

Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2030



PROJET

Introduction

Depuis 2006, la Ville de Québec a adopté différents plans d'action en accessibilité universelle pour adapter ses services, ses activités, ses lieux et ses bâtiments aux besoins des personnes handicapées, des personnes ayant une incapacité et à toutes les personnes qui auront, au cours de leur vie, une contrainte nécessitant le recours à une adaptation. Elle propose, à l'occasion du renouvellement de son plan d'action, ce projet pour les années 2025 à 2030. Il a été préparé grâce à la collaboration du milieu communautaire représenté par la [Table de concertation en accessibilité universelle et le Comité accès-culture](#). De plus, la [Commission consultative Pour une ville inclusive](#) a été rencontrée pour nourrir la réflexion.

Au cœur de la stratégie de déploiement de l'accessibilité universelle de la Ville de Québec, il y a les responsables de l'accessibilité universelle dans les différents services de la Ville. Ils ont participé activement à l'élaboration de ce projet.

La Table de concertation en accessibilité universelle est le partenaire privilégié de la Ville de Québec pour assurer le suivi de la mise en œuvre du plan d'action en accessibilité universelle. À ce titre, la Table de concertation contribuera à la mise en œuvre des actions prévues au plan d'action.

Les différentes discussions ont permis l'élaboration de ce projet d'où a émergé une préoccupation importante pour la communication. En ce sens, la Ville de Québec s'efforcera d'améliorer les communications avec les citoyens et les citoyennes, avec les organismes communautaires reconnus et avec ses partenaires pour favoriser l'implantation de l'accessibilité universelle.

Bonne lecture!

PROJET 1 : Augmenter l'accès aux lieux, aux installations, aux parcs et aux bâtiments

1.1 Connaître le niveau d'accessibilité universelle des lieux, des installations, des parcs et des bâtiments ouverts à la population

Mesures :

- Préparation d'une liste d'installations existantes prioritaires incluant un plan d'évaluation des lieux, installations et bâtiments.
- Intégration de l'évaluation des lieux, installations et bâtiments au PDI des travaux majeurs à réaliser.

Indicateurs :

Nombre d'équipements évalués; nombre de parcs et de bâtiments inscrits au PDI.

Responsable :

Service de la gestion des immeubles

Collaborateurs :

Service de la culture et du patrimoine et Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

1.2 Assurer la pérennité des comités consultatifs accompagnateurs des projets municipaux de construction, de rénovation et d'aménagement

Mesures :

- Réforme du fonctionnement des comités consultatifs.
- Formation des participants aux comités consultatifs.

Indicateurs :

Fonctionnement réformé des comités consultatifs; nombre de participants formés.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Collaborateurs :

Service de la gestion des immeubles, Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement et Service du transport et de la mobilité intelligente

1.3 Améliorer l'accessibilité des lieux touristiques pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité

Mesure :

Sensibilisation des partenaires de Destination Québec cité aux bonnes pratiques d'accessibilité universelle.

Indicateur :

Nombre de partenaires rejoints

Responsable :

Destination Québec cité

1.4 Augmenter l'accès aux parcs pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité

Mesures :

- Développement de cheminements accessibles de la rue aux différents équipements.
- Augmentation du matériel adapté dans les parcs : toilettes adaptées, tables de pique-nique accessibles, modules de jeux et balançoires adaptés, etc.
- Développement et amélioration des sentiers selon les principes de l'accessibilité universelle.
- Conception d'un modèle et réalisation d'espaces de jeux pour enfants ayant des besoins particuliers complètement accessibles.

Indicateurs :

Modèle conçu; nombre de parcs adaptés.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Collaborateur :

Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement

1.5 Améliorer l'accessibilité aux petits commerces et établissements de proximité

Mesure :

Sensibilisation des promoteurs en intégrant des critères d'accessibilité universelle dans le guide des promoteurs.

Indicateur :

Nombre de critères en lien avec l'accessibilité universelle dans le guide des promoteurs.

