



**INTÉGRATION DES PERSONNES VIVANT UNE SITUATION DE HANDICAP :
ÉTAT DE SITUATION ET PLAN D'ACTION 2008**

22 avril 2008

Table des matières

	Page
INTRODUCTION	1
1. LE CONTEXTE	1
2. LA SITUATION DE HANDICAP ET LES ACTIONS MUNICIPALES.....	2
3. LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION	3
3.1 Les obstacles identifiés par les services et arrondissements	3
3.2 Les obstacles identifiés par le biais du système de gestion des requêtes.....	4
4. LES MESURES PRISES À LA VILLE.....	6
4.1 La prise en compte des personnes ayant des incapacités dans les politiques et les plans d'action municipaux	6
4.2 Les actions réalisées pour faciliter l'intégration	7
5. LES ENGAGEMENTS DE LA VILLE.....	8
6. LE PLAN D'ACTION 2008	10
7. LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI DU PLAN D'ACTION 2008.....	16
8. LA PRÉSENTATION DU PLAN AU CONSEIL MUNICIPAL ET LA DIFFUSION DU PLAN.....	16
BIBLIOGRAPHIE.....	17
 ANNEXE	
Liste des figures	
Figure 1 PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP	19
Liste des tableaux	
Tableau 1 PRINCIPALES NOTIONS UTILISÉES DANS LA PROBLÉMATIQUE DU HANDICAP	20
Tableau 2 INTERVENTIONS MUNICIPALES EN FONCTION DE LA DÉFICIENCE	21
Tableau 3 INTERVENTIONS MUNICIPALES EN FONCTION DE LA NATURE DES OBSTACLES...	22
Tableau 4 AXES D'INTEGRATION RETENUS	22
Tableau 5 MENTIONS TOTALES D'OBSTACLES À L'ACTION ET À L'INTÉGRATION PAR AXES D'INTÉGRATION	23

Tableau 6	OBSTACLES IDENTIFIÉS À L'INTÉGRATION DES PERSONNES VIVANT UNE SITUATION DE HANDICAP	23
Tableau 7	OBSTACLES IDENTIFIÉS À L'ACTION MUNICIPALE	24
Tableau 8	RÉPARTITION DES REQUÊTES SELON LES AXES D'INTÉGRATION (2005)	25
Tableau 9	TRAITEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE DU HANDICAP DANS LES POLITIQUES, PLANS ET PROGRAMMES MUNICIPAUX	26
Tableau 10	ACCESSIBILITÉ ARCHITECTURALE ET URBANISTIQUE : ACTIONS RÉALISÉES.....	29
Tableau 11	ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES, AUX SERVICES ET AUX ACTIVITÉS : ACTIONS RÉALISÉES.....	30
Tableau 12	ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS : ACTIONS RÉALISÉES.....	31
Tableau 13	FORMATION ET SENSIBILISATION : ACTIONS RÉALISÉES.....	31
Tableau 14	CONCERTATION, PARTENARIAT ET COLLABORATION	32

INTRODUCTION

La Ville de Québec, pour se conformer aux nouvelles dispositions de la Loi favorisant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, doit adopter et rendre public annuellement un plan d'action. Pour soutenir l'élaboration du premier plan d'action, le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire a coordonné la réalisation d'un état de situation de manière à dégager un portrait le plus précis possible des interventions municipales qui visent cette catégorie de la population et des domaines d'intervention qui exigeront une attention plus soutenue dans les années à venir.

1. LE CONTEXTE

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, adoptée en 1978, a été modifiée le 17 décembre 2004 pour devenir la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1, ci-après la Loi).

Cette Loi rappelle que les personnes vivant une situation de handicap sont des citoyennes et citoyens à part entière. Elle vise l'amélioration de leur intégration et de leur participation sociale, notamment par une plus grande implication et responsabilisation des acteurs de la collectivité.

Les municipalités sont parmi ces acteurs qui peuvent faciliter l'intégration des personnes vivant une situation de handicap. La Loi les interpelle donc de plusieurs manières :

- Elle oblige les municipalités de 15 000 habitants et plus à adopter et à rendre public annuellement un plan d'action qui identifie les obstacles, fait état des actions réalisées et des actions prévues pour la prochaine année. Le premier plan d'action doit être adopté au plus tard le 17 décembre 2005 (L.R.Q., c. E-20.1, art. 61.1);
- Elle oblige les municipalités à assurer des services de transport adapté pour les personnes handicapées sur leur territoire (L.R.Q., c. E-20.1, art. 67);
- Elle stipule aussi que les municipalités doivent tenir compte, dans leur processus d'approvisionnement, de l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et des services qu'elles louent ou qu'elles achètent (L.R.Q., c. E-20.1, art. 61.3);
- Elle exige que les programmes d'accès à l'égalité intègrent les personnes handicapées comme groupe cible (*Loi sur l'accès à l'égalité en emploi* dans les organismes publics, L.R.Q., c. A-2.01, art. 1).

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

2. LA SITUATION DE HANDICAP ET LES ACTIONS MUNICIPALES

La notion de handicap a beaucoup évolué au cours des dernières décennies et ceci n'est pas sans effet sur la manière dont on définit le soutien collectif en cette matière. Le modèle du Processus de production du handicap, développé en sociologie avec l'apport de chercheurs québécois (Fougeyrollas *et autres.* 1998), s'impose progressivement et les modifications à la Loi rendent compte de l'intégration de certains éléments de ce modèle.

Cette approche établit des distinctions entre plusieurs notions – déficience, incapacité, facilitateur, obstacle, participation sociale et situation de handicap – et les articule dans un modèle cohérent qui fait du handicap non pas une caractéristique rattachée à la personne, mais le résultat d'une interaction entre ces caractéristiques et l'environnement. Concrètement, une personne paraplégique a une déficience motrice qui limite sa capacité d'effectuer certaines activités d'une façon considérée comme normale pour un être humain. Si l'environnement dans lequel évolue cette personne (espace privé et public) est aménagé en tenant compte des personnes circulant en fauteuil roulant (aménagement de facilitateurs ou élimination des obstacles), lui évitant ainsi d'être limitée dans ses activités, alors elle ne vivra pas de situation de handicap.

Dans cette optique, les municipalités peuvent jouer un rôle important puisqu'elles interviennent dans divers domaines pertinents au regard de l'accessibilité : aménagement du territoire, habitation, transport, loisirs, pour ne nommer que ceux-là.

Vous trouverez en annexe la figure 1 présentant le processus de production du handicap, de même que le tableau 1 qui précise les notions utilisées.

Selon le modèle du Processus de production du handicap et selon ces définitions, il faut comprendre que les personnes ayant une incapacité ne vivent pas toutes une situation de handicap et donc, ne sont pas toutes des personnes handicapées¹. Cela signifie que le nombre de personnes ayant des incapacités est toujours plus élevé que le nombre de personnes vivant une situation de handicap. On peut diminuer le nombre de personnes handicapées en réduisant les obstacles créés par l'environnement. À l'inverse, si on décidait demain d'éliminer toutes les rampes d'accès, on augmenterait le nombre de personnes vivant une situation de handicap. On peut augmenter le degré de nuance en disant qu'une personne peut avoir une incapacité dans certaines sphères de sa vie et vivre une situation de handicap dans d'autres. Par exemple, sa résidence et son milieu de travail peuvent être adaptés à ses caractéristiques, mais il peut en être autrement des lieux où cette personne aimerait pratiquer une activité de loisir. La situation de handicap n'est vécue que dans le dernier cas. L'intervention publique doit donc être orientée sur la réduction des situations créant des handicaps.

Les tableaux 2 et 3, empruntés à la Ville de Montréal, résument les interventions municipales selon deux paramètres, soit selon le type de déficiences et selon le type d'obstacles. Vous trouverez ces tableaux en annexe.

¹ Dans la suite du texte, les deux expressions « personnes handicapées » et « personnes vivant une situation de handicap » seront employées indifféremment. Il ne faut cependant pas oublier les nuances importantes expliquées ici.

Ces deux tableaux synthétiques démontrent que les municipalités peuvent intervenir de diverses manières pour faciliter l'intégration de personnes ayant une incapacité de façon à ce que cette incapacité ne provoque pas, en interaction avec l'environnement, une situation de handicap.

3. LES OBSTACLES À L'INTÉGRATION

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

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

Ces axes regroupent les principaux modes d'intervention à considérer pour favoriser l'intégration des personnes vivant une situation de handicap. Le tableau 4 en annexe présente ces axes et les actions qui y sont rattachées.

Le portrait des obstacles à l'intégration repose sur l'analyse des réponses fournies par le biais de fiches-questionnaires acheminées auprès des services municipaux et des arrondissements ainsi que sur l'analyse des plaintes et demandes d'intervention recensées à l'aide du système de gestion des requêtes de la Ville.

