses associations et cette préoccupation sera-t-elle incluse dans le plan de travail ?



Outils

Sur le web, vous trouverez plusieurs exemples de plan de travail. La Fondation Filles d'action présente notamment de bons conseils sur le sujet²².

4.3 Établir un portrait sociodémographique des personnes handicapées

Éléments qui méritent une attention particulière

Il s'agit de savoir combien de personnes handicapées il y a dans la municipalité, leur âge, leur revenu moyen, le type de déficience et de limitations fonctionnelles, le nombre de personnes âgées, le nombre de femmes, d'hommes, de jeunes, etc. Cet exercice permet de visualiser l'ensemble des personnes pour qui le plan d'action va contribuer à améliorer la qualité de vie.

À retenir



Puisque dans la majorité des cas, le plan n'en est pas à sa première année, ce portrait a probablement déjà été réalisé dans le cadre d'un plan antérieur. Si ce n'est pas le cas, il est important qu'il soit réalisé par votre municipalité. Peut-être qu'il serait aussi pertinent de le mettre à jour !

Votre rôle

- Recommander que le portrait contienne des données sur tous les types de personnes handicapées et les tranches d'âges de la population, le type de revenu, etc.
- Recommander à la Ville de compléter le portrait en demandant l'aide à des organismes partenaires au besoin.

Les questions à se poser

- La municipalité a-t-elle complété son portrait en ayant recours à différentes ressources de la région, telles que les centres de réadaptation, l'Institut national de la santé publique, le centre universitaire de santé et services sociaux (CIUSSS) ou le centre intégré de santé et services sociaux (CISSS), l'Office des personnes handicapées du Québec ?

²² Modèle de plan de travail : <http://girlsactionfoundation.ca/fr/boite-a-outils-resonance/viii-modele-de-plan-de-travail>

- Les données tiennent-elles compte du vieillissement de la population ? Cela peut avoir des incidences sur l'offre de services actuelle et future de la municipalité.
- Les données tiennent-elles compte de l'ensemble des types de troubles et déficiences ? A-t-on oublié les personnes ayant des troubles de santé mentale, une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ?
- A-t-on pris en considération l'existence d'écoles ou de classes spécialisées sur le territoire ? Cela peut avoir un effet important sur les services de la ville. Pensons notamment aux services de loisirs, aux parcs, aux transports, à la circulation routière et piétonnière aux abords des écoles, aux dalles podotactiles, etc. Il en est de même avec la présence de centres de réadaptations, de résidences pour personnes âgées, d'appartements supervisés, d'organismes de loisir, etc.

Outils



L'Office des personnes handicapées du Québec a réalisé une série de documents présentant les taux d'incapacité ainsi que les estimations du nombre de personnes avec et sans incapacité dans les différentes régions sociosanitaires du Québec en 2010-2011. Les données sont réparties selon l'âge et le sexe des personnes et le type et la gravité de leur incapacité.²³

Chaque document est dédié à une région sociosanitaire, à ses municipalités régionales de comté (MRC) ainsi qu'à ses municipalités d'au moins 15 000 habitants. Les arrondissements y sont également présentés.

4.4 Tracer un portrait de la municipalité et des secteurs d'activités

Les éléments qui méritent une attention particulière

Une section du plan d'action présentera la municipalité sur divers aspects liés à ses responsabilités. Ce portrait peut varier d'une Ville à l'autre. Tout d'abord, pour vous aider à bien cerner les responsabilités de la ville en matière de services aux citoyens, nous vous présentons un tableau de répartition des principales responsabilités entre le gouvernement et les municipalités.

²³ Estimations de population selon l'Office des personnes handicapées : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/statistiques/estimations-de-populations.html>

Tableau 2 : Répartition des responsabilités entre le gouvernement et les municipalités

Services	Gouvernement	Municipalités
Santé et services sociaux	X	
Solidarité sociale	X	
Éducation	X	
Habitation	X	X
Réseau routier	X	X
Service de police	X	X
Loisir et culture	X	X
Parcs et espaces verts	X	X
Développement économique	X	X
Aménagement du territoire et urbanisme	X	X
Transport en commun		X
Sécurité incendie		X
Eau potable et assainissement des eaux		X
Matières résiduelles		X

Les municipalités du Québec sont peu nombreuses à expliquer les différents services qu'elles offrent à la population sur leur site web. La Ville de Mirabel fait exception à cette règle : elle a produit un [excellent document](#)²⁴ à cet effet qui a inspiré les listes ci-dessous. Celles-ci vous présentent un sommaire des responsabilités et des services offerts par les villes, en lien avec la préoccupation du plan d'action. Vous pourrez le compléter selon vos besoins suite aux contacts que vous développerez avec les fonctionnaires et les élus.

Habitation et logement social

La Ville peut se doter d'une politique en matière de logement dans laquelle les questions suivantes peuvent être abordées :

- accessibilité au logement à prix abordable;
- amélioration de la qualité des logements sur son territoire et de logements accessibles;
- programme d'aide à la rénovation résidentielle et d'accès au logement en collaboration avec d'autres partenaires tels que la Société d'habitation du Québec (SHQ);
- pouvoir de constituer un fonds de développement du logement social;
- pouvoir de favoriser le développement de logements intergénérationnels.

²⁴ Ville de Mirabel : <http://ville.mirabel.qc.ca/page-services-municipaux.php>

Réseau routier et voirie

- Entretien du réseau routier, des pistes cyclables et multifonctionnelles, ainsi que de la signalisation routière;
- entretien de l'éclairage municipal;
- entretien et gestion des propriétés municipales;
- installation et entretien du mobilier urbain;
- entretien et gestion des édifices municipaux;
- déneigement;
- gestion du parc de véhicules municipaux.

Service de la police

- Maintien de l'ordre et de la paix publique;
- prévention du crime, enquêtes et poursuites criminelles devant les tribunaux;
- sensibilisation et formation du personnel sous sa responsabilité (à vérifier avec chacune des municipalités).

Loisir, culture et développement communautaire

- Coordination des interventions en loisir sur le territoire;
- collaboration avec le milieu afin de mettre sur pied les différents programmes de loisir;
- mise en place de programmes culturels, sportifs ou autres;
- développement et utilisation maximale de l'équipement par une politique de grande accessibilité (centres communautaires, arénas, stades, centres civiques, piscines, etc.);
- développement, gestion et administration des activités de loisir, des installations et des équipements;
- partenariat avec les organismes de loisir, sport et culture.

Service de la bibliothèque

- Prêts de documents;
- service de référence et d'aide au lecteur;
- animation de conférences, d'ateliers et de rencontres avec des auteurs;
- animation d'activités de lecture adaptées aux âges et aux besoins.

Parcs et espaces verts

- Aménagement de parcs, d'espaces verts, d'aires de jeux, de sentiers récréatifs, d'aires de repos, etc.

Aménagement, génie et urbanisme

- Études et acceptation de projets d'aménagement et d'urbanisme et application de la réglementation;
- émission des permis de construction, de rénovation, de certificats de conformité ainsi que suivi des travaux;
- construction et rénovation des bâtiments municipaux;
- gestion de l'asphaltage, de l'éclairage et de la réfection de rues, des trottoirs et des bordures.

Transport en commun en milieu urbain

- Élaboration d'un plan relatif au transport en commun sur son territoire (voir art. 67 de la Loi);
- conception, installation et rénovation des arrêts d'autobus et des abribus;
- réservation des espaces de stationnement aux véhicules utilisés par les personnes handicapées sur les chemins publics dont elle est responsable de l'entretien;
- détermination d'une proportion d'espaces de stationnement réservés.

Service de la protection, de la sécurité et des incendies

- Recommandation de modalités d'application liées aux normes de la sécurité incendie et application de la réglementation;
- inspection de bâtiments;
- validation des plans de mesures d'urgence et recommandations;
- sensibilisation des citoyens aux règles de sécurité;
- coordination des interventions en sécurité civile sur le territoire;
- sensibilisation et formation du personnel sous sa responsabilité (à vérifier avec chacune des municipalités)
- désincarcération lors d'accidents de la route;
- sauvetages divers.

Votre rôle

À noter que, pour les municipalités qui ont déjà produit un plan d'action, une mise à jour peut être suffisante. Il n'y a pas de préoccupations particulières que vous devez avoir à cette étape.

Les questions à se poser

- La Ville a-t-elle des orientations concernant les personnes âgées et les personnes handicapées (ville amie des aînés, politique d'accessibilité universelle, etc.) ?

- La Ville s'est-elle dotée d'une déclaration de services aux citoyens, d'une politique de plainte, d'un ombudsman ?
- La Ville s'est-elle engagée à promouvoir ou améliorer d'une façon quelconque la participation citoyenne ? S'est-elle donné les moyens d'y arriver ?
- La Ville a-t-elle une politique d'embauche particulière, un programme d'accès à l'égalité, un partenariat avec la commission scolaire pour l'offre de stages ou l'embauche d'étudiants ?
- Si la réponse est oui à l'une de ces questions, il est important que cela figure dans le portrait de la municipalité. L'évaluation des obstacles et l'identification future des mesures devront prendre en considération ces orientations et politiques municipales pour qu'elles soient cohérentes ou tout au moins complémentaires entre elles.

À retenir



Le plan d'action, c'est aussi une belle occasion pour la ville de faire connaître ses orientations et politiques favorisant une ville plus accueillante et inclusive.

4.5 Faire le bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine

Les éléments qui méritent une attention particulière

Cette étape consiste à évaluer les résultats des mesures énoncées par la municipalité dans le cadre du plan d'action de l'année qui se termine et d'identifier les suites à donner s'il y a lieu. Il est possible que d'autres actions non prévues au plan aient été réalisées et méritent d'être mentionnées.

Votre rôle

Assurez-vous que le bilan mentionne le résultat de chacune des mesures énoncées par la municipalité pour réduire ou contrer les obstacles identifiés dans le plan précédent. Il se peut que la mesure ait été réalisée, mais que l'obstacle demeure !

L'importance de se doter d'indicateurs de résultats pour évaluer si l'objectif a été réalisé prend ici tout son sens. Si les indicateurs de résultats sont mal conçus ou mal rédigés, il se peut que les résultats présentés manquent de cohérence avec l'objectif initial. C'est une erreur souvent observée dans les plans d'action. Soyez attentif à ce qui est présenté comme résultats lors des bilans.

Demandez aux associations représentant les personnes handicapées sur votre territoire quelles sont leurs perceptions à l'égard des résultats du plan d'action.

Les questions à se poser

Il faut surtout éviter de procéder rapidement à cette étape, surtout lorsque la mesure n'a pas été réalisée ou partiellement réalisée. Les causes peuvent témoigner de difficultés que l'on avait sous-estimées ou non prévues et dont il faudra tenir compte dans le prochain plan.

- Si les résultats visés n'ont pas été atteints, quelles en étaient les causes ?
- L'obstacle identifié existe-t-il encore malgré la mesure mise en place ?
- Si l'objectif n'a pas été réalisé, était-ce relié à une question budgétaire ?
- Pourquoi la mesure identifiée pour contrer l'obstacle ne s'est pas révélée adéquate ?
- Le personnel était-il formé pour atteindre l'objectif prévu ?
- Le responsable de la mise en œuvre de la mesure a-t-il rencontré des contretemps imprévus ?
- Avez-vous la même perception des résultats que celle qui est proposée par les représentants de la Ville ?
- Votre perception est-elle fondée sur des données tangibles, des faits ?
- Que vous disent les personnes handicapées et leurs représentants en ce qui concerne les changements opérés par la Ville en regard d'un problème particulier ?
- Si la mesure envisagée a été réalisée, l'obstacle à l'origine est-il aboli entièrement ou en partie ?
- Quel est l'état des plaintes comparativement à l'an passé ? Les plaintes ont-elles diminué, augmenté ?
- Si on vous indique que la mesure n'a pas été réalisée et qu'elle sera reportée dans le prochain plan, cela est-il une façon de faire récurrente de la municipalité ?
- Les résultats positifs ont-ils été publicisés, récompensés ?
- Y a-t-il eu des progrès ? Une évolution ?

Conseils



Ayez un regard critique face à ce qui vous est présenté, mais reconnaissez également les bons coups de la municipalité, du responsable du dossier et des membres de votre groupe de travail.

Gardez une attitude positive ! N'oubliez pas que vous travaillez en équipe pour tenter de trouver les meilleures solutions à des problèmes présents depuis des années !

À retenir



Le bilan est une étape essentielle pour se réjouir de l'évolution de la démarche et pour identifier des actions à poser dans le prochain plan d'action.

Outils



Il est possible que des citoyens vous donnent des informations que vous ignoriez. N'ayez pas peur de les consulter et d'appuyer vos affirmations par des faits vérifiables. Cela renforcera votre crédibilité au sein du comité et vous obtiendrez une meilleure écoute pour la suite.

De bons conseils que vous enseigne le CAPVISH sur l'art de l'argumentation !²⁵

4.6 Identifier et prioriser les obstacles à l'intégration des personnes handicapées

Cette étape et la suivante sont particulièrement importantes. Il s'agit d'identifier les problèmes à résoudre et y trouver des solutions.