Responsable :

Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement

1.6 Améliorer l'accessibilité aux petits commerces et établissements de proximité

Mesures :

- En collaboration avec les regroupements de gens d'affaires et les services de la Ville de Québec, sensibilisation des commerçants aux programmes de subventions permettant l'adaptation des commerces.
- Relance et accompagnement des commerces ayant participé au projet pilote d'accompagnement pour améliorer leur accessibilité universelle afin de mieux comprendre les enjeux et favoriser l'utilisation des programmes ou la mise en œuvre de diverses actions de façon progressive.
- Intégration de l'accessibilité universelle dans la vision des rues commerciales piétonnes des prochains « plan commerce ».

Indicateurs :

Relance et accompagnement réalisés; sensibilisation des regroupements d'affaires réalisée; intégration dans les prochains « plan commerce » effectuée.

Responsable :

Service du développement économique et des grands projets

Collaborateur :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

1.7 Évaluer des projets sous l'angle de l'accessibilité universelle dans l'espace public extérieur (rue, sentier, place, parc, etc.)

Mesure :

Réalisation de bilans des projets en identifiant les réussites et les défis dans le but d'améliorer les projets à venir.

Responsable :

Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement

1.8 Améliorer l'accès aux installations et aux bâtiments municipaux

Mesures :

- Achèvement des fiches du guide pratique d'accessibilité universelle 2025.
- Promotion du guide pratique d'accessibilité universelle 2025.
- Publication du guide sur le site Internet de la Ville.

Indicateurs :

Nombre de fiches validées et publiées; activités de promotion réalisées.

Responsables :

Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement,
Service du transport et de la mobilité intelligente, Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire, Service de la gestion des immeubles et
Service des relations citoyennes et des communications

PROJET 2 : Assurer l'accessibilité et la sécurité des déplacements

2.1 Développer des solutions de cohabitation sécuritaire pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité dans le cadre de l'implantation des voies cyclables

Mesures :

- Identification des différentes problématiques et recherche de solutions.
- Développement d'un projet de voie cyclable accessible, suivi par un comité consultatif issu de la Table de concertation en accessibilité universelle.
- Réalisation d'un projet pilote de délimitation visuelle et tactile pour marquer la séparation entre un trottoir et une piste cyclable contiguë.

Indicateurs :

Nombre de rencontres du comité; nombre de solutions trouvées; nombre de projets pilotes réalisés et évalués.

Responsables :

Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement et
Service du transport et de la mobilité intelligente

Collaborateur :

Table de concertation en accessibilité universelle

2.2 Assurer des déplacements sécuritaires autour des chantiers sur la voie publique

Mesure :

Élaboration d'une fiche technique pour recenser les points de vigilance et les bonnes pratiques en accessibilité universelle lors des analyses des demandes d'occupation et de permis.

Indicateurs :

Création et mise en application de la fiche.

Responsable :

Service du transport et de la mobilité intelligente

2.3 Améliorer les déplacements hivernaux pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité

Mesures :

Recherche de solutions aux différentes problématiques de déplacement hivernal pour les personnes à mobilité réduite.

Indicateurs :

Projet de recherche sur les solutions; implantation de solutions.

Responsable :

Service des travaux publics

Collaborateurs :

Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement et
Service du transport et de la mobilité intelligente

2.4 Augmenter la sécurité aux intersections particulièrement pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité

Mesures :

- Augmentation du nombre d'intersections comportant des signaux sonores.
- Augmentation du temps de traverses pour les piétons aux intersections aux feux de circulation.

Indicateurs :

Nombre d'intersections avec signaux sonores implantés; nombre d'intersections où le temps de traverse pour piétons a été prolongé.

Responsable :

Service du transport et de la mobilité intelligente

2.5 Augmenter la sécurité aux intersections particulièrement pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité

Mesure :

Étude de possibilités sur l'intégration de braille urbain.

Indicateurs :

Identification d'un projet pour tester l'intégration du braille urbain; formation d'un comité consultatif en appui.

Responsable :

Service de la planification de l'aménagement et de l'environnement

Collaborateur :

Service du transport et de la mobilité intelligente

2.6 Collaborer avec le RTC à rendre le réseau de transport en commun accessible pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité

Mesure :

Augmentation du nombre d'arrêts accessibles.