3.1 Les obstacles identifiés par les services et arrondissements

Au total, 40 mentions d'obstacles ont été compilées. Les réponses des 15 services et des 8 arrondissements font ressortir, chez les fonctionnaires, deux manières de considérer le problème : il existe des obstacles à l'intégration auxquels sont confrontées les personnes elles-mêmes alors que d'autres obstacles identifiés limitent l'action municipale. Ces deux types d'obstacles ont été analysés séparément. Trois tableaux qui présentent en détail les obstacles identifiés se trouvent en annexe. Le tableau 5 fait état du degré de récurrence des obstacles selon l'axe d'intégration. Le tableau 6 présente une synthèse des obstacles à l'intégration. Le tableau 7 résume les obstacles à l'action des services municipaux et des arrondissements.

L'analyse des tableaux permet de faire plusieurs constats :

De toute évidence, surtout sur le plan des obstacles à l'intégration, le portrait demeure très partiel et surtout centré sur les obstacles architecturaux et urbanistiques ainsi que sur les obstacles à l'accès aux programmes, services et activités, ce qui laisse penser à une plus faible sensibilité à l'égard des autres types d'obstacles et de la diversité des incapacités. Ceci tend à renforcer le constat exprimé par quelques-uns d'une faible sensibilisation du personnel et d'une méconnaissance des besoins des personnes vivant une situation de handicap.

Malgré ce premier constat, on peut observer une conscience assez aiguisée des contraintes à l'action municipale, encore une fois avec un accent plus prononcé envers les deux premiers axes d'intégration. Les limites concernant le programme Vacances-été ont fait l'objet de plusieurs remarques. Il semble donc que, dans les secteurs, où comme nous le verrons plus loin, la Ville intervient déjà, on est préoccupé de l'écart entre les besoins et les ressources disponibles, tant financières qu'humaines. Beaucoup d'insistance est mise sur le manque de ressources.

L'accent sur les deux premiers axes d'intervention peut amener à conclure qu'il s'agit là des deux domaines d'intervention les plus pertinents. Cependant, il peut tout simplement traduire une plus grande sensibilité à cet égard du fait du travail de sensibilisation et de pression mené par différents organismes depuis plusieurs années ainsi que l'ouverture manifestée par certains fonctionnaires.

3.2 Les obstacles identifiés par le biais du système de gestion des requêtes

Le système de gestion des requêtes a été mis en place afin d'assurer une prise en charge des requêtes soumises par les citoyens et citoyennes de la Ville de Québec et d'uniformiser le suivi de leur traitement. Cette banque a été interrogée pour la période allant du 1^{er} janvier au 1^{er} octobre 2005 pour les demandes d'intervention et du 1^{er} janvier au 1^{er} novembre 2005 pour les plaintes. Un peu plus de mille demandes d'intervention (1 073 requêtes) et de deux cents plaintes (208 requêtes) ont été retenues à l'aide de mots-clefs. Après analyse, 110 demandes d'intervention et 18 plaintes se sont avérées pertinentes².

Le tableau 8 répartit les requêtes selon l'axe d'intégration, en précisant des objets plus précis et en spécifiant le profil de la personne formulant la requête. En effet, dans plusieurs cas, les personnes se sont identifiées comme handicapées ou ont spécifié avoir la responsabilité d'une personne handicapée ou vivre avec une personne handicapée. Dans les autres cas, il était difficile de pouvoir déduire l'état de la personne requérante. Le tableau se retrouve en annexe.

On constate que la grande majorité des plaintes se rapporte à l'accessibilité architecturale et urbanistique. Les requêtes demandant une action sur les infrastructures (bateau-pavé, accès à des passerelles pour piétons) ou l'accessibilité à un édifice municipal (18 requêtes au total) ne représentent pas la majorité des demandes dans ce domaine. Ce sont les questions d'entretien de la chaussée (dénivellement, ajout d'abrasifs, nids-de-poule, réparation des trottoirs) qui sont les plus nombreuses.

² Les doublons ont été éliminés. Seules les requêtes faisant état d'un obstacle ont été retenues. Les requêtes formulées par une personne handicapée ne traitent pas toujours d'un obstacle. Par exemple, des personnes à mobilité réduite demandent à ce qu'on leur livre le bac à récupération chez elles pour leur éviter de se déplacer. D'autres demandent qu'on leur réponde par écrit si elles sont malentendantes, mais la requête elle-même ne fait pas mention d'un obstacle particulier. Enfin, les demandes visant à faire enlever un espace réservé de stationnement devant la résidence à la suite d'un décès ou d'un déménagement n'ont pas été retenues.

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

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

Les quatre autres axes ne totalisent ensemble que huit requêtes, dont cinq dans l'axe Accessibilité aux programmes, aux services et aux activités. Un cas de refus d'intégration à une activité a été relevé. Les trois autres suggèrent l'ajout de mobilier urbain, notamment des bancs, pour permettre aux personnes de se reposer, et l'offre d'un équipement spécialisé sur les pistes cyclables pour en augmenter l'accès aux personnes en fauteuil roulant. Une requête concerne une mauvaise information reçue qui a occasionné, pour une personne handicapée, un déplacement inutile.

Les deux requêtes sous l'axe Formation et sensibilisation ont pour objet l'attitude jugée négative d'employés municipaux.

Huit plaintes n'ont pu être intégrées sous l'un ou l'autre axe. Il s'agit de questions de sécurité (absence de clôture autour de piscines, enfant handicapé laissé à lui-même, etc.).

Enfin, quatre des requêtes retenues relèvent davantage de plaintes à l'égard de personnes handicapées (questions d'hygiène à la piscine, par exemple).

Les personnes acheminant des requêtes sont en majorité des personnes handicapées (47,7%), des proches de personnes handicapées (parents ou conjoints) ou encore des personnes intervenant auprès de cette population (15,6%). Dans 28 % des cas, aucune information ne permettait de connaître la situation de la personne à l'origine de la requête, et dans une faible proportion (8,6%), on pouvait déduire que la requérante ne vivait pas une situation de handicap.

Enfin, si on met en parallèle les obstacles identifiés par les arrondissements et services d'une part, et d'autre part par le biais des requêtes, on constate que le spectre des obstacles est plus large chez les fonctionnaires que dans les requêtes.

4. LES MESURES PRISES À LA VILLE

Le portrait des mesures prises à la Ville repose sur l'analyse des principaux documents d'orientation produits par la Ville ainsi que sur l'analyse des réponses fournies par le biais de fiches-questionnaires acheminées auprès des services municipaux et des arrondissements sur les actions prises pour favoriser l'intégration des personnes vivant une situation de handicap.

4.1 La prise en compte des personnes ayant des incapacités dans les politiques et plans d'action municipaux

La Ville de Québec, depuis les regroupements municipaux, a adopté plusieurs documents d'orientation, notamment des politiques et des plans d'action. Le tableau 9, en annexe, fait un résumé des principaux documents d'orientation adoptés par la Ville depuis 2002. Un premier constat s'impose : il n'existe actuellement aucune politique ou plan spécifique aux personnes vivant une situation de handicap, hormis la *Politique d'accueil et de maintien dans les logements de l'OMHQ des personnes éprouvant des difficultés sévères d'accessibilité ou d'intégration sociale*, laquelle relève de l'Office municipal d'habitation de Québec. Le Réseau de transport de la Capitale a la responsabilité d'offrir du transport adapté, un service spécifiquement dirigé vers les personnes ayant une incapacité permanente et opéré par Transport adapté du Québec Métropolitain. Le *Guide pratique d'accessibilité universelle* produit par la Ville, avec des partenaires en réadaptation et en recherche, a été considéré dans ce tableau, même s'il ne s'agit pas d'une politique ou d'un programme.

On constate que certains documents de portée générale intègrent la question des personnes vivant une situation de handicap, en y faisant référence de manière directe et indirecte. Les références indirectes utilisent des termes qui peuvent désigner des conditions souvent associées aux personnes handicapées (vulnérabilité financière, clientèle à faible pratique, etc.) ou encore des mesures qui leur sont pertinentes (accessibilité du processus, des lieux et du langage, société inclusive, par exemple). Dix des 18 documents analysés font directement référence à la problématique du handicap, soit en parlant des personnes elles-mêmes (personnes ayant une incapacité, ayant une déficience) ou des mécanismes d'inclusion (accessibilité universelle). Par contre, cinq documents n'en font aucune mention.

Il apparaît donc que les personnes vivant une situation de handicap sont considérées dans une certaine mesure à l'intérieur de plusieurs des grandes politiques de la Ville et des sociétés paramunicipales. Dans des domaines aussi névralgiques que l'aménagement du territoire, le transport en commun, l'habitation et le logement social, on dénote une préoccupation à cet égard. Au Réseau de transport de la capitale et à l'Office municipal d'habitation de Québec, une part des opérations est dirigée vers cette population. La lecture des différents documents permet également de constater que cette attention découle souvent des prévisions démographiques qui font état du vieillissement de la population qu'on associe à un accroissement du taux d'incapacité dans la population.