Les éléments qui méritent une attention particulière

L'identification des obstacles constitue la base du plan d'action. Qu'entend-on par obstacle ? Les obstacles sont des éléments de l'environnement qui empêchent le citoyen ayant une limitation fonctionnelle de réaliser des activités courantes du quotidien, et ce, de façon individuelle, en groupe ou en famille.

Les divers champs de responsabilités des municipalités teintent la manière dont l'administration municipale est organisée : l'urbanisme, la voirie, le développement communautaire, la culture, le loisir, le transport en commun, les bibliothèques publiques, l'habitation, la sécurité publique, etc.

L'Office des personnes handicapées du Québec suggère une classification des secteurs d'interventions pour lesquels on peut identifier les obstacles auxquels

²⁵ Conseils sur l'art de l'argumentation par Capvish : http://capvish.org/wp-content/uploads/2016/05/pdf_BAO_9_argumentation.pdf

sont confrontés les citoyens. C'est cette classification qui est utilisée dans le présent guide.

Votre rôle

Ne vous laissez pas tenter par l'identification des solutions à cette étape. Vous risqueriez de ne pas tenir compte d'autres obstacles complémentaires à celui identifié. La première solution envisagée n'est pas nécessairement la plus appropriée. Avoir une vue d'ensemble des obstacles et garder en tête les caractéristiques de l'accessibilité universelle est donc primordial. Vous avez cependant une expertise qui vous est propre. Les questions que vous poserez et les conseils que vous donnerez faciliteront cet exercice d'identification des obstacles.

À retenir



Rappelez-vous que la responsabilité d'identifier les obstacles appartient à la municipalité. Votre rôle consiste à participer, guider et conseiller, tout comme les autres membres du groupe de travail, relativement aux éléments à prendre en compte lors de l'identification des obstacles.

Conseils



Dans cette phase d'identification des obstacles, si la Ville souhaite que vous représentiez les préoccupations et besoins des citoyens, nous vous suggérons de soutenir la municipalité dans cette responsabilité. Offrez votre aide pour l'organisation d'une consultation ! Vos contacts, la connaissance des organismes et associations de votre région pourraient être un atout pour aider la municipalité à organiser cette consultation. Assurez-vous que, lors de l'ensemble des étapes, tous les groupes soient pris en compte soit les personnes ayant chacun des types de troubles et déficiences, tous les groupes d'âge, les personnes qui travaillent ou non, etc.

- Si vous partagez vous-mêmes des obstacles, donnez des exemples.
- Obtenez un degré d'appréciation de la difficulté rencontrée. Ce problème a-t-il été constaté souvent, régulièrement ? Est arrivé une seule fois ?
- Est-ce un problème qui est considéré comme majeur par votre communauté et qui ne peut attendre ou s'agit-il d'un problème mineur, irritant, mais qui n'est pas considéré comme une priorité pour le moment par les membres que vous représentez ?
- Est-ce un problème isolé ou se présente-t-il à plusieurs endroits ?

- Avez-vous une documentation à présenter à l'égard de l'obstacle décrit ? Une plainte formelle a-t-elle été rédigée ? Une photo a-t-elle été prise ? Des données ont-elles été compilées, analysées et comparées avec une municipalité voisine ?
- Demandez aux personnes qui expriment leurs difficultés de les illustrer le mieux possible.

À retenir



Un obstacle vient rarement seul. Assurez-vous que l'approche globale, définie au regard de l'accessibilité universelle soit considérée.

À retenir



Dans certains cas, des responsabilités peuvent être attribuées à la ville, à la MRC, à un organisme indépendant, etc. Pour cette raison, il importe de bien dresser le portrait des responsabilités de la ville et d'en saisir les nuances. Bien que ces responsabilités puissent être attribuées à un organisme autre, la municipalité exerce toujours un partenariat étroit avec l'organisme responsable. À titre d'exemple, si la responsabilité du transport en commun est du ressort d'une société de transport indépendante, la ville y délègue, règle générale un ou des représentants sur le conseil d'administration de la société. Conséquemment, rappelez les obstacles vécus par vos concitoyens en matière de transport en commun au sein du comité mandaté d'élaborer le plan d'action devrait trouver écho auprès des élus municipaux. À ce titre, certaines mesures liées au plan d'action pourraient alors être libellées sous cette forme : faire des représentations auprès du conseil d'administration de la société de transport afin que la formation des chauffeurs tienne compte des personnes vivant des troubles de santé mentale, etc.

Les questions à se poser

- La municipalité n'en est pas à son premier plan d'action ? Demandez si des analyses d'obstacles ont été effectuées dans les années précédentes. Peut-être y trouverez-vous des informations qui nécessitent une attention particulière dans ce plan d'action.
- Dans le cadre de cette étape d'identification des obstacles, tous les axes de l'accessibilité universelle ont-ils été pris en compte ?
 1. **L'architecture et l'urbanisme** : les lieux physiques sont-ils accessibles pour tous et peut-on s'y rendre aisément ? Pensez au parcours du stationnement ou de l'arrêt d'autobus jusqu'à la porte d'entrée principale.

2. **Les programmes et services** sont-ils accessibles? Le matériel nécessaire à la participation est-il disponible ?
3. **Les communications** : la disponibilité de l'information en personne, la signalisation, les sites web, etc. tiennent-ils compte des capacités des citoyens ?
4. Le personnel qui donne les services est-il **sensibilisé et formé** ?



À retenir

Pour plus d'informations sur l'accessibilité universelle, référez-vous au point 2.2 du guide.



Outils

Pour favoriser une consultation des citoyens

Le gouvernement ontarien a pour sa part élaboré un [guide à l'intention des municipalités et organismes pour favoriser ce qu'ils appellent l'engagement accessible](#).²⁶ Il s'agit d'une approche proactive de consultation pour favoriser l'implication des citoyens dans l'identification des problèmes et des solutions qui les touchent au quotidien.

Pour identifier des obstacles dans la ville

L'association CAPVISH a produit un outil d'identification d'obstacles, qui peut être utilisé autant par la municipalité que par les citoyens. [Exemple de demande d'interventions à la Ville produite par le CAPVISH](#)²⁷

4.7 Déterminer les mesures envisagées par la municipalité pour l'année à venir

Les éléments qui méritent une attention particulière

- Des mesures concrètes qui sont mesurables et dont on peut suivre l'évolution et le résultat.
- Des mesures qui favorisent l'accessibilité universelle, et non seulement des mesures adaptatives.
- La complémentarité des mesures pour faciliter une réelle participation citoyenne.

²⁶ Guide pour l'engagement accessible du public : <http://omssa.com/accessible-community-engagement/omssa-guides/view-the-guides/omssa-guide-pour-lengagement-accessible-du-public>

²⁷ Demande d'intervention par le CAPVISH : http://capvish.org/wp-content/uploads/2016/05/pdf_BAO_8_demandeIntervention.pdf

Une fois que les obstacles ont été identifiés et qu'ils ont été priorisés pour l'année à venir, le temps est venu d'établir les mesures à entreprendre. Selon la nature de l'obstacle, veut-on l'abolir, le réduire, le contourner, etc. ? Ici les verbes d'action sont importants : ils permettent l'identification de résultats concrets. La méthode **SMARTER** (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, Temporellement définie, Excitante, Récompensée) peut vous aider à formuler des mesures à prendre.

Spécifique

Une mesure spécifique est détaillée, ciblée et clairement rédigée. On doit comprendre clairement ce que la municipalité entend faire en relation avec l'obstacle identifié.

Mesurable

Les mesures doivent être, par définition, mesurables et quantifiées. On peut en déterminer des résultats observables et quantifiables. On doit pouvoir identifier une cible à atteindre.

Atteignable, Ambitieuse et Acceptée

Une mesure ambitieuse permet de mobiliser les équipes de travail et les personnes ayant une limitation fonctionnelle pour qui les attentes sont élevées. Ambitieuse, mais atteignable ! Faites attention à ne pas mettre la barre trop haute, ce n'est pas un « vœu pieux ». La mesure doit être acceptée, c'est-à-dire que l'objectif convient aux attentes de tous.

Réaliste

Si la mesure est perçue par les acteurs municipaux comme impossible ou inaccessible, on part sur une mauvaise note ! Si elle s'avère impossible à réaliser dès le début, cela enlèvera la motivation aux acteurs qui en ont la responsabilité. La municipalité a-t-elle les ressources pour réaliser ses ambitions ? Il y a une différence entre ce que vous voulez faire et ce que vous pouvez faire.

Temporellement définie

À quel moment la mesure sera-t-elle mise en place ? Quelle est la date butoir ? La municipalité s'est-elle donné assez de temps pour réaliser tout ce qui est à faire ? Il faut un délai de réalisation, des étapes et sous-étapes pour en voir la progression.

Excitante

Excitante et emballante, elle doit favoriser l'enthousiasme. Pourquoi ne pas se faire plaisir à réaliser des objectifs qui vont faire une grande différence dans le quotidien des citoyens ?

Récompensée

Une fois que la mesure est mise en place et l'objectif atteint, on doit le reconnaître. En tant que membre du comité de travail ou représentant des personnes ayant une limitation fonctionnelle au sein de la municipalité, sachez reconnaître les bons coups et les efforts. Parlez-en dans votre association, publicisez les bonnes nouvelles et surtout, assurez-vous que la Ville le fasse savoir !

Notez que les mesures que nous suggérons dans le document ne sont pas toutes « SMARTER ». Elles vous sont présentées de manière à susciter une réflexion au sein de votre groupe de travail. Une fois que vous déterminerez qu'une mesure répond bien à un obstacle identifié, faites l'exercice de la rendre le plus SMARTER possible !

Votre rôle

Votre rôle ne consiste pas à être un spécialiste en mesure de résultats, mais le fait de savoir ce qu'est une bonne pratique en la matière peut vous aider dans les propositions que vous amèneriez au sein de votre groupe de travail.

Les questions à se poser

Rappelons qu'il appartient à la municipalité d'identifier les solutions aux obstacles observés. Il est cependant important de vérifier si les mesures suggérées par l'administration municipale surmontent les obstacles à la pièce (adaptation) ou dès la conception d'une activité, d'un projet ou d'une installation (accessibilité universelle).

L'exercice de choisir les bonnes mesures constitue une étape cruciale dans les travaux du comité. Bien que le comité n'ait pas le fin mot de l'histoire, puisque ce sont les élus qui prendront ultimement la décision, l'exercice du choix peut s'avérer difficile. Rappelez-vous la méthode SMARTER. Demandez-vous si les mesures choisies ont un impact réel, si elles sont structurantes et durables.

4.8 Rédiger le projet de plan d'action

Les éléments qui méritent une attention particulière

Les plans d'action des municipalités varient énormément. L'OPHQ présente à l'onglet [Plans d'actions](#) de son site web, les plans rédigés par les municipalités assujetties à l'article 61.1 de la Loi²⁸. Vous pouvez les consulter au besoin.

Votre rôle

Généralement, la rédaction du plan est réservée au personnel de la municipalité. Vous pouvez contribuer en procédant à une relecture avant le dépôt, afin de proposer des modifications, des ajustements et des bonifications s'il y a lieu.

Les questions à se poser

- Les organismes sont-ils mis à profit ?
- Le plan d'action sera-t-il rédigé de manière à ce qu'il soit accessible pour tous?
- Une version abrégée et en langage simplifié sera-t-elle conçue ?

4.9 Adopter et rendre public le plan d'action

Les éléments qui méritent une attention particulière

Le gros du travail est fait. Le plan doit maintenant être approuvé par le conseil municipal. Assurez-vous d'être présent lors de la séance du conseil pour prendre position à l'égard du plan d'action si cela s'avère nécessaire.

Votre rôle

Remerciez les élus et les membres du groupe de travail et assurez-les de votre collaboration pour le suivi de la mise en œuvre du plan.

Le plan d'action doit maintenant être publicisé. Assurez-vous qu'une stratégie de diffusion rejoigne l'ensemble de la population. Suggérez que le plan soit diffusé aux associations représentant les intérêts des personnes ayant une limitation fonctionnelle, aux différents partenaires du milieu associatif et autres partenaires de la Ville. Il doit obligatoirement être disponible sur le site web de la municipalité. Assurez-vous que des versions en format adapté soient disponibles selon la politique de la municipalité.

²⁸ Liste des municipalités assujetties à l'article 61.1 : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/plans-daction/municipalites-assujetties-a-larticle-611-de-la-loi.html>

Si le plan d'action fait l'objet d'un lancement, profitez de l'occasion pour demander à ce que le milieu associatif soit présent. Celui-ci pourra faire part de sa satisfaction du travail accompli avec la Ville dans un esprit de partenariat. Lors de ce lancement, profitez de la situation pour demander que le bilan des actions de l'année précédente soit présenté. Vous pouvez également proposer que des félicitations et des remerciements soient adressés au personnel des directions et services qui se sont particulièrement illustrés.