Indicateur :

Nombre d'arrêts accessibles.

Responsable :

Service du transport et de la mobilité intelligente

Collaborateur :

Réseau de transport de la Capitale

2.7 Augmenter la présence de dalles podotactiles aux intersections

Mesure :

Installation de dalles podotactiles aux intersections lors de la réfection et de la construction de nouveaux trottoirs.

Indicateur :

Nombre de projets et de réfections effectués.

Responsable :

Service du transport et de la mobilité intelligente

2.8 Améliorer l'accès aux stationnements pour les personnes handicapées

Mesures :

- Élargissement de la période de gratuité (3 heures) pour les détenteurs de la vignette pour personnes handicapées dans les aires tarifées de stationnement extérieur hors rue appartenant à la Ville de Québec.
- Relevé des cases de stationnements municipaux hors rue (appartenant à la Ville de Québec) pour s'assurer que les dimensions en place répondent aux besoins des personnes à mobilité réduite.

Indicateur :

Réglementation adoptée; nombre de stationnements relevés.

Responsable :

Service du transport et de la mobilité intelligente

PROJET 3 : Assurer l'accessibilité, l'accueil et l'accompagnement inclusif dans les services, les activités et les événements

3.1 Favoriser la participation aux activités de loisirs et de sports permettant de vivre des expériences

Mesures :

- Création d'un répertoire du matériel de sports et de loisirs adaptés.
- Réflexion concernant le matériel de sports et de loisirs adaptés demandant une réservation pour l'associer aux lieux adéquats.
- Identification de parcours sans obstacle vers les parcs et les équipements municipaux offrant du matériel de sports et de loisirs adaptés.

Indicateurs :

Répertoire réalisé; matériel disponible pour la réservation dans des lieux accessibles; formation du personnel municipal et des mandataires.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

3.2 Favoriser la participation aux activités culturelles permettant de vivre des expériences

Mesures :

- Sensibilisation des organismes culturels à une offre accessible tout au long de l'année.
- Bonification des activités culturelles accessibles.

Indicateurs :

Nombre d'organismes culturels sensibilisés; nombre d'activités culturelles accessibles.

Responsable :

Service de la culture et du patrimoine

3.3 Favoriser la participation aux activités culturelles et de loisirs permettant de vivre des expériences

Mesures :

- Bonification de la grille d'analyse du programme de soutien financier aux événements locaux en y intégrant des exigences en matière d'accessibilité universelle.
- Promotion de l'accessibilité universelle auprès des promoteurs.

Indicateurs :

Critères inclus dans la grille d'analyse révisée; promotion réalisée.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

3.4 Favoriser la participation aux activités de vie communautaire permettant de vivre des expériences

Mesures :

- Mise en place de mesures favorisant l'inclusion lors de la Journée d'accueil des nouveaux arrivants.
- Mise en place de mesures favorisant l'inclusion lors des activités en lien avec le Forum des aînés et la Journée internationale des personnes aînées.
- Mise en place de mesures favorisant l'inclusion lors des activités réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) et la Journée internationale des personnes handicapées (JIPH).
- Achat de matériel favorisant l'inclusion et la participation sociale des personnes ayant des incapacités lors des activités/événements organisés par l'intervention communautaire.
- Développement d'un outil de référence pour soutenir la tenue d'activités inclusives.

Indicateurs :

Nombre de participants aux activités; quantité de matériel acheté; outil de référence réalisé.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

3.5 Favoriser l'adaptation des services des organismes communautaires reconnus de loisirs communautaires et de loisirs culturels

Mesures :

- Offre d'une formation pour les organismes sur l'accessibilité aux activités de loisirs.
- Inventaire des bonnes pratiques en matière d'accessibilité aux activités de loisir.
- Partage avec les organismes des bonnes pratiques en matière d'accessibilité aux activités de loisir.

Indicateurs :

Nombre d'organismes et de personnes formées.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Collaborateur :

Service de la culture et patrimoine

3.6 Favoriser l'accessibilité des centres communautaires municipaux par l'ajout de matériels accessibles

Mesures :

- Dotation des aires communes des centres communautaires municipaux de mobilier accessible.
- Dotation des centres communautaires municipaux de fontaines d'eau accessibles.