Les axes d'intégration les plus souvent considérés sont l'accessibilité architecturale et urbanistique, l'accessibilité aux services ainsi que l'accessibilité à l'information et aux communications. L'axe de la concertation est mentionné dans trois documents. L'axe de la sensibilisation est le plus négligé.

4.2 Les actions réalisées pour favoriser l'intégration

Les tableaux ont été complétés en respectant les réponses fournies par les services et arrondissements. Les résultats doivent être interprétés davantage comme une indication du type d'actions privilégiées que comme le reflet fidèle de l'ensemble des actions réalisées. Certaines actions sont maintenant à ce point intégrées qu'on ne pense pas à les répertorier (aménagement de bateaux-pavés, par exemple). Les actions recensées ont été regroupées en cinq tableaux (tableaux 10 à 14) selon les axes d'intégration, ils se retrouvent en annexe.

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

L'accessibilité aux programmes, services et activités (tableau 11) constitue le deuxième axe le plus souvent mentionné en termes d'actions recensées et dans cet axe, l'accès aux activités de loisirs apparaît plus important. Dans ce domaine, l'intégration des enfants ayant une déficience au Programme vacances-été est généralisée dans le sens où, dans tous les arrondissements, une telle offre existe, soit par le biais des organismes associés ou par les divisions Culture, loisirs et vie communautaire. Il ne faut toutefois pas en conclure que l'offre répond à la demande.

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

Un volume moins important d'actions ont été recensées dans les trois autres axes. Dans l'axe de l'information et des communications (tableau 12), on remarque une plus grande attention à l'égard des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, pour

lesquelles l'accès à l'information constitue un obstacle de taille. On note également une préoccupation quant à l'information concernant l'accessibilité aux activités de loisirs. La diffusion du Guide pratique d'accessibilité, produit par le Service de l'aménagement du territoire en collaboration avec l'Institut en réadaptation physique de Québec, est rendu disponible pour fins de consultation à un bureau d'arrondissement. Cette mesure peut rejoindre autant les promoteurs de projets que les personnes handicapées voulant mieux connaître les interventions possibles.

Sur le plan de la formation et de la sensibilisation (tableau 13), les activités recensées sont peu nombreuses. Elles touchent l'accueil, l'accessibilité architecturale et urbanistique et l'intervention policière auprès de personnes ayant des problèmes de santé mentale. Notons que ces formations sont données, dans plusieurs cas, par des partenaires externes spécialisés dans ces domaines. Il s'agit donc également d'une forme de partenariats.

On peut penser que le tableau 14 est également incomplet. Par exemple, les partenariats dans le domaine des loisirs sont certainement plus nombreux que ceux recensés ici. Il se peut également que dans certains arrondissements, les partenariats plus fréquents s'expliquent par la présence plus grande d'associations et de personnes ayant des incapacités.

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

5. LES ENGAGEMENTS DE LA VILLE

L'intégration des personnes vivant une situation de handicap est extrêmement complexe tant du point de vue de la problématique du handicap que de celui de l'intervention municipale. Les attentes du milieu sont grandes et les différents besoins exigent des réponses adaptées qui peuvent demander des investissements financiers importants. Il est donc nécessaire, pour la Ville, de bien s'approprier cette problématique, de dégager une vision claire de son rôle et des objectifs à atteindre et de penser son intervention sur un horizon d'au moins cinq ans. L'exigence de la Loi, soit un plan d'action annuel, ne peut être pertinente que si ces plans s'inscrivent dans une vision à plus long terme de manière à orienter les actions, à répartir les investissements dans le temps et à justifier l'ordre de priorités retenu.

Par ailleurs, la méconnaissance et la complexité de ce champ d'intervention peuvent conduire à de mauvaises décisions ou à surévaluer l'ampleur du dossier. Par exemple, on pourrait développer des outils de communication appropriés pour les personnes ayant des déficiences visuelles seulement (gros caractère) alors qu'un autre outil (gros caractère et langage simple) pourrait répondre également aux besoins des personnes ayant des déficiences intellectuelles ou à celles maîtrisant peu le français. Ou encore, on peut penser qu'il est nécessaire d'offrir systématiquement des interprètes en langage signé pour les consultations publiques alors qu'il est possible de demander aux personnes concernées de faire connaître leurs besoins quelques jours à l'avance afin de ne prévoir que les ressources nécessaires. Cette expertise est nécessaire et elle est disponible dans le milieu. Les centres de réadaptation peuvent s'avérer des partenaires fort pertinents à cet égard.

La situation des personnes vivant une situation de handicap et le vieillissement de la population exigent de revoir la manière d'aménager la ville et d'offrir les services. Il s'agit là d'un changement sur les plans de la culture organisationnelle et des pratiques. Cependant, il est permis de penser que certains de ces changements, une fois intégrés, ne demanderont pas beaucoup de ressources supplémentaires. Si les rénovations pour rendre accessible un édifice public coûtent cher, l'intégration de critères d'accessibilité universelle lors de la construction n'entraîne pas de dépenses supplémentaires importantes. Les trottoirs sont maintenant construits de manière à faciliter les déplacements sur roues sans que cela soit très onéreux. Il faut donc entrevoir plusieurs interventions en ce domaine comme des réflexes à développer qui, une fois intégrés, n'occasionneront pas de dépenses additionnelles, mais qui généreront, au contraire, des économies si on tient compte du coût des correctifs.

Sur la base de ces considérations, il est donc nécessaire, pour la Ville, de bien s'approprier cette problématique, de dégager une vision claire de son rôle et des objectifs à atteindre et de penser son intervention sur un horizon d'au moins cinq ans. Pour ce faire, la Ville prend les engagements suivants :

1. Élaborer un cadre de référence municipal afin de saisir :
 - a. les dimensions de la problématique de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap;
 - b. le cadre législatif;
 - c. les enjeux;
 - d. la mission de la Ville de Québec en ce domaine;
 - e. les secteurs d'intervention municipale concernés;
 - f. la réalité sur le territoire de la Ville de Québec;
 - g. les différentes options d'intervention et celles privilégiées par la Ville.
2. Élaborer une planification sur 5 ans en concertation avec les organismes représentant les personnes ayant des incapacités ainsi que les institutions en réadaptation tout en arrimant ses exercices de planification à ceux du Réseau de transport de la capitale et de l'Office municipal d'habitation;
3. Articuler l'élaboration des futurs plans d'action à celle des budgets et des programmes triennaux d'immobilisation.

6. LES ACTIONS PRÉVUES POUR 2008

Le plan d'action 2008 de la Ville prévoit 11 mesures qui sont réparties dans les cinq axes d'intervention. Pour chacune des mesures sont décrits les résultats espérés et sont identifiés les porteurs du dossier ainsi que l'investissement estimé.

AXE 1 : L'ACCESSIBILITÉ ARCHITECTURALE ET URBANISTIQUE

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

MESURES	RÉSULTATS ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER	COÛTS ESTIMÉS
1. Mettre à jour le Guide pratique d'accessibilité universelle et poursuivre l'évaluation de l'accessibilité des bâtiments municipaux ouverts au public	✓ Évaluation en 2008 d'une vingtaine de bâtiments communautaires et de loisir et mise à jour du guide. (Bénéfices : une meilleure planification des travaux à réaliser et une plus grande accessibilité des bâtiments ouverts au public).	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire et Service de l'aménagement du territoire.	Travail d'un consultant : 20 000 \$.
2. Évaluer l'accessibilité des trottoirs, des sentiers publics et des stationnements municipaux	✓ Poursuivre l'inventaire des espaces de stationnement municipaux et hors rue pour personnes handicapées.	Service de l'aménagement du territoire.	Travail d'étudiants : 8 000 \$.

AXE 2 : L'ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES, AUX SERVICES ET AUX ACTIVITÉS

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

MESURES	RÉSULTATS ET BÉNÉFICES ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER	INVESTISSEMENTS ESTIMÉS
3. Élaborer un cadre de référence	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendre et partager auprès du personnel et des élus de la Ville les principales dimensions de la problématique de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap (cadre législatif, définitions, enjeux, secteurs d'intervention, etc.). 	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.	Travail d'un professionnel engagé sur une base temporaire : 20 000 \$.
4. Consolider l'intégration des enfants vivant une situation de handicap au Programme vacances-été	<p>Afin de palier au manque de personnel et à sa rétention, et pour améliorer l'accessibilité au PVE :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Recruter des moniteurs accompagnateurs mieux préparés. ✓ Confectionner une « boîte à outil » pour les accompagnateurs. ✓ Définir les limites de l'intégration des enfants handicapés ou aux prises avec des troubles du comportement. ✓ Proposer le transport adapté lors des sorties. ✓ Consolider la formation du personnel du Programme vacances-été. 	Arrondissements et SLSVC.	Travail d'un professionnel engagé sur une base temporaire : 15 000 \$.
5. Prévoir des procédures d'accueils adéquats permettant de répondre aux besoins des personnes vivant une situation de handicap lors de sinistres	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prévoir les adaptations et l'accompagnement dans les centres de service et les centres d'hébergement pour accueillir les personnes vivant une situation de handicap. 	Bureau de la sécurité civile; SLSVC.	À même les opérations régulières du Bureau de la sécurité civile.