Les questions à se poser

- Les responsables des mesures sont-ils bien informés du travail à faire ?
- Le maire et les élus sont-ils bien au fait du plan d'action ? Est-ce que le plan projeté rencontre des difficultés quelconques ?
- Les budgets ont-ils bien été évalués et sont-ils prévus ?
- Quel message devrait être véhiculé lors de la publication ?

Outils



Le CAPVISH a produit une fiche sur la prise de parole. De bons conseils à se remémorer avant de prendre la parole au Conseil municipal²⁹.

4.10 Mettre en œuvre le plan d'action et en assurer le suivi

Les éléments qui méritent une attention particulière

Il est de la responsabilité de la Ville d'assurer la mise en œuvre et le suivi du plan d'action. Possiblement que le coordonnateur du plan désigné par la Ville sera responsable d'élaborer les rapports d'étapes de mises en œuvre.

- Les étapes de suivi dont on peut connaître les résultats et auxquelles on peut proposer des ajustements.
- Des rencontres périodiques du comité pour suivre l'évolution du plan.
- La possibilité d'ajuster le plan si des circonstances l'exigent.

²⁹ Fiche sur la prise de parole par le CAPVISH : http://capvish.org/wp-content/uploads/2016/05/pdf_BAO_12_priseParole.pdf

Votre rôle

Travaillez en partenariat avec les associations locales et régionales pour évaluer l'application du plan d'action. Donnez-vous des mécanismes de suivi.

Les questions à se poser

- Est-il possible que la ville établisse une démarche structurée pour le suivi du plan d'action et pour l'élaboration d'un tableau de bord avec des indicateurs de résultats ? Demandez s'il est possible d'en diffuser les résultats trimestriellement au conseil municipal, au comité de suivi du plan et à la population via le site web de la municipalité ?
- Des étapes de suivi sont-elles identifiées ?
- Est-il possible de réunir périodiquement le comité afin de discuter de l'évolution du plan ? Cela peut-il être une mesure à intégrer au plan d'action si ce n'est déjà fait ?

Conseil



Au sein de votre communauté, les associations représentant les personnes ayant une limitation fonctionnelle peuvent faire leur propre constat de l'évolution des différentes mesures prises au plan d'action. Elles peuvent consigner leurs observations, échanger entre elles et informer le responsable du plan d'action de leurs constats. De plus, de nouveaux obstacles peuvent survenir au cours de l'année et des besoins peuvent émerger. Informez-en le responsable du comité de travail. Il vous en sera reconnaissant si la démarche est faite dans un esprit de partenariat et de collaboration.

5. Conclusion

Les municipalités sont situées en première ligne pour favoriser l'inclusion sociale. Leur engagement a un effet important sur la participation citoyenne et sur la qualité de vie des personnes ayant une limitation fonctionnelle et de leur famille.

En 2015, 66 % des municipalités québécoises de 15 000 habitants et plus indiquaient dans leur plan d'action que des personnes handicapées ou des représentants d'associations avaient participé au groupe de travail chargé d'élaborer le plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Formation AlterGo espère voir ce taux de participation grimper dans les années à venir. Les collectivités gagnent à ce que les citoyens soient davantage mis à contribution.

La participation citoyenne constitue un enjeu important et de plus en plus discuté. Les municipalités se doivent de conjuguer avec une population diversifiée, aux préoccupations multiples. La contribution des personnes ayant une limitation fonctionnelle permet aux élus de faire de meilleurs choix et de s'assurer que les investissements sont adéquats pour répondre à leurs besoins.

Nous espérons que ce guide donnera l'élan nécessaire aux personnes ayant une limitation fonctionnelle qui souhaitent mettre leurs idées, leur temps et leur énergie au profit de villes conçues par et pour les citoyens.

Formation AlterGo invite les utilisateurs du guide, les municipalités et les partenaires à nous faire part de leurs commentaires, suggestions, propositions de modifications ou de bonifications pour que la prochaine version soit améliorée et réponde entièrement aux besoins des utilisateurs.

ANNEXES

Annexe A - Fiches d'aide pour l'identification des obstacles et des mesures

Annexe B - Résolution de problèmes et autres stratégies

Annexe C - Conseils pour la prise de décisions

Annexe D - Conseils en matière de résolution de conflit

Annexe E - Lois québécoises précisant certains points à l'égard de l'intégration sociale des personnes handicapées

Annexe F - Pictogrammes

Annexe G - Formation Relations publiques et habiletés politiques

Annexe H - Ressources et références en matière d'accessibilité universelle

Annexe A

Fiches d'aide pour l'identification des obstacles et des mesures

Dans cette section, nous avons produit des fiches pour chacun des éléments qui nous apparaissent comme incontournables pour l'identification des obstacles et des mesures. Ces fiches vous aideront à participer à l'étape de l'identification des obstacles potentiels que peuvent rencontrer les personnes ayant une limitation fonctionnelle. Des exemples de mesures potentielles seront également proposés.

Pour chacun des éléments suivants, une fiche sera présentée :

1. Accessibilité des édifices et des lieux publics
2. Habitation et logement social
3. Transport, signalisation et stationnement
4. Loisir, culture et tourisme
5. Soutien aux organismes communautaires
6. Sécurité publique
7. Accessibilité des commerces et des places d'affaires
8. Administration municipale - Participation citoyenne
9. Administration municipale - Mécanismes de plaintes
10. Administration municipale - Emplois et ressources humaines
11. Administration municipale - Approvisionnement en biens et services
12. Administration municipale - Accès aux documents, approvisionnements de biens et services, technologies d'informations et communications

À retenir



Notez que les mesures que nous suggérons dans le document ne sont pas toutes « SMARTER ». Elles vous sont présentées de manière à susciter une réflexion au sein de votre groupe de travail. Une fois que vous déterminerez que cette mesure répond bien à un obstacle identifié, faites l'exercice de la rendre la plus SMARTER possible ! Voir le point 4.7 pour plus d'informations sur la méthode SMARTER.

Fiche #1 – Accessibilité des édifices et des lieux publics

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Les éléments qui méritent une attention particulière

- Mairie et services administratifs de la Ville
- Bibliothèques
- Centres de loisir, centres sportifs, arénas
- Salles de spectacles
- Centres communautaires
- Parcs
- Piscines (intérieures et extérieures), pataugeoires, jeux d'eau
- Jardins communautaires
- Plages municipales
- Musées et maisons de la culture
- _____
- _____
- _____
- _____

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- La Ville a-t-elle fait une analyse de l'accessibilité de l'ensemble de ses bâtiments et lieux publics ?
- Sur quels critères a porté l'évaluation de l'accessibilité ?
 - Selon le Code de construction ?
 - Selon une application rigoureuse des normes de la section 3.8 du Code de construction intitulée « Conception sans obstacle »³⁰ ?
 - Selon des normes bonifiées favorisant l'accessibilité universelle ?

³⁰ Conception sans obstacles : <http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/pcsdpcpmcph/pdf/docs/Section38BarrierFreeDesignFR.pdf>

- La municipalité a-t-elle fait appel à des personnes ayant une limitation fonctionnelle pour participer à l'identification des obstacles ?
- La municipalité a-t-elle eu recours à des spécialistes en accessibilité universelle ?
- Les mesures d'accessibilité ont-elles prise en compte la signalisation à l'intérieur et à l'extérieur du bâtiment ?
- Les mesures d'accessibilité universelle des piscines ont-elles prise en compte les différents utilisateurs potentiels ?
- A-t-on fait les liens appropriés avec d'autres éléments comme le stationnement accessible, les débarcadères, le transport en commun et le parcours sans obstacles pour se rendre à l'édifice ou au lieu ?
- Les événements (spectacle, conférences, 5 à 7, etc.) qui ont lieu à divers endroits prennent-ils en considération la participation de personnes ayant une limitation fonctionnelle ?
- Les personnes qui travaillent dans ces lieux et édifices sont-elles suffisamment formées pour donner des services adéquats aux personnes ayant une limitation fonctionnelle ?
- Quels sont les nouveaux projets sur lesquels la Ville planche actuellement ?
- Quelles installations ont fait l'objet d'une évaluation de l'accessibilité universelle ?
- Le personnel qui fait ces évaluations est-il suffisamment formé sur l'accessibilité universelle ?
- La municipalité a-t-elle consulté le Répertoire des programmes et mesures pouvant soutenir les municipalités et leurs partenaires dans la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées ?³¹
- _____
- _____
- _____

³¹ Répertoire des programmes et mesures pouvant soutenir les municipalités :
<https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites/repertoire-des-programmes-et-des-mesures-pouvant-soutenir-les-municipalites.html>

Exemples de mesures

- Adopter une politique encadrant l'accessibilité universelle de façon à concevoir dès le début, des édifices, infrastructures, services et programmes qui répondent aux caractéristiques de l'accessibilité universelle dans la prochaine année financière
- Dans le cadre des projets futurs de construction et de rénovation, évaluer les coûts nécessaires pour répondre aux caractéristiques d'un environnement universellement accessible
- Analyser les obstacles selon une grille d'accessibilité bonifiée pour chacun des édifices dont la municipalité est propriétaire ou locataire. Prioriser sur cinq ans les édifices offrant des services à la population. Convenir d'un plan quinquennal pour une mise aux normes et faire voter un budget en conséquence
- Lors de la rénovation des édifices municipaux, évaluer les coûts pour répondre aux critères dont la Ville s'est dotée concernant l'accessibilité
- S'assurer, à tout le moins, que les espaces publics respectent les normes de conception sans obstacle au Code de construction du Québec
- Identifier les obstacles de tous les édifices municipaux en considérant les éléments suivants : parcours sans obstacles et signalisation adéquate pour se rendre aux différents services offerts aux citoyens, toilettes accessibles à tous (au moins une par étage) et signalisation adéquate
- Étudier avec attention les plans des bâtiments assujettis au Code de construction du Québec et exiger une application rigoureuse des normes de la section 3.8 intitulée « Conception sans obstacle »
- S'engager à ce que, lors du prochain scrutin, les bureaux de vote soient accessibles à tous
- Assurer une mise à jour de la formation du personnel agissant à titre d'inspecteur des exigences du Code de la construction
- Former, au cours de la prochaine année, le personnel des ressources matérielles et de l'aménagement aux notions de parcours sans obstacle
- Intégrer les caractéristiques de l'accessibilité universelle dans la mise en place des grands projets de développement élaborés par la Ville
- Former les architectes employés de la Ville à l'accessibilité universelle
- Intégrer le concept d'accessibilité universelle aux différents volets du futur Plan directeur des bâtiments
- Sélectionner des modules de jeux accessibles pour les jeunes de 5 à 12 ans dans les parcs identifiés comme prioritaires pour l'année en cours

- Acquérir et mettre en place de nouveaux équipements adaptés pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle
- S'assurer que les installations et les programmes de jardinage soient accessibles à tous (15 % d'espaces au jardin communautaire seront refaits de façon surélevée pour être accessibles en fauteuil roulant et pour les personnes ayant des difficultés à se pencher)
- S'assurer annuellement que les normes d'aménagement des parcs et espaces verts soient appliquées et apporter, d'ici le 31 mars, les correctifs à toutes les entrées clôturées afin de faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant
- Baliser le réseau des sentiers pour les personnes à mobilité réduite, adapter les installations sanitaires et mettre en place des stations de recharge pour quadriporteurs et fauteuils roulants électriques dans les parcs
- Identifier sur trois ans les mesures à mettre en place afin d'atteindre les objectifs du plan directeur des parcs. Ce plan précise que l'ensemble des utilisateurs, dont les personnes âgées, les personnes ayant une limitation fonctionnelle, les enfants et leur famille doivent cohabiter et se reconnaître dans les parcs de la ville
- S'assurer, lors d'activités culturelles et de loisirs en plein air, que le nombre de toilettes adaptées soit suffisant. Lorsqu'une seule toilette est nécessaire, exiger la location d'une toilette adaptée



Outils

Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)³² disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

³² Guide de références : http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Fiche #2 – Habitation et logement social

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Les éléments qui méritent une attention particulière

Les municipalités ont la possibilité de régler un certain nombre de choses au niveau de l'habitation et de la rénovation résidentielle. Elles peuvent intervenir sur les plans « du zonage, des normes de construction et d'habitabilité, des programmes de rénovation, d'incitations financières et fiscales, de réserves foncières, de qualité du tissu urbain, de répartition des coûts, de rentabilisation des terrains vagues, etc. »³³.

