Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire
Division du loisir communautaire et du développement social

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

## Bilan de la mise en œuvre du plan pour les années 2012-2015

## 1. Le contexte

La *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* prévoit que les ministères et leurs réseaux, les organismes publics et les municipalités comptant au moins 15 000 habitants produisent, adoptent et rendent public un plan d'action annuel.

La ville de Québec compte plus de 500 000 habitants. De par son caractère architectural particulier, de la diversité de sa population, de la variété des services et des programmes offerts aux citoyens, la planification des mesures favorisant l'accessibilité universelle soulève de nombreux défis. D'après les données du Recensement canadien de 2006[1], le taux d'incapacité de la population québécoise est de 10 %, soit plus de 750 000 personnes. La ville de Québec affiche pour sa part un taux d'incapacité de 9,4 %[2], 46 600 citoyens, selon l'Office des personnes handicapées du Québec. L'on constate également une augmentation du taux d'incapacité selon l'âge. Pour la ville de Québec, la population de 65 ans et plus devrait atteindre 26 % en 2024.

Bien que conjecturaux, ces chiffres permettent une réflexion privilégiée sur la manière de réagir aux réalités démographiques de demain. C'est dans ce contexte que le conseil de la ville de Québec a adopté, le 18 juin 2012, le Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle.

## 2. L'approche de l'accessibilité universelle

Le concept d'accessibilité universelle, à la Ville de Québec, vise essentiellement à donner accès à ses citoyens, aux lieux, aux équipements, aux services, aux programmes et à l'information, sans discrimination, ni privilège et en toute équité. En matière d'accessibilité universelle, la Ville considère deux perspectives : l'adaptation de l'environnement existant et la conception d'environnements accessibles. La conception d'environnements accessibles est guidée par le principe de « conception universelle » qui se définit comme « la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui peuvent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. La « conception universelle » n'exclut cependant pas les appareils et accessoires fonctionnels pour des catégories particulières de personnes handicapées là où ils sont nécessaires. »[3]

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

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

1. Statistique Canada (2006).
2. Office des personnes handicapées du Québec (2009); taux d'incapacité compilé d'après l'analyse des données de Statistique Canada et de l'Institut de la statistique du Québec. Le taux utilisé pour calculer cette estimation affiche un coefficient de variation entre 15 % et 25 %. Les résultats doivent donc être interprétés avec prudence.
3. Nations Unies (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées http:// www.un.org/ french/disabilities, consulté en novembre 2011.

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

L'élaboration du plan d'action est le fruit d'un geste concerté entre les répondants du dossier accessibilité universelle des différentes unités administratives municipales et un comité consultatif composé de représentants du milieu associatif, des centres de réadaptation et des centres de santé et de services sociaux. Ce comité consultatif avait pour mandat d'identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées selon le secteur d'activité (aménagement, habitation, loisir, communications, etc.) et de proposer des pistes de solution en accessibilité universelle.

Le plan d'action compte 38 mesures et 74 livrables, répartis dans six axes principaux, soit :

- Axe 1 : Organisation municipale
- Axe 2 : Communications et relations avec les citoyens
- Axe 3 : Bâtiments, espaces extérieurs et déplacements
- Axe 4 : Développement économique et habitation
- Axe 5 : Sécurité urbaine
- Axe 6 : Culture, loisirs, sports et vie communautaire

Au 30 novembre 2015, sur un total de 74 livrables, 53 (72 %) ont été réalisés, 10 (13 %) sont en cours ou non débutés et 11 (15 %) ont été jugés non réalisables. À ce nombre s'ajoutent 14 réalisations non prévues au Plan. L'investissement associé à la réalisation de ces livrables est difficile à évaluer considérant que l'approche d'accessibilité universelle s'inscrit dans les pratiques de l'organisation municipale. En conséquence, plusieurs projets d'envergure sont réalisés en intégrant cette approche, il nous est impossible d'identifier à même ces projets la part des investissements exclusivement dédiée à l'accessibilité universelle. Cependant, nous estimons à 7 449 700 $ les sommes accordées par le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire depuis 2012 (subventions, projets, ententes, services d'accompagnement, etc.) à une quarantaine d'organismes pour faciliter l'intégration des personnes ayant des besoins particuliers.

## 4. La structure de gouvernance

<u>Le comité directeur</u>

Le mandat du comité est de valider les orientations et la progression de la mise en œuvre, d'analyser les propositions d'inflexions au plan et d'assurer les passerelles interservices. Le comité est composé :

- de la directrice générale adjointe responsable du développement culturel, touristique, sportif et social;
- de l'élue responsable du développement social;
- d'un représentant des directeurs d'arrondissement;
- de la directrice de la Division du loisir communautaire et du développement social du Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire;

- du directeur de la Section de la planification des espaces du Service de la gestion des immeubles;
- du directeur de projet pour la sécurité publique;
- d'un représentant de la Division de l'habitation du Service de l'aménagement et du développement urbain;
- de la directrice du Service des communications;
- du directeur de la Division design urbain et architecture du paysage du Service de l'aménagement et du développement urbain.

Le comité de suivi de la mise en œuvre du plan d'action

Le mandat du comité est de coordonner la mise en œuvre du plan d'action, d'examiner et de commenter les rapports d'avancement, de proposer d'éventuelles inflexions du plan au comité directeur. Le comité est composé des répondants en accessibilité universelle des différentes unités administratives municipales concernées (26 unités représentées). Les travaux du comité sont coordonnés par le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire.