AXE 3 : L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS

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

MESURES	RÉSULTATS ET BÉNÉFICES ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER	INVESTISSEMENTS ESTIMÉS
6. Rendre l'information accessible dans les guides d'information en loisir de la Ville	<ul style="list-style-type: none">✓ Permettre aux personnes ayant des incapacités visuelles de consulter plus aisément les guides loisirs.✓ Permettre de retrouver plus aisément l'offre d'activités de loisirs accessibles par l'usage de pictogrammes ou d'autres moyens.	Service des communications, les arrondissements.	À même les opérations régulières des arrondissements.
7. Faire l'adaptation du site Internet de la Ville selon les normes couramment acceptées	<ul style="list-style-type: none">✓ Prioriser les pages les plus souvent visitées et se référer à l'expérience du Réseau de transport de la Capitale, de l'Office municipal d'habitation et de l'Office du tourisme.	Service des communications, Service TIT.	À même les opérations régulières du Service des communications.

AXE 4 : LA FORMATION ET LA SENSIBILISATION

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

MESURES	RÉSULTATS ET BÉNÉFICES ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER	INVESTISSEMENTS ESTIMÉS
8. Sensibiliser et former le personnel concerné et les élus à la réalité des personnes vivant une situation de handicap	<p>✓ Convenir d'un plan de formation afin de former prioritairement :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) le personnel cadre, les élus; 2) le personnel chargé de l'accueil et des programmes; 3) le personnel chargé des améliorations immobilières, les responsables des plans et des devis (architectes, ingénieurs, techniciens en bâtiment). <p>Ceci contribuera à rendre les services, les activités et les bâtiments plus accessibles.</p>	Service des ressources humaines.	12 000 \$.

AXE 5 : LA CONCERTATION, LE PARTENARIAT ET LA COLLABORATION

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

MESURES	RÉSULTATS ET BÉNÉFICES ATTENDUS	PORTEUR DU DOSSIER	INVESTISSEMENTS ESTIMÉS
9. Se doter d'un plan d'action quinquennal (2009-2013) en vue de l'intégration des personnes vivant une situation de handicap en concertation avec les organismes et les institutions concernés	✓ Élaborer un plan d'action concerté et intégré avec nos principaux partenaires pour une intervention municipale plus efficiente.	Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.	Subséquemment à l'élaboration du cadre de référence. Travail d'un professionnel engagé sur une base temporaire : 30 000 \$.
10. Consolider l'aide aux organismes dédiés aux loisirs des personnes vivant une situation de handicap	✓ Revoir les programmes de soutien à l'égard des organismes de loisir pour personnes vivant une situation de handicap.	Arrondissements et SLSVC.	À déterminer.
11 Relancer les activités de la Table de concertation sur l'accessibilité universelle	✓ Réunir des représentants d'associations de personnes handicapées, des spécialistes de la réadaptation en déficiences physiques, visuelles et auditives et des membres du personnel de la Ville, notamment afin de convenir d'un cadre de référence pour le personnel municipal et d'un plan quinquennal d'interventions municipales (référer aux mesures 3 et 9).	Représentant du Comité exécutif, du Service de l'aménagement du territoire et du Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.	À déterminer.

7. LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI DU PLAN D'ACTION

Le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville verra à la mise en œuvre du plan d'action et fera les représentations auprès des différentes unités administratives concernées. Par la suite, le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire se dotera d'un outil de suivi qui l'amènera à mesurer, au cours de l'année, le degré d'avancement des résultats attendus. Les unités administratives concernées par les différentes mesures au plan d'action sont imputables de l'atteinte des résultats attendus.

Le plan d'action et le bilan de la dernière année seront présentés annuellement à la Table d'accessibilité universelle de la Ville de Québec pour recevoir leur avis.

8. LA PRÉSENTATION DU PLAN AU CONSEIL MUNICIPAL ET LA DIFFUSION DU PLAN

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

BIBLIOGRAPHIE

CENTRE DE SÉCURITÉ CIVILE. 2001. *Guide d'intervention adapté en mesures d'urgence auprès des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite*. Montréal, Communauté urbaine de Montréal.

FOUGEYROLLAS, Patrick, *et autres*. 1998. *Classification québécoise: Processus de production du handicap*. Lac Saint-Charles (Québec), Réseau international sur le Processus de production du handicap.

NOISEUX, Geneviève. 2005a. *Description de l'offre spécialisée en loisirs pour personnes vivant avec une incapacité sur le territoire de la Ville de Québec*. Québec, Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville de Québec, 41 p.

NOISEUX, Geneviève. 2005b. *Évaluation des outils de communication écrits en loisirs de la Ville de Québec concernant l'offre d'activités accessibles aux personnes vivant avec une incapacité*. Québec, Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville de Québec, 19 p.

NOISEUX, Geneviève. 2005c. *Portrait des enfants vivant avec une incapacité qui participent au Programme vacances-été 2005 de la Ville de Québec, description du programme et portrait des accompagnateurs*. Québec, Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire de la Ville de Québec, 55 p.

OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE QUÉBEC. 2004. *Politique d'accueil et de maintien dans les logements de l'OMHQ des personnes éprouvant des difficultés sévères*. Québec, Office municipal d'habitation de Québec, 24 p.

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE. 2005. *Plan stratégique de développement des services 2005-2014. Le transport collection à Québec. Pour mieux vivre la ville*. Direction de la planification et du développement. Québec, Réseau de transport de la Capitale, 68 p.

SERVICE DES SPORTS, DES LOISIRS ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL. 2000. *La Ville de Montréal et les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite. Cadre de référence*. Montréal, Ville de Montréal.

VILLE DE QUÉBEC. 2003a. *Plan d'organisation du Service de police*. Québec, Ville de Québec, 14 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2003b. *Politique de sécurité urbaine*. Ville de Québec. Québec, Ville de Québec, 20 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2004a. *Plan d'action 2004-2006. Politique en matière d'activités physiques, sportives et de plein air*. Service des Loisirs, des sports et de la vie communautaire. Québec, Ville de Québec, 16 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2004b. *Plan stratégique de la Ville de Québec 2004-2008. Une vision pour Québec. L'avenir maintenant!* Service de la planification et du développement organisationnel. Québec, Ville de Québec, 56 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2004c. *Politique d'habitation. Une ville bien logée!* Service du développement économique. Québec, Ville de Québec, 59 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2004d. *Politique en matière d'activités physiques, sportives et de plein air. Québec, la ville active par excellence!* Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire. Québec, Ville de Québec, 40 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2005a. *Espaces d'expression. La participation des citoyennes et des citoyens à la vie municipale de Québec.* Service des communications. Québec, Ville de Québec, 31 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2005b. *Plan d'action 2005-2007 de la politique familiale.* Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire. Québec, Ville de Québec, 15 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2005c. *Plan d'action 2005-2007 en matière de développement culturel.* Service de la culture. Québec, Ville de Québec.

VILLE DE QUÉBEC. 2005d. *Plan directeur d'aménagement et de développement. L'avenir maintenant !* Service de l'aménagement du territoire, Division de l'urbanisme. Québec, Ville de Québec, 392 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2005e. *Politique culturelle.* Service de la culture. Québec, Ville de Québec, 48 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2005f. *Politique familiale.* Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire. Québec, Ville de Québec, 40 p.

VILLE DE QUÉBEC. 2005g. *Pour une capitale exemplaire en environnement. Plan d'action 2004-2005.* Service de l'environnement. Québec, Ville de Québec, 8 p.