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- La Ville s'implique-t-elle sur le programme d'adaptation du domicile ?
- Quel est l'état de la liste d'attente du programme d'adaptation de domicile (PAD) ? À quoi est due cette période d'attente ? Si elle est due au manque d'ergothérapeute dans la région, la Ville peut-elle faire quelque chose pour soutenir le partenaire responsable d'offrir le service ?
- La municipalité a-t-elle développé un programme favorisant le développement de logements accessibles ?
- Y a-t-il des particularités du côté du zonage qui limitent l'accès à des résidences ou des logements supervisés ?
- La Ville offre-t-elle un support-conseil aux promoteurs immobiliers pour augmenter le nombre de logements accessibles ?
- La Ville a-t-elle amélioré les exigences du code de construction en matière de construction d'habitation ?
- _____
- _____
- _____
- _____

³³ Guide de la prise de décision en urbanisme : <http://www.mamot.gouv.qc.ca/amenagement-du-territoire/guide-la-prise-de-decision-en-urbanisme/intervention/habitation-et-renovation-urbaine/>

Exemples de mesures

- Établir et diffuser une liste de logements accessibles sur son territoire d'ici deux ans
- Sensibiliser les demandeurs de permis pour des usages commerciaux, industriels et institutionnels à la nécessité de rendre les bâtiments accessibles aux personnes ayant une limitation fonctionnelle, ainsi que s'assurer que les stationnements requis soient implantés
- Informer le public des subventions disponibles à la Société d'habitation du Québec (SHQ) par le biais du Programme d'adaptation de domicile (PAD)
- Éliminer les frais lors d'une demande de permis pour l'adaptation des logements dans la prochaine année budgétaire
- Inciter, par la réglementation, les promoteurs immobiliers et les architectes à inclure au moins X logements accessibles ou Y % des logements prévus aux immeubles à logements multiples
- Établir un programme d'allègement de taxes pour les propriétaires et pour les promoteurs qui désirent construire des logements adaptés
- Mettre en place des dispositions réglementaires afin de favoriser la conception sans obstacle visant l'accessibilité universelle pour toute nouvelle construction ou rénovation majeure
- Afin d'accroître le bassin de logements accessibles sur le territoire, accorder un crédit de taxes (pourcentage à déterminer) aux citoyens qui construisent ou rénovent une résidence ou un logement afin de le rendre accessible
- Promouvoir le concept de « visitabilité des maisons » au sein de la municipalité. Pour ce faire, produire un dépliant qui en fait la promotion et mettre en place un crédit de taxes (pourcentage à déterminer) pour la rénovation ou la construction d'habitations visitables

Outils



Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)³⁴ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

³⁴ Guide de références : http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf



À retenir

« Un logement mal adapté aux besoins d'une personne handicapée a pour effet de limiter sa liberté d'action et son autonomie, ce qui, incidemment, peut nuire à sa qualité de vie. Bien que les personnes handicapées puissent bénéficier d'une aide financière par le biais du Programme d'adaptation de domicile de la Société d'habitation du Québec, lorsque le coût des travaux excède le montant de l'aide, la différence est à la charge du propriétaire. Dans de pareilles circonstances, la municipalité peut proposer à ses citoyens des mesures d'atténuation de ces coûts excédentaires.

Par exemple, plusieurs municipalités ont aboli les frais de permis pour certains travaux d'adaptation de domicile, comme l'installation de rampes d'accès ou de plates-formes élévatrices. C'est l'avenue qu'ont privilégiée les villes de Repentigny, Saint-Hyacinthe, Saint-Bruno-de-Montarville et l'Assomption dans leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées. »³⁵

³⁵ Actions favorables à l'inclusion des personnes handicapées :
<http://www.mamrot.gouv.qc.ca/actualites/actualite/article/actions-favorables-a-linclusion-des-personnes-handicapees/>

Fiche #3 – Transport, signalisation et stationnement

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Les éléments qui méritent une attention particulière

- Trottoirs
- Pistes multifonctionnelles
- Signalisation (feux de circulation)
- Stationnement et débarcadère
- Trottoirs
- Parcours sans obstacle
- Arrêts d'autobus et abribus
- Transport collectif
- _____
- _____

Le ministère des Affaires municipales et de l'occupation du territoire (MAMOT) a produit un guide sur l'aménagement et l'écomobilité qui présente les responsabilités de la Ville en matière d'aménagement urbain ainsi que des mesures pouvant favoriser l'accessibilité du transport pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle. Une section décrit notamment des aménagements possibles pour les personnes âgées et une autre pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle. Ce guide constitue un outil essentiel pour les municipalités au niveau de l'aménagement. Prenez connaissance des chapitres 5.2.6.3 et 5.2.6.4 ³⁶

Autre guide qui vous sera fort utile est celui produit par l'OPHQ intitulé « Vers des parcours sans obstacles »³⁷ qui est constitué notamment des éléments à considérer pour favoriser l'accessibilité des espaces publics extérieurs.

³⁶ L'aménagement et l'écomobilité, Guide de bonnes pratiques sur la planification territoriale et le développement durable : http://www.mamrot.gouv.qc.ca/pub/grands_dossiers/developpement_durable/amenagement_eco_mobilite.pdf

³⁷ Vers des parcours sans obstacles : <https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-les-ministeres-les-organismes-publics-et-les-municipalites/vers-des-parcours-sans-obstacles.html>

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

L'article 67 de la loi prévoit qu'une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport doit faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert.

Conséquemment, les questions, les obstacles et les mesures identifiées ci-dessous peuvent s'adresser à la Ville ou à un organisme indépendant où siègent des représentants de la Ville. Vous devrez vérifier de qui relève la responsabilité d'assurer et d'améliorer le transport en commun au sein de votre municipalité. Bien que certaines responsabilités au niveau du transport en commun soient de la responsabilité d'un organisme spécifique, les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC) peuvent travailler ensemble afin d'assurer l'accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacements. Les représentants de la Ville au sein du conseil d'administration de la société de transport peuvent également soumettre les obstacles que vous avez identifiés et demander que des mesures soient envisagées pour les résoudre.

- Qui a la responsabilité du développement du transport en commun sur le territoire de la municipalité ? À qui doit-on faire part des obstacles et des mesures à prendre dans ce domaine ?
- « L'article 48.39 de la Loi sur les transports (Québec 1972) prévoit que toutes les municipalités doivent assurer aux personnes handicapées l'accès, sur leur territoire, à des moyens de transport adapté à leurs besoins. Elles peuvent également offrir des services de liaison avec des points situés dans d'autres municipalités limitrophes. »³⁸ Peut-on discuter de ce point à l'intérieur du plan d'action de la municipalité ou doit-on en débattre ailleurs ? La Ville peut-elle entendre nos demandes et les transmettre à titre de partenaire à l'organisme responsable s'il y a lieu ?
- La Ville favorise-t-elle une démarche urbanistique sans obstacle sur son territoire ?
- _____
- _____

³⁸ Loi sur les transports, gouvernement du Québec
<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/T-12>

Exemples de mesures

- Installer, au cours des trois prochaines années, des feux sonores numériques à l'ensemble des endroits stratégiques identifiés
- Prévoir et installer, lors d'activités itinérantes ou temporaires (ex. fêtes de quartier), des enseignes mobiles réservant des espaces de stationnement pour les personnes handicapées
- Instaurer et mettre en œuvre un plan de vérification de l'état des traverses sonores, et ce, à intervalle régulier, et effectuer les réparations nécessaires
- Identifier des mesures concrètes permettant aux personnes à mobilité réduite l'accès sécuritaire aux voies de circulation, notamment pendant la période hivernale
- Installer des enseignes afin que les citoyens redoubtent de vigilance à des endroits névralgiques où habitent des personnes malvoyantes
- Sensibiliser le personnel affecté au déneigement aux difficultés auxquelles sont confrontées les personnes handicapées durant la saison hivernale. Inclure cet élément dans le programme d'accueil du nouveau personnel attitré au déneigement
- Améliorer les traverses piétonnes et les feux de circulation identifiés en annexe du plan et ajouter des bancs accessibles dans les zones achalandées identifiées
- Acheter et installer deux nouveaux abribus accessibles cette année;
- Ajouter un parcours d'autobus dans le secteur X pour se rendre au secteur Y
- Promouvoir auprès de la population X un nouveau programme d'accompagnement au transport pour la clientèle ayant une déficience visuelle
- Faire connaître aux personnes utilisant les aides à mobilité motorisée (AMM) les règles de conduite à respecter lorsqu'elles circulent sur les pistes multifonctionnelles, les voies publiques ainsi que les édifices et lieux publics et sensibiliser l'ensemble des usagers à une utilisation partagée et respectueuse
- Réaliser, de concert avec le partenaire X, un projet pilote d'interconnexion des services de transport adapté sur le territoire de la municipalité Y
- S'assurer que les chauffeurs d'autobus soient formés afin qu'ils améliorent leurs communications avec les personnes ayant une limitation fonctionnelle et intégrer cette formation dans le programme d'accueil des nouveaux chauffeurs

- Faire vérifier et valider, par les inspecteurs, les panneaux de signalisation des stationnements réservés auprès des nouveaux commerçants
- Faire l'inventaire des feux de circulation et évaluer les besoins de prolonger les trottoirs en bordure de ces derniers pour accéder aux boutons de contrôle des feux

Outils



Nous vous suggérons de consulter les documents suivants :

- Produit par Formation AlterGo : Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016 ³⁹ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications
- Produit par l'OPHQ intitulé « Vers des parcours sans obstacles » ³⁷ qui est constitué notamment des éléments à considérer pour favoriser l'accessibilité des espaces publics extérieurs

³⁹ Guide de références : http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Fiche #4 – Loisir, culture et tourisme

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Les éléments qui méritent une attention particulière

- Parcs
- Piscines, pataugeuses et jeux d'eau
- Jardins communautaires
- Plages municipales
- Camps de jour
- Évènements (spectacles, festivals, etc.)

- _____
- _____

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- Les piscines et autres installations ont-elles fait l'objet d'une évaluation de leur accessibilité universelle ?
- Les vestiaires permettent-ils d'avoir un accompagnateur de sexe opposé ?
- Les installations sont-elles pourvues de matériel spécialisé ? (Ex. : fauteuil roulant aquatique, gilet de sauvetage pour adulte, ballon sonore, etc.)
- Quel est l'échéancier de la Ville pour terminer l'accessibilité des installations ?
- Dans la programmation des activités sportives, existe-t-il des activités spécifiques pour des personnes ayant une limitation fonctionnelle ? Sont-elles publicisées ?
- L'accompagnement en camps de jour ou lors des activités de loisir est-il offert ? Suffisant ? Y a-t-il des besoins non répondus ? Y a-t-il des refus ? Combien de personnes ont été refusées et selon quels critères ?
- Quelles sont les plaintes que la Ville a reçues en loisir ?
- Lors de la tenue de spectacles organisés par la Ville, l'accessibilité est-elle prise en compte (toilettes portatives, places réservées, stationnements temporaires pour personnes handicapées, communications, communications à l'égard de l'évènement, etc.) ?
- Lorsque les évènements sont tenus par des tiers, la Ville exige-t-elle un niveau d'accessibilité à respecter avant de donner son accord ?

- _____
- _____

Exemples de mesures

- Améliorer l'accessibilité des sites culturels et touristiques de la municipalité afin de favoriser le tourisme des personnes ayant une limitation fonctionnelle. Un plan triennal sera joint au plan d'action
- Bonifier la participation financière d'un montant de X \$ au programme d'accompagnement en loisir dans la prochaine année
- Analyser les plaintes annuellement afin de connaître les problèmes auxquels les personnes ayant une limitation fonctionnelle sont confrontées
- Identifier, d'ici le 31 décembre, les obstacles à l'accessibilité aux principaux lieux à vocation touristique afin de prioriser, dans une deuxième étape, un budget à y consacrer au cours des cinq prochaines années
- Former le personnel du camp de jour quant à l'inclusion des enfants ayant une limitation fonctionnelle (connaissances, outils, etc.)
- Élargir la collection d'audiolivres et de documents numériques en ajoutant à la collection au moins 250 livres numériques, 100 audiolivres et 25 magazines électroniques au cours de l'année
- Demander au personnel de la bibliothèque qui commande et traite les ouvrages d'augmenter de 10 % le nombre de livres en gros caractères annuellement, et ce pour les trois prochaines années
- Former le personnel à l'accueil et aux communications avec les personnes ayant une déficience intellectuelle
- À la bibliothèque, adapter un poste de consultation ajustable en hauteur et un ordinateur afin qu'ils puissent être utilisés par des personnes ayant une déficience visuelle et motrice
- Maintenir des modalités de support aux activités spécialisées de loisir s'adressant aux personnes ayant une limitation fonctionnelle en s'assurant d'une indexation de l'aide financière aux organismes receveurs
- À la bibliothèque, mettre sur pied un service de prêts et de livraison de documents à domicile, en centres hospitaliers de soins longue durée et en résidences de personnes âgées
- Identifier et répertorier les installations accessibles et diffuser la liste à tous les organismes reconnus par la Ville. En faire la promotion sur le site web

- Promouvoir le service québécois du livre adapté de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, ainsi que les services adaptés offerts à la bibliothèque municipale
- Mettre en place, lors de cérémonies des mesures pour permettre aux personnes ayant une limitation fonctionnelle d'accéder à la scène et de l'utiliser de façon sécuritaire

Outils



Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)⁴⁰ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

⁴⁰ Guide de références: http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Fiche #5 – Soutien aux organismes communautaires

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Les éléments qui méritent une attention particulière

Dans le cadre du développement de la participation citoyenne, certaines municipalités soutiennent des organismes communautaires, que ce soit en loisir, en culture, en sport ou autre.