Indicateurs :

Nombre d'aires communes avec mobilier accessible; nombre de centres communautaires avec fontaines d'eau accessibles.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

3.7 Favoriser l'adaptation des services d'animation estivale des organismes de loisirs reconnus

Mesure :

Réalisation d'une réflexion sur les modalités de financement des camps adaptés.

Indicateurs :

Création d'un comité de travail de réflexion; nombre de rencontres.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

PROJET 4 : Diffuser une information adaptée sur l'accessibilité des lieux, des services, des activités, des bâtiments et des équipements municipaux

4.1 Diffuser l'information sur l'accessibilité universelle des lieux, des services, des activités, des bâtiments et des équipements municipaux

Mesures :

Diffusion de renseignements en accessibilité universelle :

- Sur la nouvelle plateforme Québec animée;
- Sur les services, les activités et les infrastructures du réseau des bibliothèques de Québec;
- Sur les lieux et les bâtiments en culture, loisirs, sports et vie communautaire;
- Sur le matériel adapté disponible de sports et de loisirs, dont ceux permettant la réservation.

Indicateurs :

Renseignements disponibles dans la plateforme; nombre de renseignements ajoutés sur le site Web.

Responsable :

Service des relations citoyennes et des communications

Collaborateurs :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire, Service de la culture et du patrimoine, Bibliothèque de Québec et les services concernés

4.2 Adapter des publications et diverses communications dans un langage et un format accessible

Mesures :

- Évaluation par la Table de concertation en accessibilité universelle de l'accessibilité des documents de la Ville de Québec, papier et numérique.
- Modifications des pratiques et ajustements des prochaines publications.
- Projet pilote d'interprétation du conseil municipal en langue des signes québécoise.
- Accompagnement pour des publications dans un langage accessible.

Indicateurs :

Nombre de publications et de communications adaptées.

Responsable :

Service des relations citoyennes et des communications

Collaborateurs :

Les responsables d'accessibilité universelle

PROJET 5 : Augmenter les connaissances et les compétences du personnel municipal et des élus en accessibilité universelle

5.1 Développer des formations en accessibilité universelle pour les différents acteurs de la Ville

Mesure :

Développement d'un plan de formation adapté aux besoins des différents acteurs de la Ville et de ses partenaires.

Indicateurs :

Formations disponibles en plusieurs formats dont dans l'Intranet; modules développés et disponibles; nombre d'employés municipaux formés.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Collaborateurs :

Les responsables d'accessibilité universelle

5.2 Soutenir le développement des connaissances et l'implantation de l'accessibilité universelle dans les équipes

Mesures :

- Développement d'outils et d'activités de soutien aux responsables de l'accessibilité universelle dans les services.
- Répertoire d'outils et de procédures.
- Identification des besoins de connaissance.
- Développement de partenariats avec des équipes de recherche particulièrement Participation sociale villes inclusives du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale.

Indicateurs :

Disponibilité des outils et des publications; participation à des projets de recherche.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Collaborateurs :

Responsables de l'accessibilité universelle dans les services, Service des relations citoyennes et des communications

5.3 Soutenir le développement des connaissances et l'implantation de l'accessibilité universelle dans les équipes

Mesures :

- Développement d'un volet accessibilité universelle dans l'Intranet.
- Publication des outils et des procédures dans l'Intranet.

Indicateurs :

Volet accessibilité universelle créé dans l'Intranet; disponibilité des outils et des publications.

Responsable :

Service des relations citoyennes et des communications

Collaborateurs :

Responsables de l'accessibilité universelle

5.4 Développer des connaissances et des compétences en accessibilité universelle à partir d'expériences nationales et internationales

Mesure :

Intégration de l'accessibilité universelle dans des jumelages et différentes missions.