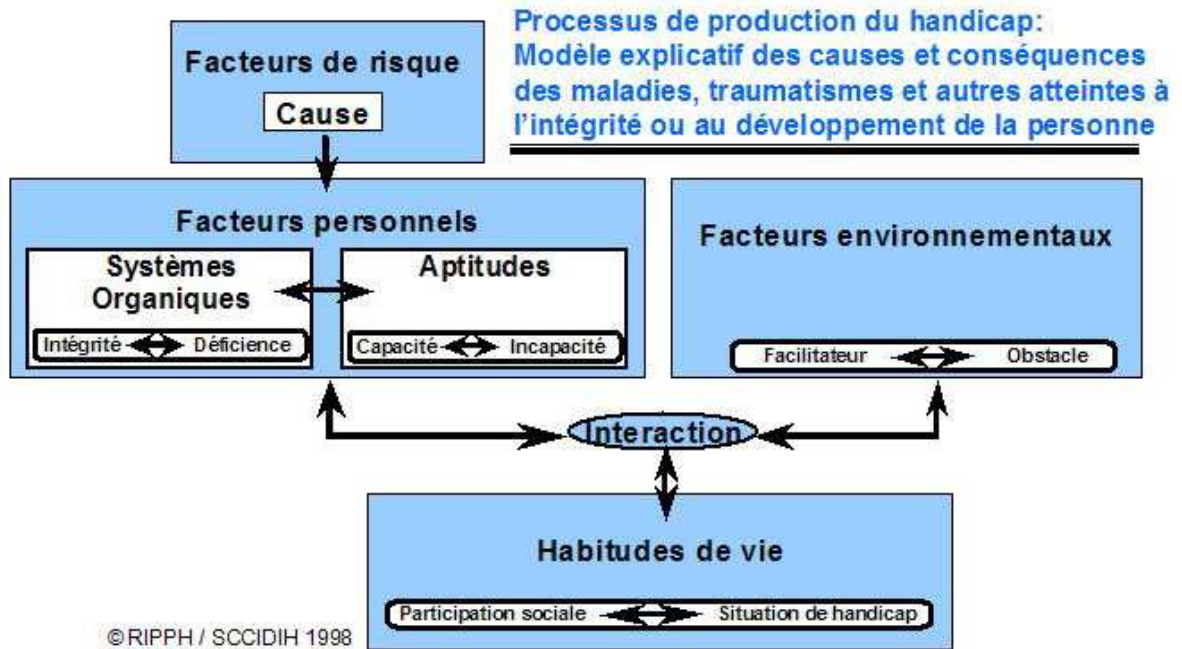
VILLE DE QUÉBEC, INSTITUT DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE PHYSIQUE DE QUÉBEC, et CENTRE INTERDISCIPLINAIRE DE RECHERCHE EN RÉADAPTATION ET INTÉGRATION SOCIALE. 2003. *Guide pratique en accessibilité universelle.* Québec, Ville de Québec, IRDPQ, CIRRS, 22 p.

VILLE DE VICTORIANVILLE. 1999. *Politique d'accessibilité universelle. Cadre général.* Victoriaville, Ville de Victoriaville, 45 p.

ANNEXE

La figure suivante, développée par le Réseau international sur le Processus de production du handicap (RIPPH) illustre les interactions entre ces différentes notions.

Figure 1 PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP



De cette façon d'appréhender le handicap sur le plan théorique découle une conception de l'intervention collective en ce domaine. La notion d'accessibilité universelle en rend compte : elle vise à aménager l'environnement de manière à éliminer les obstacles sans égard aux caractéristiques individuelles et ainsi permettre à tous et toutes d'emprunter des trajets et accès communs et d'évoluer dans les lieux de manière autonome.

Tableau 1 **PRINCIPALES NOTIONS UTILISÉES DANS LA PROBLÉMATIQUE DU HANDICAP**

Terme	Définition
Déficiences	« Perte, malformation ou anomalie d'un organe, d'une structure ou d'une fonction mentale, psychologique, physiologique ou anatomique. Elle est le résultat d'un état pathologique objectif, observable, mesurable et pouvant faire l'objet d'un diagnostic » Organisation mondiale de la santé, (citée dans Office des personnes handicapées du Québec 1984). Les regroupements d'associations de personnes handicapées répartissent les déficiences en cinq grandes catégories : motrice; visuelle; auditive; intellectuelle (capacité limitée d'apprentissage et développement de l'intelligence différent de la moyenne); et psychique (perturbation qui affecte la pensée).
Incapacité	« Toute réduction (résultant d'une déficience) partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité d'une façon ou dans les limites considérées comme normales pour un être humain » (Office des personnes handicapées du Québec, 1984).
Handicap	« Perturbation pour une personne dans la réalisation d'habitudes de vie compte tenu de l'âge, du sexe, de l'identité socioculturelle, résultant d'une part, de déficiences ou d'incapacités, et, d'autre part, d'obstacles découlant de facteurs environnementaux » ³ .
Situation de handicap	« Correspond à la réduction de la réalisation des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques personnelles) et les facteurs environnementaux (les facilitateurs et les obstacles) » (Fougeyrollas et autres 1998).
Personne handicapée	« 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. » (L.R.Q., c. E-20.1, art. 1.g).

³ Réseau international CIDIH, vol. 1, fév. 1988, Lac Saint-Charles (Québec), Société canadienne de la CIDIH., p. 22, www.med.univ-rennes1.fr/iidris/cache/fr/27/2767, consulté le 12 juillet 2005.

Tableau 2 INTERVENTIONS MUNICIPALES EN FONCTION DE LA DÉFICIENCE⁴

DÉFICIENCES	CARACTÉRISTIQUES	BESOINS MAJEURS VS MISSION MUNICIPALE
DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	Perturbation des fonctions mentales (intelligence, mémoire et pensée) responsables de la reconnaissance des idées et des objets, ainsi que de leur manipulation mentale volontaire ou involontaire (personnes ayant une déficience intellectuelle, trisomique)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pictogrammes dans la signalisation ◆ Communications simples ◆ Assistance à divers degrés dans l'exécution de travaux ou d'activités ◆ Sensibilisation des employés à l'accueil des personnes déficientes intellectuelles
DÉFICIENCE PSYCHIQUE	Déséquilibre marqué de la fonction neuro-psychologique, perturbation qui se rattache aux interrelations entre les fonctions de base de la vie mentale (santé mentale)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Patience et respect ◆ Sensibilisation des employés à l'accueil des personnes déficientes psychiques en « état de crise »
DÉFICIENCE AUDITIVE	Anomalies, pertes ou malformations de l'appareil auditif, y compris la fonction de l'équilibre (personnes sourdes, malentendantes, devenues sourdes...)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Alerte visuelle pour tout ce qui est sonore ◆ Système téléphonique adapté ◆ Services d'interprète ◆ Boucles à induction dans lieux de rassemblement ◆ Systèmes amplificateurs de voix aux comptoirs d'accueil ◆ Sensibilisation des employés à l'accueil des personnes sourdes
DÉFICIENCE VISUELLE	Pertes, malformations ou anomalies de l'œil et des structures jouant un rôle dans la fonction de vision (personnes aveugles, malvoyantes, amblyopes...)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Médias substituts : braille, médias sonores, écrits « large vision » ◆ Repères visuels et tactiles dans les édifices et dans l'environnement urbain (parcours sans obstacles, feux sonores, signalisation en gros caractères, couleurs contrastées) ◆ Environnement urbain sécuritaire ◆ Sensibilisation des employés à l'accueil des personnes aveugles ou amblyopes
DÉFICIENCE MOTRICE	Déficience motrice : pertes, malformations des systèmes squelettique, musculaire et neurologique responsables de la motricité du corps (paralysie, nanisme, obésité...) Déficience des organes internes : troubles et anomalies des organes internes (systèmes cardio-respiratoire, digestif, urinaire et reproductif. Pertes ou perturbations de l'odorat et du goût).	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Habitation (rampe, seuils bas, ascenseur, etc.) ◆ Environnement (débarcadères, transport adapté, etc.) ◆ Programmes : matériel adapté pour activités sportives, mesures de sécurité en cas de sinistre... ◆ Compréhension et patience face à des personnes qui ont des difficultés d'élocution. Si nécessaire, utilisation d'autres médias que la parole pour communiquer ◆ Sensibilisation des employés à l'accueil des personnes ayant ces déficiences ◆ Formation technique spécialisée en regard de certains besoins spécifiques (habitation, environnement, loisirs spécialisés, sécurité/incendie, etc.)
DÉFICIENCE DU LANGAGE ET DE LA PAROLE	Troubles de la parole et de la communication par le langage, liés à sa compréhension et à son utilisation (apprentissage et utilisation de l'écriture, de la lecture; troubles de production des sons, de la forme et du contenu de la parole; pertes, malformations et anomalies des organes responsables de la voix : aphasie, dyslexie, bégaiement, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Patience et respect ◆ Sensibilisation des employés à l'accueil des personnes présentant ces troubles

⁴ Voir Service des loisirs, des sports et du développement social (2000 : pp. 64-67).