- Soutien-conseil offert par la Ville aux organismes
- Prêts de locaux et d'équipements
- Soutien financier
- Politique de reconnaissance
- Budgets de soutien aux organismes communautaires
- _____
- _____

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- Quel est le soutien offert par la Ville aux organismes de la communauté qui œuvrent à l'inclusion des personnes ayant une limitation fonctionnelle et en accessibilité universelle ?
- La Ville offre-t-elle des conseils en promotion et en communication, des informations et des références utiles pour le développement des organismes, du soutien logistique pour l'organisation d'événements, des dons ou des prêts en équipements bureautiques, des salles, etc. ?
- Les organismes communautaires sont-ils considérés comme des partenaires de la Ville ?
- Quels sont les services que la Ville offre aux organismes communautaires ?
- La Ville a-t-elle l'intention de souligner, par une politique de reconnaissance, le travail fait par les organismes communautaires ?
- _____
- _____

Exemples de mesures

- Tenir une rencontre annuelle entre les élus et la Table de concertation à l'égard des personnes handicapées

- Financer des projets provenant du milieu communautaire qui favoriseront la réalisation du plan d'action. Un budget de X \$ y sera consacré
- Prêter des salles, de l'équipement et les mettre à la disposition du personnel pour certaines associations en lien avec la réalisation du plan d'action
- Conclure des ententes de partenariat avec des associations de personnes ayant une limitation fonctionnelle dans le cadre de l'identification des obstacles et la formation des employés municipaux
- Établir des ententes tripartites avec des milieux de la recherche, la Ville et des associations pour favoriser l'émergence de projets novateurs en matière d'accessibilité
- Rencontrer annuellement les organismes représentant les personnes ayant une limitation fonctionnelle avec les directeurs des différents départements, afin de recueillir les commentaires et recommandations à l'égard de la réalisation du plan d'action

Outils



Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#) ⁴¹ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

⁴¹ Guide de références: http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Fiche #6 – Sécurité publique

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Il faut noter que les corps policiers ne relèvent pas toujours de votre municipalité. Veuillez vérifier auprès de votre municipalité leur responsabilité à cet égard.

Les éléments qui méritent une attention particulière

- Mise en place de mesures de sécurité civile adaptées aux personnes handicapées
- Programme de Secours adapté (identification des résidences et logements où habitent des personnes ayant une limitation fonctionnelle)
- Programme PAIR (programme de prévention et de sécurité à domicile destiné aux personnes âgées, en perte d'autonomie et vivant seules à la maison)
- Formation des policiers sur une connaissance de certaines caractéristiques liées aux troubles et déficiences et les moyens de communication
- _____
- _____

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- Les mesures de sécurité de la Ville tiennent-elles compte des conseils fournis en la matière par l'Office des personnes handicapées du Québec disponibles sur son site web ?⁴²
- Les séances d'information publiques lors de sinistres sont-elles accessibles ?
- A-t-on prévu que les communications avec la population soient accessibles ?
- La Ville offre-t-elle des services d'accompagnement (formulaire à remplir, recherche de logement, déplacement, etc.) aux personnes ayant une limitation fonctionnelle en cas de sinistre ?

⁴² Mesures de sécurité civile adaptées :

https://www.ophq.gouv.qc.ca/fileadmin/centre_documentaire/Documents_de_reference/Feuilleton_mesures_securite_civile_adapte_PH.pdf

- La Ville a-t-elle une responsabilité au niveau de la formation complémentaire aux corps policiers pour l'intervention avec les personnes ayant une limitation fonctionnelle ?
- Les mesures de sensibilisation et d'information de la population tiennent-elles compte des limitations fonctionnelles de citoyens (difficultés de compréhension, difficultés de lecture, perte de mémoire, problèmes de mobilité, etc.) ?
- Les pompiers intègrent-ils des éléments en regard des limitations fonctionnelles dans leurs activités de sensibilisation à l'égard des plans d'évacuation des édifices ?
- _____
- _____

Les mesures

- Offrir au personnel policier, juge et personnel de la Cour municipale, une formation afin de les sensibiliser à la clientèle ayant un trouble de santé mentale
- Former les policiers, les pompiers et agents de sécurité de manière à favoriser des interventions efficaces lors des situations d'urgence auxquelles des personnes ayant une limitation fonctionnelle sont impliquées
- Maintenir la formation et la mise à jour du personnel de répartition au 911 sur les mesures à prendre lors d'un sinistre nécessitant l'évacuation de personnes ayant une limitation fonctionnelle et les sensibiliser aux méthodes d'écoute lors de ce type d'appel (reconduite annuellement)
- Mettre sur pied un registre des logements adaptés et des immeubles où logent des personnes ayant une limitation fonctionnelle et le maintenir à jour annuellement
- S'assurer que les différents plans des mesures d'urgence ainsi que leur déploiement tiennent compte des besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle (hébergement, transport et autres services spécifiques aux sinistrés)
- Sensibiliser les organismes à ce que leurs bénévoles et leurs employés qui interviennent auprès d'une clientèle vulnérable se soumettent à une enquête de filtrage
- Maintenir la gratuité des enquêtes des bénévoles qui interviennent dans les organismes à but non lucratif
- Maintenir l'obligation des bénévoles et des employés de la Ville qui œuvrent avec une clientèle vulnérable à se soumettre à une enquête de filtrage pour vérifier leurs antécédents judiciaires

- Publiciser le programme PAIR et maintenir à jour le système automatisé d'appels qui joint quotidiennement des abonnés (personnes vulnérables) par téléphone pour s'assurer que tout va bien

Outils



- Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](http://www.altergo.ca/fr/ressources/publications)⁴³ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.
- Outil produit par l'OPHQ : des mesures de sécurité civile adaptées aux personnes handicapées⁴⁴.

⁴³ Guide de références: http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-automne_2016.pdf

⁴⁴ Mesures de sécurité civile adaptées aux personnes handicapées : https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/actualites/quoi-de-neuf/detail/item/mise-en-place-de-mesures-de-securite-civile-adaptees-aux-personnes-handicapees-parution-dun-feuillet-dinformation-destine-aux-municipalites.html?no_cache=1&cHash=02d4b640acdf1004f08d747d54ffe9a9

Fiche #7 – Accessibilité des commerces et des places d'affaires



**FORMATION
ALTERGO**

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Les éléments qui méritent une attention particulière

- Cadre réglementaire qu'adopte la Ville en complément au Code de construction du Québec (augmentation des exigences du code en matière d'accessibilité des commerces)
- Surveillance des espaces de stationnement réservés
- Soutien qu'apporte la Ville aux commerçants
- _____
- _____

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- La municipalité exige-t-elle de la part des commerçants un degré d'accessibilité plus élevé que le Code de construction ?
- La Ville a-t-elle entrepris une campagne de sensibilisation et d'information auprès de la Chambre de commerce ou des réseaux d'entrepreneuriat ? A-t-elle pris un leadership en la matière ?
- Des services-conseils en matière d'accessibilité ont-ils été mis sur pied ?
- Des activités de reconnaissance sont-elles en place ?
- Y a-t-il une surveillance au niveau des espaces de stationnement réservés et des contraventions sont-elles données aux contrevenants ?
- _____
- _____

Les mesures

- Identifier, en partenariat avec la chambre de commerce, des mesures permettant d'encourager les propriétaires dont les bâtiments ne sont pas régis par le Code de construction du Québec à favoriser, dans leurs aménagements, l'accès aux personnes ayant une limitation fonctionnelle
- Inspecter les commerces et places d'affaires ayant reçu des permis de construction et d'aménagement et exiger les corrections nécessaires pour qu'ils respectent les normes;

- Diffuser aux commerçants des informations sur les caractéristiques de l'accessibilité universelle et les avantages économiques à rendre une ville plus accessible
- Produire un document afin de sensibiliser les commerçants et demandeurs de permis de construction ou de rénovation aux normes d'accessibilité préconisées par la Ville
- En collaboration avec la chambre de commerce, sensibiliser les commerçants à la notion de mesures d'accommodements raisonnables
- Poursuivre la sensibilisation des commerçants afin d'augmenter l'accessibilité de leur terrasse de restaurant ou de bar, et ce, en rédigeant une brochure incitative à cet effet et en ajoutant des dispositions incitatives dans la réglementation de la Ville
- Abolir les tarifs relatifs à l'acquisition des certificats requis dans le cadre d'un projet d'adaptation des domiciles et des commerces
- Remettre, dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées du Québec, des prix de reconnaissance aux commerces ayant réalisé des travaux conformes favorisant l'accessibilité aux personnes ayant un handicap
- S'assurer, dans le cadre du projet de revitalisation du centre-ville, que l'aménagement piétonnier respecte les règles d'accessibilité avec des parcours conviviaux et sécuritaires pour tous les types d'utilisateurs
- Offrir un service d'accompagnement et d'experts-conseils en accessibilité pour les entrepreneurs qui sont à l'étape de l'élaboration des plans de construction et de rénovation
- Offrir un programme de subventions pour encourager les commerçants à rendre leur commerce accessible. Une subvention allant jusqu'à un maximum de X \$ pourra être attribuée selon des modalités qui sont à déterminer

Outils



Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)⁴⁵ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

⁴⁵ Guide de références: http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Fiche #8 – Administration municipale – Participation citoyenne



**FORMATION
ALTERGO**

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Les éléments qui méritent une attention particulière

- Orientations claires et valeurs favorisant la participation citoyenne
- Plan d'action à l'égard des personnes handicapées dont les fondements s'appuient sur cette participation citoyenne
- Accessibilité au conseil municipal
- Présence d'interprète au conseil municipal
- _____
- _____

À retenir



La participation citoyenne est une prémisses à la démocratie municipale. Plus elle est active, plus les citoyens se sentent concernés et plus ils se sentent concernés, plus elle est active. C'est le « syndrome de la saucisse Hygrade ».

L'abolition des obstacles favorisera une participation citoyenne pleine et entière.

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- La Ville s'est-elle donnée comme orientation, valeur ou priorité d'améliorer la participation citoyenne au sein de sa communauté ?
- De quelle façon la Ville entend-elle favoriser la participation des citoyens ayant une limitation fonctionnelle ?
- La Ville s'est-elle donnée une orientation ou une politique en matière d'accessibilité universelle qui pourrait avoir des impacts positifs sur l'ensemble des citoyens ?
- Les bureaux de scrutin sont-ils pleinement accessibles ? Les candidats sont-ils sensibilisés aux besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle ? L'accessibilité universelle est-elle au cœur des valeurs de la Ville ?
- Les personnes sourdes peuvent-elles participer activement aux séances du conseil ?

- La salle du conseil est-elle accessible ?
- Les séances du conseil sont-elles diffusées à la télévision communautaire ou sur le site web ?
- _____
- _____

Les mesures

Selon José Quádrio Alves : « La première étape de la participation citoyenne consiste, pour les citoyens, à jouer le rôle fondamental d'élire un gouvernement en exerçant leur droit de vote. La deuxième étape se caractérise par une participation active aux discussions portant sur les principaux enjeux de leurs collectivités. La troisième étape est marquée par une contribution à la prise de décision relativement à ces enjeux, dans tous les cas où il est possible de le faire. »⁴⁶.

- S'assurer que l'accessibilité universelle soit prise en compte lors des prochaines élections municipales en :
 - utilisant des lieux accessibles lors de la tenue du vote régulier;
 - mettant à jour les différents outils pour faciliter le processus de votation (gabarit du bulletin de vote et guide des électeurs en écriture simple);
 - prévoyant dans la formation du personnel l'accueil et le soutien aux personnes ayant une limitation fonctionnelle.
- Prévoir des places réservées et un micro accessible pour tous les citoyens qui assistent aux séances publiques de la Ville
- Rendre les séances publiques du conseil accessibles en direct sur le web avec possibilité de question via SMS ou courriel
- Participer annuellement au Réseau municipalités accessibles afin d'identifier les meilleures pratiques en matière d'actions municipales favorisant la participation citoyenne des personnes ayant un handicap et de leur famille
- Entreprendre au cours de l'année en cours un processus d'élaboration d'une politique d'accessibilité universelle pour laquelle l'ensemble des citoyens sera consulté

⁴⁶ Participation citoyenne :

<http://www.cgi.com/fr/blogue/gouvernements/participation-citoyenne-element-cle-villes-avenir>

Outils



Le Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH) est un groupe de défense de droits de personnes ayant un handicap de la région de Québec. Il a développé en 2008 un projet visant à favoriser la participation citoyenne. Il s'agissait de créer une boîte à outils pour défendre et promouvoir l'accessibilité. Cette boîte est disponible sur le site web du CAPVISH. Elle est constituée de 14 sections ou fiches qui vous seront utiles pour avoir les connaissances nécessaires à la défense de droits entourant l'accessibilité architecturale et urbanistique. Le mode de fonctionnement municipal, les différentes portes auxquelles on peut frapper pour faire valoir ses droits en tant que citoyen à part entière, des moyens d'action, des manières de réfléchir vos revendications et des trucs et conseils techniques vous sont présentés en vue de vous permettre d'être des acteurs et des bâtisseurs conscients dans votre ville.⁴⁷

Bien que certains des outils développés par le CAPVISH sont spécifiques à la Ville de Québec, certains autres ont la vertu de s'adapter à toutes les municipalités. En ayant en main la boîte à outil développé par le CAPVISH ainsi que le présent guide, vous serez mieux outillé pour participer.