Indicateur :

Nombre de mises en relations.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Collaborateurs :

Service de la coordination stratégique et des relations internationales et les responsables de l'accessibilité universelle dans les services

PROJET 6 : Sensibiliser et promouvoir l'accessibilité universelle auprès de la population

6.1 Sensibiliser à la réalité des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité

Mesure :

Promotion de diverses journées et semaines thématiques.

Indicateurs :

Tenue des activités de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) et de la Journée internationale des personnes handicapées (JIPH); nombres d'activités soutenues dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQDI); nombre d'actions de communication.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire, Service des relations citoyennes et des communications

PROJET 7 : Assurer la sécurité des personnes lors d'évacuation d'urgence et en sécurité civile

7.1 Rendre l'information accessible pour les personnes handicapées et les personnes ayant des incapacités lors d'événements de sécurité civile

Mesures :

- Points de presse des situations d'exception interprétées en langue des signes québécoise.
- Préparation de guides adaptées à la situation des différentes personnes ayant des besoins particuliers, dont en langue des signes québécoise.

Indicateurs :

Nombre de points de presse traduits; guides produits et disponibles.

Responsable :

Bureau de la sécurité civile

7.2 Adapter les outils de communication pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité lors d'évacuation

Mesure :

Formation sur les normes d'accessibilité universelle (graphisme, rédaction, Web, etc.) pour le personnel responsable des outils de communication.

Indicateurs :

Formation suivie par le personnel; nouveaux outils de communication produits selon les normes graphiques d'accessibilité universelle.

Responsable :

Service de protection contre les incendies (Division des communications en sécurité publique)

PROJET 8 : Augmenter l'embauche de personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité

8.1 Promouvoir l'embauche des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité

Mesures :

- Présentation des pratiques existantes et des cibles d'embauche pour faciliter l'accès à l'emploi à la Ville de Québec.
- Campagne d'auto-identification des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité dans les employés de la Ville de Québec pour la réalisation d'un portrait.
- Maintien des collaborations avec les partenaires comme Équitravail et La Croisée.

Indicateurs :

Présentation des pratiques à la Table de concertation en accessibilité universelle; nombre de personnes handicapées et de personnes ayant une incapacité en emploi à la Ville de Québec; partenariats maintenus; portrait réalisé des employés ayant une incapacité.

Responsable :

Service des ressources humaines

8.2 Soutenir les entreprises qui emploient des personnes handicapées

Mesure :

Mise en place du Programme d'approvisionnement social qui permettra de qualifier des fournisseurs qui emploient des personnes handicapées ou en réinsertion sociale, afin de pouvoir faire des ententes de gré à gré pour les contrats sous le seuil des appels d'offres publics.

Indicateurs :

Nombre de fournisseurs qualifiés; nombre de contrats de gré à gré donnés dans le cadre du programme.

Responsable :

Service des approvisionnements

PROJET 9 : Favoriser la contribution des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité au développement de la Ville

9.1 S'assurer que les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité ont la possibilité de contribuer au développement de la Ville de Québec

Mesures :

- Développement d'un panel de volontaires via les sondages de satisfaction.
- Intégration des volontaires aux projets du Centre de design en innovation de service.
- Développement d'outils pour faciliter leur contribution.

Indicateurs :

Panel développé et sollicité; outil développé et utilisé par les employés impliqués en consultation publique.

Responsable :

Service des relations citoyennes et des communications

PROJET 10 : Développer des indicateurs de suivi et d'évaluation des résultats

10.1 Mesurer l'implantation de l'accessibilité universelle

Mesures :

- Identification d'indicateurs de suivi et d'avancement.
- Identification d'indicateurs avec des cibles permettant de mesurer le niveau d'implantation de l'accessibilité universelle.

Indicateurs :

Indicateurs identifiés et suivis.

Responsable :

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Collaborateurs :

Responsables de l'accessibilité universelle dans les services

10.2 Mesurer la satisfaction des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité concernant les services et les activités municipales

Mesures :

- Développement d'un panel de volontaires via nos sondages de satisfaction générale.
- Sondage annuel dédié aux personnes handicapées et aux personnes ayant une incapacité.

Indicateurs :

Résultats des sondages de satisfaction.

Responsable :

Service des relations citoyennes et des communications