Tableau 3 INTERVENTIONS MUNICIPALES EN FONCTION DE LA NATURE DES OBSTACLES⁵

OBSTACLES	CARACTÉRISTIQUES	RÉDUCTION OU ÉLIMINATION
Physiques	Constructions architecturales et services non accessibles	Accessibilité universelle, rampes d'accès, systèmes d'éclairage, ouvertures automatiques des portes, poignées adaptées, stationnements réservés, interprètes, boucles à inductions, aires de repos, revêtement des sentiers, etc.
Communications	Informations et communications non accessibles	Documents disponibles en médias substituts (gros caractères, braille, cassettes audio, etc.)
Systémiques	Politiques ou pratiques oubliant certains groupes de personnes	Prendre en compte les personnes handicapées dans l'écriture des normes, politiques, programmes, procédures, etc.
Comportementaux	Méconnaissance de la réalité des personnes vivant une situation de handicap (perceptions erronées)	Formation du personnel pour une intervention adaptée et adéquate à la réalité de ces personnes

Tableau 4 AXES D'INTÉGRATION RETENUS

Axes	Actions : objectifs et exemples
L'accessibilité architecturale et urbanistique	Actions visant à permettre aux personnes d'évoluer de manière autonome dans leur environnement : infrastructures publiques (trottoirs, parcs, signaux lumineux et sonores, stationnement réservé, etc.), transport collectif, bâtiments et résidences, etc.
L'accessibilité aux programmes, aux services et aux activités	Actions visant à faciliter la participation des personnes aux activités et l'utilisation des services offerts par la Ville : offre d'activités et de programmes adaptés, mesures pour faciliter l'intégration aux activités régulières (loisirs, consultation publique, etc.), mesures pour assurer la sécurité publique, etc.
L'accessibilité à l'information et aux communications	Actions visant à favoriser l'accès à l'information : adaptation des mécanismes et outils de communication, recours aux médias substituts.
La formation et la sensibilisation	Actions visant à augmenter le niveau de sensibilisation et les capacités d'accueil des élues et élus et du personnel municipal (personnel de première ligne, personnel responsable de l'élaboration de politiques et de programmes, etc.).
La concertation, le partenariat et la collaboration	Actions visant le travail de partenariat avec les intervenants des milieux associatif, institutionnel et gouvernemental concernés (partage d'expertise, établissement de priorités, réalisation de projets, etc.).

⁵ Voir Centre de sécurité civile (2001 : p. 17).

Tableau 5 MENTIONS TOTALES D'OBSTACLES À L'ACTION ET À L'INTÉGRATION PAR AXE D'INTÉGRATION

AXES D'INTÉGRATION		MENTIONS	PROPORTION
AXE 1	L'ACCESSIBILITÉ ARCHITECTURALE ET URBANISTIQUE	19	47,5 %
AXE 2	L'ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES, AUX SERVICES ET AUX ACTIVITÉS	13	32,5 %
AXE 3	L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS	6	15 %
AXE 4	LA FORMATION ET LA SENSIBILISATION	2	5 %
AXE 5	LA CONCERTATION, LE PARTENARIAT ET LA COLLABORATION	-	-
TOTAL		40	100 %

Tableau 6 OBSTACLES IDENTIFIÉS À L'INTÉGRATION DES PERSONNES VIVANT UNE SITUATION DE HANDICAP

AXE 1 L'ACCESSIBILITÉ ARCHITECTURALE ET URBANISTIQUE		
DOMAINES D'APPLICATION	OBSTACLES IDENTIFIÉS	SERVICES / ARRONDISSEMENTS
BÂTIMENTS	Accessibilité nulle ou limitée de plusieurs bâtiments	Protection contre les incendies, Loisirs, sports et vie communautaire,
	Aménagement intérieur déficient au regard de l'accessibilité (toilettes, etc.)	Limoilou, Approvisionnement, Charlesbourg
ENVIRONNEMENT URBAIN : PARCS, JARDINS ET ESPACES VERTS	Équipements extérieurs peu accessibles	Laurentien; Loisirs, sports et vie communautaire
	Pas de stationnements réservés aux personnes handicapées	Approvisionnements
TRANSPORT	Déplacements difficiles en raison du niveau de service du transport adapté	Loisirs, sports et vie communautaire
AXE 2 L'ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES, AUX SERVICES ET AUX ACTIVITÉS		
DOMAINES D'APPLICATION	OBSTACLES IDENTIFIÉS	SERVICES / ARRONDISSEMENTS
LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE	Accompagnement insuffisant aux activités régulières	Loisirs, sports et vie communautaire
	Manque d'équipements spécialisés	Charlesbourg
	Coûts des activités et du matériel spécialisé pour les personnes à faible revenu	Loisirs, sports et vie communautaire
AXE 3 L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS		
DOMAINES D'APPLICATION	OBSTACLES IDENTIFIÉS	SERVICES / ARRONDISSEMENTS
ACCÈS À L'INFORMATION	Manque d'accessibilité à l'information pour les personnes ayant des déficiences	Loisirs, sports et vie communautaire
	Site Internet de la Ville de Québec difficile à consulter pour les personnes ayant une déficience visuelle	Technologies de l'information et des télécommunications

Tableau 7 OBSTACLES IDENTIFIÉS À L'ACTION MUNICIPALE

AXE 1 L'ACCESSIBILITÉ ARCHITECTURALE ET URBANISTIQUE		
DOMAINES D'APPLICATION	OBSTACLES IDENTIFIÉS	SERVICES / ARRONDISSEMENTS
BÂTIMENTS	Normes du Code national du bâtiment (règlement municipal VQZ-3) insuffisantes en termes d'accessibilité	Limoilou
	Absence de politique claire en faveur de l'accessibilité universelle (toutes les déficiences)	Haute-Saint-Charles
	Accent sur l'esthétisme plutôt que sur l'accessibilité	Limoilou
	Contraintes à l'adaptation de certains bâtiments existants	Gestion des immeubles, Ingénierie, Haute Saint-Charles, Technologies de l'information et des télécommunications
	Ressources financières limitées (nombre d'édifices à adapter, coûts des travaux, etc.)	Ingénierie, Gestion des immeubles
AXE 2 L'ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES, AUX SERVICES ET AUX ACTIVITÉS		
DOMAINES D'APPLICATION	OBSTACLES IDENTIFIÉS	SERVICES / ARRONDISSEMENTS
LOISIRS, SPORTS ET VIE COMMUNAUTAIRE	Difficulté à recruter des ressources compétentes pour l'accompagnement (PVE)	Les arrondissements
	Ressources financières insuffisantes pour le volet intégration au PVE	Laurentien, Haute-Saint-Charles
	Connaissance insuffisante du profil des enfants accueillis dans le PVE	Limoilou
	Difficulté à susciter la participation des personnes handicapées	Sainte-Foy-Sillery
SÉCURITÉ CIVILE	Difficulté de mise à jour de la banque de données localisant les personnes handicapées en cas d'incendie	Protection contre les incendies
	Pas de mécanisme (registre de localisation) pour aviser les personnes handicapées en cas de sinistre	Bureau de la sécurité civile
	Méconnaissance des besoins des personnes handicapées lors de procédures d'évacuation en cas de sinistre	Bureau de la sécurité civile
GÉNÉRAL	Ressources humaines insuffisantes	Laurentien
	Ressources financières insuffisantes	Laurentien; Charlesbourg, Haute-Saint-Charles
AXE 3 L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS		
DOMAINES D'APPLICATION	OBSTACLES IDENTIFIÉS	SERVICES / ARRONDISSEMENTS
COMMUNICATIONS	Ressources humaines insuffisantes	Communications
	Ressources financières insuffisantes	Communications
AXE 4 LA FORMATION ET DE LA SENSIBILISATION		
DOMAINES D'APPLICATION	OBSTACLES IDENTIFIÉS	SERVICES / ARRONDISSEMENTS
FORMATION	Méconnaissance des besoins	Les arrondissements Communications
	Manque de formation du personnel, notamment à l'accueil	Les arrondissements
	Manque de formation du personnel dans le PVE (types de déficiences modalités d'intervention et d'intégration)	Les arrondissements

Tableau 8 RÉPARTITION DES REQUÊTES SELON LES AXES D'INTÉGRATION (2005)