D'autre part, certains regroupements régionaux représentants des associations de défense de droits et intérêts des personnes ayant une limitation fonctionnelle se sont donné des plateformes de revendication en matière d'accessibilité. Celles-ci peuvent constituer des documents de référence à consulter.

Outils



Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)⁴⁸ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

⁴⁷ Boîte à outils pour défendre et promouvoir l'accessibilité : http://capvish.org/wp-content/uploads/2016/08/pdf_integral.pdf

⁴⁸ Guide de références: http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Fiche #9 – Administration municipale – Mécanismes de plaintes

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Les éléments qui méritent une attention particulière

- Processus de plainte défini et accessible.

Nous vous parlons des mécanismes de plainte avant les autres services administratifs puisqu'ils ont un impact direct sur les autres points touchés dans cette section.

Divers mécanismes de plainte peuvent exister au sein de votre municipalité. Ils peuvent être indépendants les uns des autres comme ils peuvent être chapeautés par une politique globale de traitement des plaintes des citoyens. Ils peuvent être indépendants des pouvoirs administratifs et porter différents noms : ombudsman, protecteur du citoyen, services des plaintes. Regardez le site web de la municipalité et cherchez les façons pour un citoyen ou un organisme de porter plainte. Si vous avez de la difficulté à trouver ces processus, c'est déjà un premier problème. Le mécanisme de plainte doit être facilement identifiable sur le site web de la municipalité.

À retenir



N'oubliez pas que le comité de travail n'est pas un comité de traitement des plaintes. Évitez d'amener des problèmes individuels au sein du groupe de travail, à moins que ce soit pour illustrer un obstacle.

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- Existe-t-il un service pour les plaintes au sein de la municipalité ?
- Si oui, comment se nomme-t-il ? Quel est le processus ?
- Sinon, la Ville a-t-elle l'ambition d'en créer un ?
- Les mécanismes de plaintes sont-ils connus ? A-t-on fait des démarches spécifiques pour informer les citoyens ayant une limitation fonctionnelle, et ce en médias réguliers et adaptés ?
- Est-il facile de trouver la procédure pour porter plainte sur le site web de la Ville ?
- Le processus lui-même est-il accessible ?

- Les données reliées aux plaintes tiennent-elles compte d'une variable spécifique liée aux personnes ayant une limitation fonctionnelle ?
- Quels sont les principaux objets de plainte de la part des personnes ayant une limitation fonctionnelle ?
- Ces plaintes font-elles l'objet d'une analyse quelconque pour l'identification des obstacles ?
- Le nombre de plaintes a-t-il diminué ou augmenté cette année ?
- _____
- _____

Les mesures

- Nommer un ombudsman auprès duquel les citoyens peuvent porter plainte
- Compiler et analyser les plaintes provenant de personnes ayant une limitation fonctionnelle de manière à pouvoir identifier des obstacles et dégager, s'il y a lieu, des problèmes systémiques
- Compiler et analyser les mesures d'accommodements, produire un rapport et le déposer au comité de travail
- Bien identifier le processus pour transmettre une plainte sur le site web et s'assurer que les documents explicatifs soient en médias adaptés

Outils



Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)⁴⁹ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

⁴⁹ Guide de références: http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-automne_2016.pdf

Fiche #10 – Administration municipale – Emploi et ressources humaines

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Les éléments qui méritent une attention particulière

- Programme d'accès à l'égalité
- Nombre de personnes ayant une limitation fonctionnelle embauchées par la Ville et pourcentage atteint
- Augmentation ou diminution de la présence de personnes ayant une limitation fonctionnelle au sein du personnel sur les 5 dernières années
- Objectifs de la Ville en matière d'embauche
- Mesures de redressement prévues au plan d'action
- Ententes de services avec des entreprises adaptées ou d'économies sociales
- _____
- _____

À retenir



[La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics](#)⁵⁰ oblige les municipalités à élaborer un programme d'accès à l'égalité en emploi. Un programme comprend les éléments suivants :

- une analyse du système d'emploi, plus particulièrement les politiques et pratiques en matière de recrutement, de formation et de promotion;
- les objectifs quantitatifs poursuivis, par type ou regroupement de types d'emplois, pour les personnes faisant partie de chaque groupe visé;
- des mesures de redressement temporaire fixant des objectifs de recrutement et de promotion, par type ou regroupement de types d'emploi, pour les personnes faisant partie de chaque groupe visé;
- des mesures d'égalité des chances et des mesures de soutien, le cas échéant, pour éliminer les pratiques de gestion discriminatoires;

⁵⁰ Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/A-2.01>

- l'échéancier pour l'implantation des mesures proposées et l'atteinte des objectifs fixés;
- des mesures relatives à la consultation et à l'information du personnel et de ses représentants;
- l'identification de la personne en autorité responsable de la mise en œuvre du programme.

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- Quelle est la situation relativement à l'embauche de personnes ayant une limitation fonctionnelle au sein de la municipalité ?
- Quelle est la progression au niveau de l'embauche de personnes depuis la mise en place du programme d'accès à l'égalité ?
- Dans quels secteurs se retrouvent-elles ? En retrouve-t-on dans tous les secteurs d'emplois (cols bleus, cols blancs, emplois réguliers, emplois occasionnels, emplois d'été, stages, etc.) ?
- La Ville a-t-elle une entente avec des partenaires pour favoriser les processus de :
 - recrutement;
 - embauche;
 - suivi à l'emploi;
 - stages en emploi;
 - adaptation de postes de travail.
- La municipalité a-t-elle des ententes de services avec des entreprises adaptées ?
- A-t-elle des ententes avec des entreprises d'économie sociale qui embauchent des personnes handicapées ?
- Quel est le nombre de personnes handicapées embauchées ces 5 dernières années et sont-elles toujours en poste ?
- Le programme d'accès à l'égalité donne-t-il les résultats escomptés ?
- _____
- _____

Les mesures

- Établir, avec le service externe de main-d'œuvre, une entente de services afin d'augmenter le nombre de candidatures pour les postes vacants, le soutien requis s'il y a lieu au niveau de l'adaptation des postes de travail et le soutien aux gestionnaires suite à l'embauche dans l'année en cours

- Réviser la politique d'accès à l'égalité afin d'insérer un pourcentage d'embauche à atteindre sur cinq ans, ainsi que des ententes avec les partenaires locaux pour favoriser les stages rémunérés et les emplois temporaires pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle
- Transmettre de façon systématique toutes les offres d'emploi de la Ville aux services externes de main-d'œuvre de la région
- Mettre en place une stratégie de communication et de recrutement externe qui sera intégrée dans le programme d'accès à l'égalité en emploi et en évaluer l'impact après 12 mois
- Développer, avec la commission scolaire et le réseau de la santé, une entente de partenariat pour la réalisation de stages en emploi au sein de la municipalité
- Demander aux gestionnaires de soumettre par écrit, au service des ressources humaines, les justifications pour lesquelles les candidats ayant une limitation fonctionnelle n'ont pas été retenus aux différentes étapes du processus d'embauche
- Identifier les meilleures pratiques au sein des municipalités qui ont donné des résultats positifs sur l'embauche

Outils



Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)⁵¹ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

⁵¹ Guide de références: http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Fiche #11 – Administration municipale – Approvisionnement en biens et services

Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées



Les éléments qui méritent une attention particulière

L'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale oblige les ministères, les organismes publics et les municipalités à tenir compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées.

D'autre part, les municipalités s'approvisionnent auprès de divers fournisseurs pour l'acquisition ou la location de biens et services. Pourquoi ne pas tenir compte des entreprises adaptées au Québec qui emploient en majorité des personnes handicapées ? Le [site web du Centre québécois des entreprises adaptées \(CQEA\)](#)⁵² présente l'ensemble des produits et services offerts par les entreprises adaptées du Québec.

La municipalité devrait également tenir compte des personnes handicapées dans la présentation de ses appels de soumission. Pensons à titre d'exemple au déneigement des rues, à l'accessibilité des édifices des organismes sous-traitants, etc.

Finalement, la municipalité pourrait devenir un leader au sein de sa communauté en matière de promotion du loisir et du tourisme en exigeant de ses fournisseurs et sous-traitants qu'ils soient accessibles.

Les questions à se poser

- Existe-t-il une politique d'achat et de location de biens et de services accessibles au sein de la municipalité ? Y a-t-il des processus clairement définis ? Quels sont les résultats obtenus lors des exercices financiers précédents ?
- Des procédures ont-elles été mises en place ?

⁵² Site web du CQEA : <http://cqea.ca/>

- Une formation a-t-elle été donnée aux gestionnaires quant à la compréhension de l'achat accessible ?
- Des liens ont-ils été faits entre les biens accessibles et les biens durables ?
- Des échanges d'informations sont-ils établis avec d'autres municipalités pour identifier les meilleures pratiques en ce domaine ?
- La Ville connaît-elle les produits et les services offerts par les entreprises qui embauchent des personnes ayant une limitation fonctionnelle au Québec ? La municipalité procède-t-elle à des ententes avec de telles entreprises adaptées ?
- Les salles, hôtels, restaurants avec lesquels la Ville fait affaires sont-ils accessibles ?
- _____

Les mesures

Rappel de l'article 61.3 de la loi : « Les ministères, les organismes publics et les municipalités tiennent compte dans leur processus d'approvisionnement lors de l'achat ou de la location de biens et de services, de leur accessibilité aux personnes handicapées. »

- Se doter d'une politique d'achat, de processus, de directives internes, de guides et de sections particulières dans les documents d'appels d'offres qui prend en compte l'obligation de tenir compte de l'accessibilité aux personnes handicapées
- S'assurer, lors de l'achat de nouveaux appareils téléphoniques pour le personnel, qu'un certain nombre de ces appareils soit muni d'un amplificateur acoustique pour les personnes ayant une limitation auditive
- Acheter, lors du renouvellement des postes de consultation à la bibliothèque, des meubles à hauteur ajustable pour faciliter la consultation des documents pour les personnes en fauteuil roulant ou de petite taille
- Changer les machines distributrices dans les cafétérias afin qu'elles puissent être utilisées de façon autonome par tous
- S'assurer, lors de la location de salles pour une réception, conférence, colloque, réunions, conférence de presse, etc. que les stationnements, toilettes, équipements, téléphones, chambres, etc. soient accessibles
- S'assurer, lors de l'achat des nouvelles tables à pique-nique, qu'une proportion de tables accessibles pour les personnes en fauteuil roulant soit prévue pour chacun des parcs et espaces verts
- Exiger que les fournisseurs respectent les normes d'accessibilité

- Favoriser, dans le cadre de la politique d'achat ou de location de biens et de services, les entreprises adaptées comme fournisseurs chaque fois que cela s'avère possible
- Intégrer aux appels de soumissions et appels d'offres, une clause privilégiant l'acquisition et/ou la location d'équipements, de locaux et de services accessibles
- Inviter des entreprises adaptées à déposer leur soumission pour les contrats d'entretien, de conciergerie, buffet, réception et autres produits et services
- Inclure les normes d'accessibilité bonifiées dans les appels d'offres pour la construction et la rénovation des édifices municipaux
- Consulter lorsque requis, divers partenaires spécialisés afin de faire les meilleurs choix d'achat et de location d'équipement
- Élaborer un plan de remplacement du mobilier des parcs municipaux par du mobilier accessible (banc de parc, table à pique-nique, toilette adaptée, etc.)
- S'assurer, lors de la signature des protocoles d'entente avec les organismes responsables d'événements, qu'ils respectent la grille d'accessibilité des événements-spectacles adoptée par la Ville (75 % pour l'année en cours et 100 % pour une deuxième année)
- Finaliser les aménagements visant à rendre accessibles les différents comptoirs de services de l'hôtel de ville (réception, taxes, urbanisme, cabinet de la mairesse)
- Maintenir, dans les contrats d'enlèvement des déchets et des matières résiduelles, des dispositions obligeant les opérateurs à libérer les trottoirs et voies piétonnes de tous bacs roulants
- Procéder à l'achat d'équipements permettant aux citoyens de mieux profiter de certaines infrastructures de loisir (chaises hippocampes pour les piscines munies d'une entrée plage, tables à pique-nique accessibles) et publiciser l'information sur la page web de la ville

Outils



Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)⁵³ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

⁵³ Guide de références: http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Fiche #12 – Administration municipale – Accès aux documents, technologies d'informations et communications



Ma municipalité accessible - Guide de participation citoyenne au plan d'action à l'égard des personnes handicapées

Les éléments qui méritent une attention particulière

- Documents
- Site web
- Courriels
- Communications écrites (infolettres, dépliants, formulaires, etc.)
- Boîtes vocales
- _____
- _____

La politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » découle de l'application de l'article 26.5 de la loi. Cette politique a pour but « de mettre en place au sein de l'Administration toutes les conditions qui permettront aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité, aux services et aux documents offerts au public. »⁵⁴. Bien qu'elle vise seulement les ministères et organismes publics, on peut s'attendre à ce que les municipalités s'en inspirent fortement, considérant la jurisprudence existante en matière d'accommodement raisonnable.

En ce qui a trait aux technologies de l'information, l'accessibilité du site web de la municipalité mérite une attention particulière. Le gouvernement du Québec s'est donné des standards d'accessibilité desquels les municipalités devraient fortement s'inspirer.

Les questions à se poser lors de l'identification des obstacles

- Les documents produits par la Ville sont-ils réalisés de façon accessible dès leur conception (format, lisibilité, compréhension, etc.) ?

⁵⁴ Ministère de la santé et des services sociaux du Québec (2007). L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.à :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2006/06-824-02.pdf>

- Y a-t-il eu des plaintes relatives à l'accès aux informations (documents, site web, verbales et écrites) ? Combien ? De quoi se plaint-on ?
- La Ville a-t-elle fait un diagnostic relatif à l'accessibilité de son site web ?
- Le personnel est-il suffisamment habile pour produire des documents accessibles dès leur conception ?
- Les services de relais téléphoniques sont-ils connus ?
- _____
- _____

Les mesures

- Adopter comme politique d'accès aux documents et services, la politique à laquelle les ministères et organismes gouvernementaux sont tenus de répondre (référence : l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées)
- Rendre accessibles tous les bureaux d'accueil d'ici deux ans
- Mettre sur pied un service d'accompagnement personnalisé pour la prise de connaissance du contenu du compte de taxes. Former le personnel assigné à ce service et informer les citoyens de l'existence de ce service
- Doter la bibliothèque d'indicateurs pour évaluer les services qui sont offerts aux personnes ayant une limitation fonctionnelle et identifier des mesures de redressement s'il y a lieu
- S'assurer que le site répondra entièrement aux nouveaux standards gouvernementaux d'accessibilité du web lors de la prochaine refonte
- Assurer une représentation visible des personnes ayant une limitation fonctionnelle dans les diverses publications de la Ville
- Offrir aux personnes ayant une déficience auditive un service d'interprétariat lorsqu'elles recourent aux services de la Ville



Outils

Nous vous suggérons de consulter le document produit par Formation AlterGo : [Ressources et références en matière d'accessibilité universelle, ÉDITION Été 2016](#)⁵⁵ disponible au www.altergo.ca/fr/ressources/publications.

⁵⁵ Guide de références : http://altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_automne_2016.pdf

Annexe B

Résolution de problèmes et autres stratégies⁵⁶

Toutes les organisations et tous les comités sont confrontés à de sérieux problèmes. Il leur faut trouver des méthodes créatives pour les résoudre, prendre des décisions et se concentrer sur les objectifs à atteindre.

Conseils en matière de résolution de problèmes

La résolution de problèmes est un ensemble d'activités conçu pour générer, mettre en œuvre et évaluer des solutions. Il s'agit en fait de créer des choix. Voici ce qu'il faut se rappeler lors de la résolution de problèmes :

- n'insistez pas et ne vous disputez pas au sujet de vos propres opinions. Présentez votre position de manière logique. Puis, écoutez les réactions des autres membres et réfléchissez-y attentivement. Essayez d'exprimer des hypothèses sous-jacentes afin que l'équipe puisse en discuter;
- ne cherchez pas un vainqueur ou un perdant pour chaque discussion. Identifiez l'alternative la plus acceptable pour toutes les parties.

Les désaccords peuvent aider le groupe à prendre une décision. Avec un large éventail d'opinions, il y a plus de chances que le groupe propose des solutions plus efficaces. Donc, ne changez pas d'avis juste pour éviter le conflit. Valorisez les différences d'opinions. Elles sont naturelles et à prévoir. Essayez d'impliquer tout le monde dans la prise de décision.

La résolution de problèmes consiste à trouver des idées neuves et bonnes. Le remue-méninge, la réalisation d'enquêtes et l'organisation de groupes de discussion sont trois façons possibles d'y parvenir.

Remue-méninges : une personne ou un groupe peut lancer des idées. Cela nécessite un endroit où les personnes sont libres de penser à haute voix. Elles peuvent proposer le plus d'idées possible dans les limites du délai imparti. Personne ne peut évaluer ni critiquer ces idées pendant cette phase.

Cette démarche encourage le flux libre d'idées. Les idées sont simplement enregistrées. Elles ne sont évaluées que plus tard.

Enquêtes : les enquêtes exploitent les idées d'un large groupe de personnes. Les enquêtes présentent le problème et demandent aux personnes de choisir parmi une série de solutions.

⁵⁶ Gouvernement de l'Ontario (2014). Franchir l'accessibilité - Votre guide pour siéger à un comité consultatif de l'accessibilité municipal :

http://www.amcto.com/imis15/Documents/Accessibility files/AAC Guide_FR.pdf

Groupes de discussion : les groupes de discussion, composés de ceux directement impliqués dans la prise de décision, doivent éviter les jugements hâtifs. Ils doivent rester concentrés sur le problème et non sur les personnalités des personnes concernées dans la pièce.

Annexe C

Conseils pour la prise de décisions⁵⁷

Une fois que vous avez des idées à examiner, plusieurs méthodes permettent à votre comité de prendre la décision finale. Cela comprend le vote d'essai, le vote et le consensus.

Vote d'essai

Le vote d'essai consiste à demander de voter à main levée sur une idée. Toutefois, vous pouvez trouver d'autres manières de rendre le vote accessible à tous. Par exemple, vous pouvez combiner signaux visuels et verbaux. Dans la plupart des cas, le vote d'essai est une vérification rapide qui permet de gagner du temps. Pour qu'il fonctionne, le groupe doit se mettre d'accord sur un ensemble de « signaux » que tout le monde utilisera durant toute la durée de la réunion. Ces signaux permettent d'évaluer les réactions des autres participants. Les signaux fournissent également une rétroaction pour un intervenant qui essaie de travailler avec un grand groupe.

Vote

Le vote est une méthode de prise de décision qui fonctionne bien avec les grands groupes. Pour éviter d'exclure les minorités, le groupe peut décider d'adopter une motion uniquement si elle obtient l'appui des deux tiers des électeurs. Ou encore, le groupe peut décider de combiner le vote au consensus.

Les grands groupes plus formels suivent en général Robert's Rules of Order⁵⁸. Certains groupes limitent le privilège du vote aux personnes qui sont venues à au moins trois réunions consécutives. Voter signifie généralement décider entre X et Y. Parfois le vote permet une solution mixte, un peu de X et Y.

Consensus

Le consensus vise à amener le groupe à un accord en traitant toutes les préoccupations. Il ne nécessite pas l'unanimité. Le consensus peut prendre plus de temps que les autres processus, mais il a l'avantage de stimuler la créativité, la coopération et l'engagement envers les décisions finales.

⁵⁷ Gouvernement de l'Ontario (2014). [Franchir l'accessibilité - Votre guide pour siéger à un comité consultatif de l'accessibilité municipal](#)

⁵⁸ Au Québec, on utilise plutôt le Code Morin. Pour avoir accès au Code Morin en bref : http://www.employees.polymtl.ca/aarep/docs/Resume_code_Morin.pdf

Annexe D

Conseils en matière de résolution de conflit⁵⁹

Les conflits surviennent parfois en cas de divergence de croyances, d'expériences et de valeurs des membres du comité. Même lorsqu'ils sont d'accord sur un objectif général, certains s'opposent vivement au sujet des moyens d'y parvenir.

Le conflit peut devenir un problème s'il n'est pas géré correctement. Il peut nuire aux relations de travail sinon positives entre les membres du comité. Le conflit peut également se propager. Il peut concerner un ou deux membres au début, puis avoir rapidement des répercussions sur les autres. Cela peut conduire au dysfonctionnement du comité. Voilà pourquoi il est essentiel de gérer le conflit avec attention et rapidité. Voici sept conseils pour se faire :

1. Traitez-vous mutuellement avec respect.
2. Reconnaissez la diversité. Comprenez et valorisez les différences d'horizons, de perspectives, de cultures, de langues, de formation et de points de vue.
3. Affrontez le problème. Discutez-en avec l'autre personne. Choisissez un endroit où vous vous sentez tous les deux à l'aise. Parlez calmement.
4. Décrivez le problème en termes clairs et concrets. Soyez spécifique et évitez d'utiliser un langage qui envenimerait la situation. Concentrez-vous sur le comportement et non sur la personne. Utilisez le « Je » et non le « Vous ».
5. Commencez par chercher à comprendre, puis à être compris. Écoutez attentivement. Essayez d'imaginer comment l'autre personne voit les choses. Puis, expliquez comment vous envisagez le problème. Exprimez sans attendre les changements dans vos opinions pendant que vous en discutez calmement.
6. Explorez d'autres solutions. Proposez de nouvelles idées chacun votre tour. Ne jugez pas les idées de l'autre. Pensez et parlez en termes positifs.
7. Convenez d'une solution que vous comprenez tous les deux et que vous acceptez. Efforcez-vous de trouver une solution gagnant-gagnant. Consacrez-vous à résoudre le conflit.

Adapté du guide « Collaboration: Concepts to Consider du Centre for Collaborative Planning ».

⁵⁹ Gouvernement de l'Ontario (2014). [Franchir l'accessibilité - Votre guide pour siéger à un comité consultatif de l'accessibilité municipal](#)

Annexe E

Lois et politiques québécoises précisant certains points à l'égard de l'intégration sociale des personnes handicapées

Le cadre légal

[Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#)

[Loi canadienne sur droits de la personne](#)

[Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics](#)

[Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal](#)

[Loi sur les transports](#)

[Loi sur le développement durable](#)

[Charte des droits et libertés de la personne \(L.R.Q., chapitre C-12\)](#)

[Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées \(L.R.Q., chapitre E-20.1\)](#)

[Loi sur les cités et les villes \(L.R.Q., chapitre C-19\)](#)

[Loi sur l'aménagement et l'urbanisme \(L.R.Q., chapitre A-19.1\)](#)

[Loi concernant les droits sur les mutations immobilières \(L.R.Q., chapitre D-15.1\)](#)

[Loi sur les immeubles industriels municipaux \(L.R.Q., chapitre I-0.1\)](#)

[Loi sur les biens culturels \(L.R.Q., chapitre B-4\)](#)

[Loi sur la fiscalité municipale \(L.R.Q., chapitre F-2.1\)](#)

[Loi sur l'expropriation \(L.R.Q., chapitre E-24\)](#)

[Loi sur les cours municipales \(L.R.Q., chapitre C-72.01\)](#)

[Loi sur la sécurité incendie \(L.R.Q., chapitre S-3.4\)](#)

[Loi sur la police \(L.R.Q., chapitre P-13.1\)](#)

[Loi sur l'administration publique \(L.R.Q., chapitre S-6.01\)](#)

[Loi sur la commission municipale \(L.R.Q., chapitre C-35\)](#)

[Loi sur le traitement des élus municipaux \(L.R.Q., chapitre T-11.001\)](#)

[Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités \(L.R.Q., chapitre E-2.2\)](#)

[Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels \(L.R.Q., chapitre A-21\)](#)

[Loi sur la fonction publique \(L.R.Q., chapitre F-3.1.1\)](#)

Le cadre politique et règlementaire

[Politique À part entière](#)

[Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020](#)

[Politique gouvernementale en matière d'accès aux documents et services offerts au public](#)

[Standards sur l'accessibilité du Web](#)

[Normes de conception sans obstacles, Régie du bâtiment du Québec](#)

Annexe F

Pictogrammes

Sachez quand utiliser tel ou tel pictogramme. Apprenez leur fonction et téléchargez-les au bas de la page suivante :

<http://www.altergo.ca/fr/ressources/publications>



Deux personnes debout qui se tiennent la main : l'organisation ou l'activité est reconnue dans le cadre du programme de la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL).



Une oreille barrée : présence d'un système d'aide à l'audition.



Une personne qui marche avec une canne blanche : disponibilité de services destinés aux personnes ayant une déficience visuelle.



Deux mains en mouvement : service d'interprétation offert à l'activité mentionnée sans avoir à en faire la demande.



Une personne se déplaçant en fauteuil roulant : désigne un lieu ou une activité à laquelle une personne se déplaçant en fauteuil roulant peut participer.



Une personne debout poussant une autre se déplaçant en fauteuil roulant : désigne un lieu ou une activité à laquelle une personne se déplaçant en fauteuil roulant peut participer avec de l'aide.



Une personne se déplaçant en fauteuil roulant avec le sigle P du stationnement : présence d'un ou de plusieurs espaces de stationnement réservés aux détenteurs de la vignette de stationnement.

Annexe G

Formation « Relations publiques et habiletés politiques » offerte par Formation AlterGo

Formatrice : Claire Ouellette, MBA, Adm.A., C.M.C
Conseillère en management certifiée et formatrice
Expression Organisation inc.