AXES D'INTÉGRATION		REQUÊTES SELON LES PERSONNES				
		Pers. hand.	Hand. à charge	Pers. non-hand.	Non identifié	Total
AXE 1	L'ACCESSIBILITÉ ARCHITECTURALE ET URBANISTIQUE	55	15	5	33	108 (84,4%)
	ACCÈS INFRASTRUCTURES URBAINES	9	-	-	4	13
	ENTRETIEN CHAUSSÉE	21	9	2	6	38
	CONFLITS VOIE DE CIRCULATION	9	3	-	1	13
	FEUX DE CIRCULATION	3	-	1	1	5
	ACCÈS TRANSPORT ADAPTÉ À LA RÉSIDENCE	6	3	-	1	10
	SIGNALISATION	-	-	-	2	2
	SIGNALISATION STATIONNEMENT PERS. HAND.	5	-	1	10	16
	AJOUT STATIONNEMENT PERS. HAND.	-	-	1	5	6
	ACCÈS ÉDIFICES MUNICIPAUX	2	-	-	3	5
AXE 2	L'ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES, AUX SERVICES ET AUX ACTIVITÉS	-	1	1	3	5 (3,9%)
	MOBILIER ET ÉQUIPEMENT SPÉCIALISÉ	-	-	1	3	4
	REFUS INTÉGRATION ACTIVITÉ	-	1	-	-	1
AXE 3	L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS	1	-	-	-	1 (0,8%)
	QUALITÉ DE L'INFORMATION TRANSMISE	1	-	-	-	1
AXE 4	LA FORMATION ET LA SENSIBILISATION	2	-	-	-	2 (1,6%)
	ATTITUDE DES EMPLOYÉS	2	-	-	-	2
AXE 5	LA CONCERTATION, LE PARTENARIAT ET LA COLLABORATION	-	-	-	-	-
AUTRES		3	3	2	-	8 (6,3%)
	SÉCURITÉ	2	2	1	-	5
	AUTRES	1	1	1	-	3
PLAINTES CONCERNANT PERSONNES HANDICAPÉES		-	-	3	1	4 (3,1%)
TOTAL		61 (47,7%)	20 (15,6%)	11 (8,6%)	36 (28,1%)	128 (100%)

Tableau 9 TRAITEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE DU HANDICAP DANS LES POLITIQUES, PLANS ET PROGRAMMES MUNICIPAUX

POLITIQUES, PLANS ET PROGRAMMES	ANNÉE	PORTÉE	RÉFÉRENCE	REMARQUES	Domaine
Plan stratégique 2004-2008 (Cadre de gestion de l'administration municipale)	2004	Générale	Indirecte : promotion d'une société inclusive : lutter contre l'exclusion sociale, vieillissement de la population.		
Plan directeur d'aménagement et de développement	2005	Générale	Directe : mobilité réduite, accès universel, problèmes de mobilité, santé mentale.	Aménagement urbain assurant sécurité, confort, accès universel aux lieux publics, outils réglementaires pour adaptation en fonction des besoins des personnes à mobilité réduite, critères d'accessibilité universelle, entretien et déneigement dans secteurs où personnes à mobilité réduite, répartition des maisons de chambre pour personnes ayant des problèmes de santé mentale, parc linéaire accessible aux personnes à mobilité réduite.	1
Politique de consultation publique	2003	Générale	Indirecte : accessibilité du processus, des lieux et du langage.	Dans les responsabilités du service, aucune référence à la question de l'adaptation des moyens de communication.	1, 2, 3
Plan d'organisation du Service de police	2003	Générale	Directe : santé mentale.	Mentionne des partenariats avec des organismes en santé mentale.	
Politique en matière d'activités physiques, sportives et de plein air (Loisirs, sports et vie communautaire)	2004	Générale	Indirecte : groupes sédentaires, vulnérables, à faible pratique, tous types de clientèles, aide à l'accessibilité. Directe : personnes ayant une déficience.		
Plan d'action 2004-2006 de la politique en matière d'activités physiques, sportives et de plein air	2004	Générale	Indirecte : population plus vulnérable, difficile à atteindre, parcs accessibles et sécuritaires, personnes démunies économiquement, groupes à pratique faible. Directe : signalisation spécifique, personnes vivant avec une déficience, personnes handicapées.	La plupart des actions proposées vont dans le sens d'un soutien aux organismes qui offrent des activités aux personnes ayant une incapacité (financier, logistique, information), d'un accès à du matériel et des équipements spécialisés, d'une évaluation des programmes existants, d'une meilleure diffusion de l'information et d'une meilleure connaissance des besoins.	1, 2, 3, 5
Politique familiale (Loisirs, sports et vie communautaire)	2005	Générale	Directe : enfant handicapé, personne ayant une incapacité, personne en perte d'autonomie, groupes rejoignant les personnes ayant une incapacité.		

POLITIQUES, PLANS ET PROGRAMMES	ANNÉE	PORTÉE	RÉFÉRENCE	REMARQUES	DOMAINE
Plan d'action de la politique familiale 2005-2007	2005	Générale	Directe : personne vivant une situation de handicap, enfants vivant une situation de handicap.	Amélioration de l'intégration des enfants vivant une situation de handicap aux activités municipales, en particulier le Programme vacances-été ainsi que l'accès à l'information (pictogrammes).	2, 3
Politique de sécurité urbaine (Loisirs, sports et vie communautaire)	2004	Générale	Directe : problèmes de santé mentale, personnes à mobilité réduite.	Les enfants, les personnes âgées et les femmes sont clairement identifiées comme cibles concernant la sécurité urbaine, les personnes vivant une situation de handicap, beaucoup moins (2 mentions dans tout le texte).	
Politique d'accueil et de maintien dans les logements de l'OMHQ des personnes éprouvant des difficultés sévères d'accessibilité ou d'intégration sociale	2004	Spécifique	Indirecte : population vieillissante. Directe : personnes éprouvant des difficultés sévères d'accessibilité ou d'intégration sociale, perte d'autonomie, handicap, maladies dégénératives, mobilité réduite, vision réduite, audition réduite, déficience intellectuelle, santé mentale, etc.	Il s'agit plus d'un état de situation que d'une politique. Veut préciser les règles qui permettent d'accepter un locataire ou de le maintenir dans les lieux avec ou sans aide extérieure, les adaptations nécessaires et possibles aux logements et immeubles et les règles pour garantir la jouissance des lieux et la sécurité pour l'ensemble des locataires (circulation et évacuation). Demande de renforcer les partenariats et d'obtenir une reconnaissance budgétaire de l'alourdissement des responsabilités des offices municipaux d'habitation dans le contexte de vieillissement de la population et de désinstitutionnalisation.	1, 2, 5
Plan stratégique de développement des services 2005-2014 du Réseau de transport de la Capitale	2005	Volet II, Spécifique	Indirecte : vieillissement de la population. Directe : personnes à mobilité réduite, personnes ayant une déficience permanente, handicap physique, handicap intellectuel	Volet II consacré aux déplacements des personnes à mobilité réduite. Objectifs : répondre à la croissance des déplacements des personnes à mobilité réduite; améliorer la qualité du service de transport adapté et faciliter l'accès au transport en commun régulier.	1, 2, 3, 5
Politique d'habitation	2005	Générale	Indirecte : vieillissement de la population. Directe : accessibilité universelle, personnes handicapées, personnes ayant des incapacités, incapacités fonctionnelles.	Une section complète de la politique est consacrée à l'accessibilité universelle au logement. Touche à l'offre, à l'adaptation, à la diffusion de l'information, à la sensibilisation.	1, 2, 3,4
Politique culturelle	2004	Générale	Aucune		
Plan d'action en développement culturel 2005-2007	2004	Générale	Aucune		
Plan d'action en environnement	2004	Générale	Aucune		

POLITIQUES, PLANS ET PROGRAMMES	ANNÉE	PORTÉE	RÉFÉRENCE	REMARQUES	DOMAINE
Politique d'approvisionnement	2003	Générale	Aucune		
Plan d'action gouvernemental en immigration (avec la Ville de Québec)	2004	Générale	Aucune		
Guide pratique d'accessibilité universelle	2003	Spécifique	Directe : accessibilité universelle, fauteuil roulant, problèmes auditifs, visuels, etc.	Guide élaboré en partenariat avec l'Institut de réadaptation physique de Québec et le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS). Ensemble de fiches pour des aménagements architecturaux visant l'accessibilité universelle.	1