La formation « Relations publiques et habiletés politiques » s'adresse particulièrement à des directions d'organismes. Donnée en 3 séances, cette formation a pour but de permettre aux dirigeants de développer leurs réseaux de partenaires; de démontrer le bien-fondé de leur cause auprès des élus et des délégués; et d'améliorer leurs activités communicationnelles. Soulignons que la formation « Relations publiques et habiletés politiques » a été élaborée par Formation AlterGo avec la collaboration de madame Claire Ouellette, MBA, Adm.A., C.M.C., présidente-directrice générale du cabinet Expression Organisation.

« Les participants en sont ressortis plus outillés et dotés de trucs et astuces pertinents leur permettant de mieux influencer leurs milieux », a affirmé Catherine Guérard, chef d'équipe chez Formation AlterGo.

Pour en connaître davantage sur les formations, consultez l'adresse suivante : <http://www.altergo.ca/>, sous l'onglet Formation AlterGo.

Annexe H

Ressources et références en matière d'accessibilité universelle⁶⁰

Crédits

Coordination

Catherine Guérard – Chef d'équipe, Formation AlterGo

Recherche et rédaction

Pierre Chabot, Formation AlterGo

Catherine Guérard – Chef d'équipe, Formation AlterGo

Sarah Limoges - Formation AlterGo

Lise Roche – Directrice, Formation AlterGo

Collaboration

Olivier Beausoleil - Service de la diversité sociale et des sports, Ville de Montréal



Introduction

Vous trouverez dans ce guide différents documents de référence en matière d'accessibilité universelle.

Pour faciliter l'utilisation du guide, les documents ont été divisés en fonction des 4 axes de l'accessibilité universelle. De plus, les documents ont été classés selon leur provenance : International, Fédéral, Provincial et Régional et municipal.

Vous trouverez aussi une section Guide références comprenant différents guides ayant été conçus à l'attention d'un public en particulier.

⁶⁰ Ressources et références en matière d'accessibilité universelle :
http://www.altergo.ca/sites/default/files/documents/guide_references_au_-_printemps_2017.docx

Général

International

[Réseau international sur le processus de production du handicap \(PPH\) – Accueil](#)

Fédéral

[Releasing Constraints: Projecting the Economic Impacts of Increased - Accessibility in Ontario](#)

[Un marché de plus d'un milliard de dollars - Étude sur les comportements et attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec – Kéroul](#)

Provincial

[À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Gouvernement du Québec](#)

[Charte des droits et libertés de la personne – Gouvernement du Québec](#)

[Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 – Institut de la statistique du Québec](#)

[Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées – Office des personnes handicapées du Québec](#)

[L'accès aux loisirs municipaux pour les personnes handicapées – Office des personnes handicapées du Québec](#)

[Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale – Gouvernement du Québec](#)

[Obligations des camps de jour à l'égard des enfants en situation d'handicap – Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse](#)

[Obligations juridiques des organismes à l'égard des personnes ayant une limitation fonctionnelle - Formation AlterGo, disponible sur demande : \[info@altergoformation.com\]\(mailto:info@altergoformation.com\)](#)

[Un programme pour faciliter l'adoption de saines habitudes de vie chez les jeunes ayant une limitation fonctionnelle – Choisir de Gagner](#)

[Vers une intégration réussie des jeunes ayant des besoins particuliers - Association des camps du Québec](#)

Régional et municipal

[Cahier des bons coups 2010 – Municipalités accessibles](#)

[Répertoire des trouvailles en approvisionnement accessible – Municipalités accessibles](#)

Guides références

Régional et municipal

[Guide à l'attention de l'organisateur d'évènement - Formation AlterGo](#)

[Guide à l'attention des agents de communication - Formation AlterGo](#)

[Guide à l'attention du gestionnaire de plage - Formation AlterGo](#)

[Guide à l'attention du responsable aquatique - Formation AlterGo](#)

[Guide à l'attention du responsable de parc - Formation AlterGo](#)

[Guide à l'attention du responsable en bibliothèque - Formation AlterGo](#)

[Guide à l'attention du parent - AlterGo](#)

[Guide à l'intention des commerçants : Des commerces accessibles à tous, c'est possible et rentable ! - Table de concertation des associations de personnes handicapées du Haut-Richelieu, en collaboration avec la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu](#)

[Guide pratique : une politique pour l'inclusion sociale... pourquoi pas ? – Réseau québécois de Villes et Villages en santé](#)

Axe 1 – Architectural et urbanistique

International

[Bandes de guidage au sol - Guide de recommandations](#)

[Batimedia, le site d'information et de documentation gratuite des Prescripteurs du Bâtiment](#)

[Guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible – Collectif accessibilité Wallonie Bruxelles](#)

[Norme ISO 21542 :2011 Construction immobilière – Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti](#)

[Un espace public pour tous – Guide pour une planification cohérente](#)

Fédéral

[Norme CSA B651-12 Conception accessible pour l'environnement bâti](#)

[Sledge hockey accessibility: design guideline for arenas as recognized - Hockey Canada](#)

Provincial

[Guide en matière de stationnement pour personnes handicapées à l'intention des municipalités - Office des personnes handicapées du Québec](#)

[Module sur la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics - Gouvernement de l'Ontario](#)

[Normes de conception sans obstacle – Code de construction du Québec](#)

Régional et municipal

[Centre communautaire Lebourgneuf : un modèle d'accessibilité ! – Ville de Québec](#)

[Critères d'accessibilité universelle : déficience visuelle – Aménagements extérieurs, Institut Nazareth et Louis-Braille et Société Logique, 2014](#)

[Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle - Institut Nazareth et Louis-Braille et Société Logique, 2003](#)

[Documentation technique - Société Logique](#)

[Fiches conseil : accessibilité universelle, édifice et lieux publics - Ville de Gatineau](#)

[Fiche conseil : accessibilité universelle, salle de spectacles - Ville de Gatineau](#)

[Fiche technique sur les stationnements - Société Logique](#)

[Guide pratique d'accessibilité des salles de spectacles - Institut de réadaptation en déficience physique de Québec](#)

[Guide pratique d'accessibilité universelle - Ville de Québec, 2010](#)

[Un Regard sur l'Accessibilité - BAIL-Mauricie](#)

Axe 2 – Programmes, services et emploi

International

[Bibliothèques inclusives en France](#)

Fédéral

[Fond d'accessibilité du Canada - Gouvernement du Canada](#)

Provincial

[Contrat d'intégration au travail – Gouvernement du Québec](#)

[Programme d'assistance financière à l'accessibilité aux camps de vacances \(PAFACV\)](#)

[Programme d'assistance financière au loisir des personnes handicapées \(PAFLPH\)](#)

[Service de relais téléphonique, pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de langage-parole](#)

[Vignette d'accompagnement touristique et de loisir \(VATL\)](#)

[Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapés](#)

Régional et municipal

[10 pré-requis pour un événement universellement accessible - AlterGo](#)

[Plan d'accès à l'égalité à l'emploi 2013-2015 – Ville de Montréal](#)

[Grille Accessibilité universelle des événements - AlterGo édition 2013](#)

[L'accessibilité au service des commerçants – CAPVISH](#)

[Participation dans une installation aquatique, destiné aux organisations - AlterGo](#)

[Reconnaissance et soutien aux organismes - Ville de Saint-Lambert](#)

[Suivez le guide : Guide de loisirs montréalais pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle - AlterGo](#)

[Suivez le guide ! Pour les organismes - AlterGo](#)

Axe 3 – Communications

International

[Pour une signalétique accessible à tous - Saint-Étienne Métropole, la Ville de Saint-Étienne et l'Établissement Public d'Aménagement de Saint-Étienne](#)

Provincial

[Standart sur l'accessibilité du web – Gouvernement du Québec](#)

[Site Web municipal, Guide pratique Centre francophone d'informatisation des organisations](#)

Régional et municipal

[Guide Accessibilité universelle des outils de communications - ROPMM et AlterGo, 2016](#)

[Guide pratique pour vos documents imprimés – Institut Nazareth et Louis-braille](#)

[Les bons pictogrammes à utiliser](#)

Axe 4 – Formation et sensibilisation

Provincial

[Diverses formations portant sur l'accueil et l'accompagnement des personnes ayant une limitation fonctionnelle ainsi que sur l'accessibilité universelle - Formation AlterGo](#)

Accueil

[Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle général](#)

- [à la bibliothèque](#)
- [à la piscine](#)
- [au parc](#)

[Accueil des personnes ayant un trouble de langage-parole](#)

[Accueil des personnes ayant une déficience intellectuelle](#)

Accompagnement

[Accompagnement loisir des personnes ayant une limitation fonctionnelle](#)

[Accompagnement loisir des personnes ayant un TSA](#)

[Accompagnement loisir des personnes ayant un TDAH](#)

[Accompagnement loisir des personnes ayant une DI, un TSA ou un TDAH](#)

Accessibilité universelle

- [générale](#)
- [des évènements](#)
- [des outils de communication](#)

[Je veux accueillir et servir tout le monde – Office des personnes handicapées du Québec](#)

[Parle-moi de toi ! Activité de sensibilisation destinée aux écoles, entreprises privées et organismes communautaires – Formation AlterGo](#)

[Services d'évaluation, de certification et de formation visant à rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte - Kéroul](#)

[Vers une intégration réussie des jeunes ayant des besoins particuliers - Association des camps du Québec](#)

Régional et municipal

[Goquiz - jeu de devinettes portant sur l'accessibilité universelle - AlterGo](#)

[Jeu serpents et échelles de l'accessibilité universelle - AlterGo](#)

[Module sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle - Gouvernement de l'Ontario](#)



Formation AlterGo

Former, informer, transformer

Vous désirez offrir des services inclusifs et accessibles ? Sensibiliser votre personnel aux besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle ? En apprendre davantage sur l'accessibilité universelle ?

Formation AlterGo peut vous aider!

Une grande variété de formations et d'activités de sensibilisation est offerte pour aider tout un chacun à se familiariser avec les besoins des personnes ayant une limitation fonctionnelle. Les formations sont d'ailleurs données par des formateurs ayant eux-mêmes une limitation fonctionnelle et qui sont à même de partager leur expérience avec les participants.

10 formations pour de meilleurs services aux personnes ayant une limitation fonctionnelle

Accueil

- Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle
- Accueil téléphonique des personnes ayant une limitation fonctionnelle
- Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle – bibliothèque
- Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle dans un événement : interagir comme bénévole

Accompagnement

- Accompagnement loisir des personnes ayant une limitation fonctionnelle
- Accompagnement loisir des personnes ayant un TSA
- Accompagnement loisir des personnes ayant un TDAH

Accessibilité universelle

- Accessibilité universelle
- Accessibilité universelle des outils de communication
- Accessibilité universelle des événements

Un service sur mesure

- Formations d'une durée de 1 h 30 ou 3 heures
- Pour des groupes de 10 à 20 personnes
- Documents de référence remis à chacun des participants
- Mises en situation et expérimentations adaptées à la réalité des participants
- Formations disponibles la semaine tout comme la fin de semaine, de jour comme de soir
- Formateurs se déplaçant partout au Québec





Ateliers-laboratoires

Parle-moi de toi!

Invitez une personne ayant une limitation fonctionnelle et posez-lui des questions afin d'en apprendre davantage sur son parcours de vie et ses expériences personnelles.

Animation GoQuiz

Testez vos connaissances, de façon ludique, et apprenez-en sur l'accessibilité universelle, les personnalités connues ayant une limitation fonctionnelle et les activités physiques adaptées aux personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Marches exploratoires

En période de construction ou de réfection? Évaluez l'accessibilité universelle de vos installations en demandant la visite d'un groupe de citoyens ayant une limitation fonctionnelle et encadré par Formation AlterGo.

Formation AlterGo est un organisme formateur agréé par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.



www.altergo.ca

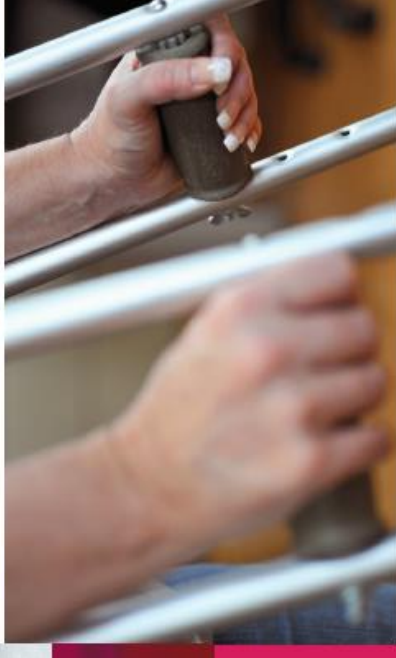
514-933-2739

info@altergoformation.ca

Besoin de documentation?

Consultez le site Internet et trouvez-y une variété de ressources pour vous outiller sur de vastes sphères de l'accessibilité universelle de même que les différents types de troubles et déficiences.

Ces formations sont rendues possibles grâce à la collaboration de la Ville de Montréal, de Centraide du Grand Montréal et de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal et à la contribution au contenu des organismes membres d'AlterGo.



**FORMATION
ALTERGO**



514 933-2739



514 933-9384



525, rue Dominion • Bureau 340
Montréal (Québec) • H3J 2B4



www.altergo.ca • www.defisportif.com
www.choisirdegagner.com



info@altergo.ca