Tableau 10 ACCESSIBILITÉ ARCHITECTURALE ET URBANISTIQUE : ACTIONS RÉALISÉES

DOMAINES	ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES OU EN COURS	DÉFICIENCES	UNITÉS ADMINISTRATIVES
BÂTIMENT	- Application des normes du Code de construction du Québec et du Code national du bâtiment	Motrice	La Cité, Charlesbourg, Laurentien, Ingénierie
	- Identification des problématiques d'accessibilité de bâtiments communautaires ou de loisir de l'arrondissement Charlesbourg réalisée par Société Logique		
ÉDIFICES MUNICIPAUX	- Porte automatique, centre communautaire	Motrice	La Cité
	- Accessibilité des piscines intérieures	Motrice	Saint-Foy-Sillery
	- Accessibilité de 2 piscines intérieures		
	- Rampe d'accès et ascenseur (bureau d'arrondissement et centre communautaire)	Motrice	Haute-Saint-Charles
	- Accessibilité de la nouvelle maison des jeunes	Motrice	Ingénierie
	- Accessibilité du nouveau bloc sanitaire (parc)		
	- Accessibilité du nouveau bâtiment de service (parc)		
	- Systèmes automatiques d'ouverture de portes (environ 7 en 2005)	Toutes	Gestion des immeubles
- Rampes d'accès			
- Mise aux normes de salles de bain			
- Mise aux normes de douches (2 en 2005)	-	Aménagement du territoire	
- Adaptation et amélioration de certains édifices municipaux, notamment la piscine Saint-Roch et le stage municipal			
- Production du Guide pratique d'accessibilité universelle			
LOGEMENT	- 106 domiciles adaptés depuis 2002, dont 41 en 2005 dans le cadre du Programme d'adaptation de domicile (PAD)	Motrice	Développement économique
	- Gestion du Programme logements adaptés aînés autonomes (PLAAA) (ajout d'équipements pour déplacement de la personne à l'intérieur du domicile)		
	- 560 unités accessibles et adaptables, soit près du quart des unités réalisées dans le cadre des programmes AccèsLogis et Logement abordable		
PARCS, JARDINS ET ESPACES VERTS	- Accessibilité des jardins communautaires et construction de quatre bacs surélevés pour jardiner	Motrice	Des Rivières
	- Construction de divers aménagements « accessibles » tel parcs, places et espaces publics		Aménagement du territoire
STATIONNEMENTS RÉSERVÉS	- Application des normes du Code national du bâtiment concernant les cases de stationnement réservées aux personnes handicapées	Motrice	La Cité
	- Application de la politique de stationnement sur rue pour personnes ayant des incapacités	Motrice	Aménagement du territoire
DÉPLACEMENTS PIÉTONS	- Attention particulière au déneigement des boutons-poussoirs, bateaux-pavés, etc.	Motrice	La Cité
	- Réfection de trottoirs et de bateaux-pavés	Motrice	Aménagement du territoire
	- Révision des normes pour les feux sonores et discussion avec le ministère des Transports à cet égard	Visuelle	

TABLEAU 11 ACCESSIBILITÉ AUX PROGRAMMES, AUX SERVICES ET AUX ACTIVITÉS : ACTIONS RÉALISÉES

DOMAINES	ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES OU EN COURS	DÉFICIENCES	UNITÉS ADMINISTRATIVES
CULTURE, LOISIRS ET SPORTS	- Intégration des enfants ayant des incapacités au Programme vacances-été (engagement de personnel d'accompagnement, de spécialistes, aide financière aux organismes responsables du service, etc.)	Toutes	Tous les arrondissements
	- Programme d'aide aux activités de loisirs pour personnes handicapées (depuis 1991) : soutien aux activités dispensées par des bénévoles; tarification préférentielle pour les plateaux; soutien à la participation des jeunes	Toutes	Limoilou
	- Attention particulière aux personnes handicapées et aux organismes qui leur sont dédiés dans l'ensemble des politiques et programmes de loisirs	Toutes	Charlesbourg
	- Offre d'activités aquatiques et de ski alpin pour les jeunes handicapés		
	- Prise en considération des athlètes handicapés dans la gestion du Programme de soutien financier aux athlètes et aux clubs sportifs qui participent à des compétitions canadiennes ou internationales		Loisirs, sports et la vie communautaire
	- Inventaire des piscines accessibles	Motrice	
	- Évaluation de l'intégration des enfants au sein du Programme vacances-été	Toutes	Loisirs, sports et vie communautaire
	- Évaluation de l'offre d'activités adaptées	Toutes	
SÉCURITÉ	- Création d'une banque de données (« fichier personnes handicapées ») pour faciliter les mesures d'évacuation	Toutes	Protection contre l'incendie
PARTICIPATION CIVIQUE	- Mise en place de mesures permettant aux personnes ayant une déficience de voter aux élections du 6 novembre 2005	Motrice Auditive Visuelle	Greffe et archives
	- Réservation de locaux accessibles lors de consultations publiques	Motrice	Communications
	- Recours aux services d'interprétariat lors de consultations publiques	Auditive	
EMPLOI	- Achat de chaises ergonomiques (personnes de taille hors standard)	Motrice	Technologies information et télécommunications
	- Adaptation de mobilier de bureau (mobilité réduite)		
	- Création d'une place de stationnement et d'une rampe d'accès		
	- Élaboration d'un guide de gestion des ressources humaines tenant compte des personnes vivant une situation de handicap		Technologies information et télécommunications

Tableau 12 ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION ET AUX COMMUNICATIONS : ACTIONS RÉALISÉES

DOMAINES	ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES OU EN COURS	DÉFICIENCES	UNITÉS ADMINISTRATIVES
CULTURE, LOISIRS ET SPORTS	- Évaluation de la diffusion des activités accessibles dans les programmations loisirs	Toutes	Loisirs, sports et vie communautaire
	- Identification des activités accessibles dans les programmations de loisirs à l'aide de pictogrammes	Motrice	La Cité, Limoilou, Laurentien
AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE	- Disponibilité du Guide pratique d'accessibilité universelle pour fins de consultation à la Division de la gestion du territoire des arrondissements, à la Division de l'urbanisme du Service de l'aménagement du territoire, au Service du greffe ainsi que sur le site Internet de la Ville		La Cité
PARTICIPATION CIVIQUE	- Diffusion des adaptations pour favoriser la participation au vote lors des élections 2006	Motrice	Greffe et archives
	- Diffusion des documents sur grand écran lors des séances du conseil d'arrondissement	Auditive	La Cité
INFORMATION GÉNÉRALE	- Intégration de la technologie permettant la consultation du site Internet de la Ville par les personnes non-voyantes	Visuelle	Technologies information et télécommunications
	- Achat d'une publicité auditive (informations générales et numéros d'urgence)	Visuelle	Communications

Tableau 13 FORMATION ET SENSIBILISATION : ACTIONS RÉALISÉES

DOMAINES	ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES OU EN COURS	DÉFICIENCES	UNITÉS ADMINISTRATIVES
CULTURE, LOISIRS ET SPORTS	- Formation à l'accueil des personnes handicapées à l'intention du personnel d'accompagnement du Programme vacances-été (IRDQP et CRDI)*	Toutes	Arrondissements
	- Formation du personnel des organismes de loisirs (IRDQP)	Motrice	Limoilou
ACCUEIL	- Adoption d'une terminologie plus respectueuse des personnes handicapées		La Cité
AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE	- Formation des techniciens de la Gestion du territoire au Guide pratique d'accessibilité universelle de tous les arrondissements (IRDQP)	Motrice	Limoilou
IMMEUBLES	- Formation aux modifications du Code national du bâtiment (dernière formation en 2001) (Firmes extérieures d'architectes)	Motrice	Ingénierie
SÉCURITÉ	- 500 policiers et enquêteurs sensibilisés à la problématique des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale (PECH)*	Mentale	Police

IRDQP : Institut de réadaptation physique de Québec

CRDI : Centre de réadaptation en déficience intellectuelle

PECH : Programme d'encadrement clinique et d'hébergement

Tableau 14 **CONCERTATION, PARTENARIAT ET COLLABORATION**

DOMAINES	ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES OU EN COURS	DÉFICIENCES	UNITÉS ADMINISTRATIVES
CULTURE, LOISIRS ET SPORTS	- Partenariat avec la Commission scolaire pour l'accessibilité des piscines intérieures	Motrice	Saint-Foy-Sillery
	- Participation à la Table de concertation des organismes de loisir pour personnes handicapées de la Ville de Québec (instance milieu)	Toutes	Loisirs, sports et vie communautaire
	- Comité de travail avec le Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH) pour rendre accessibles les piscines Sylvie-Bernier et Jacques-Amyot	Motrice	Sainte-Foy-Sillery
	- Partenariat avec Apprentis-Loisirs pour l'intégration d'adolescents ayant une déficience intellectuelle	Intellectuelle	Laurentien
HABITATION	- Entente avec Action-Habitation qui administre en partie les dossiers des programmes : Programme d'adaptation de logement et Programme Logement adapté aînés autonomes	Motrice Auditive Visuelle	Développement économique
AMÉNAGEMENT ET ARCHITECTURE	- Soutien au fonctionnement et aux actions de la Table de concertation pour l'accessibilité universelle (instance municipale)	Motrice Visuelle Auditive	Gestion des immeubles, Aménagement du territoire, Ingénierie, Loisirs, sports et vie communautaire
APPROVISIONNEMENT	- Entente pour le don d'ameublements usagers pour fins de recyclage par la Fondation des sourds du Québec inc. - Entente pour le don de métaux usés pour des fins de récupération par Option métal recyclé qui emploie des personnes ayant une déficience intellectuelle ou psychique		Approvisionnement
FORMATION	- Partenariat dans le cadre de formations à l'intention du personnel municipal (voir tableau 13)		Arrondissements, Police, Ingénierie