Le comité consultatif de la mise en œuvre du plan d'action

Le mandat du comité est d'examiner et de commenter les rapports d'avancement, de proposer d'éventuelles inflexions du plan au comité de suivi et de collaborer à la promotion du plan auprès des partenaires et leur mobilisation. Le comité est composé de représentants des organisations suivantes :

- du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDIQ);
- du Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP-03);
- du Regroupement des personnes handicapées visuelles des régions 03-12(RPHV 03-12);
- de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ);
- du Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSSVC);
- du Centre de santé et de services sociaux de Québec-Nord (CSSSQN);
- de l'Institut universitaire en santé mentale de Québec.

5. Les réalisations

Une approche transversale

L'accessibilité universelle touche diverses facettes de la vie du citoyen et plusieurs champs de l'activité municipale. Une approche de travail transversale est donc nécessaire. Si elle semble s'imposer, une telle approche soulève au quotidien de nombreux défis pour une organisation de l'envergure de la Ville de Québec. Elle nécessite une adhésion en faveur de l'accessibilité universelle des unités administratives disposant des leviers nécessaires à la réalisation des mesures prévues au plan d'action et un partenariat avec les autres acteurs de la société civile ayant également un rôle important à jouer dans l'amélioration des conditions de vie des personnes ayant des incapacités (organismes communautaires, réseau de la santé et des services sociaux, milieux des affaires et philanthropiques, etc.).

À cet égard, l'une des principales réalisations des quatre dernières années est certes l'effort de mobilisation constant investi tant à l'interne qu'à l'externe de notre organisation autour de l'accessibilité universelle. Cette mobilisation s'est concrétisée par le soutien aux différents comités composant la structure de gouvernance du plan, par une implication dans les travaux de la Table en accessibilité universelle de la ville de Québec et au sein du réseau provincial Municipalités accessibles, et enfin, dans le développement d'un important partenariat de recherche avec le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale de l'Institut en réadaptation physique de Québec.

La Table en accessibilité universelle a été créée en 1992. Soutenue par le Bureau des transports de la ville de Québec, elle regroupe des intervenants municipaux, des représentants du milieu associatif et des spécialistes de la réadaptation. Son mandat est d'améliorer l'accessibilité architecturale et urbanistique sur le domaine public municipal. Le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire participe aux travaux de cette Table particulièrement impliquée dans la mise en œuvre du Plan d'action en accessibilité universelle.

Le comité Municipalités accessibles est également un outil privilégié permettant l'amélioration des pratiques de la Ville de Québec en matière d'accessibilité universelle. Ce comité a pour objectif de favoriser le réseautage entre les municipalités et le partage d'outils en matière d'accessibilité. Le Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire participe activement aux activités de ce comité et à l'organisation des Journées provinciales sur l'accessibilité universelle.

Le bilan du Plan d'action 2012-2015 pour l'accessibilité universelle

## Axe 1 : Organisation municipale

Les mesures de l'axe *Organisation municipale* visent les objectifs suivants :

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

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| Informer les employés municipaux de l'obligation légale de la Ville de Québec de tenir compte de l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement | Avoir mentionné l'obligation de la Ville dans la politique d'approvisionnement | - Clause incluse dans la Politique d'approvisionnement de la Ville de Québec |
| | Avoir émis une directive selon laquelle les unités administratives de la Ville doivent prévoir l'accessibilité universelle aux personnes handicapées au début du processus d'approvisionnement, lors de la définition du besoin (devis, plans, etc.) | |
| | Avoir sensibilisé les employés municipaux | - Présentation de l'OPHQ sur les obligations légales au comité de suivi du plan d'action<br>- Accessibilité universelle abordée lors de la formation de la Politique d'approvisionnement (337 personnes formées) |
| Faire connaître les chargés de dossier et le responsable de l'accessibilité universelle dans les unités administratives ainsi que leur rôle respectif | Avoir diffusé les noms des chargés de dossier et du responsable en spécifiant leur rôle respectif dans l'Intranet des employés et le système d'information utilisé par le personnel à l'accueil | - Liste des chargés de dossier intégrée dans une fiche Info-Sés@me accessible à l'ensemble des employés municipaux<br>- 15 présentations ont eu lieu dans différentes unités administratives. En continu, des présentations sont faites sur demande. |
| Impliquer les représentants de la Ville et les partenaires communautaires et institutionnels dans la mise en œuvre et le suivi du plan d'action | Avoir mis en place un mécanisme de concertation pour la mise en œuvre et le suivi annuel du plan d'action | - Trois comités ont été mis en place : comité directeur (3 rencontres), comité de suivi interne (6 rencontres) et comité consultatif externe (7 rencontres). |

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| | | - Poursuite des travaux de la Table en accessibilité universelle de la Ville coordonnés par le Bureau des transports et regroupant des intervenants municipaux, des représentants du milieu communautaire et des spécialistes de la réadaptation. |
| Créer un lieu d'échange, d'information et d'expertise sur l'accessibilité universelle pour les employés de la Ville | Avoir créé un Intranet sectoriel sur l'accessibilité universelle pour les employés municipaux | - SharePoint créé et disponible pour les membres du comité de suivi du plan d'action. |
| | Avoir promu et mis à jour annuellement le portrait des réalisations de la Ville de Québec en matière d'accessibilité universelle | - Blogue sur l'accessibilité universelle intégré au site Intranet de la Ville<br>- Onglet accessibilité universelle sur le site Internet de la Ville |
| Sonder les citoyens sur leur connaissance et leur appréciation de l'accessibilité des programmes et des services municipaux | Avoir planifié la démarche et évaluer la faisabilité d'inclure des questions relatives à l'accessibilité universelle à l'intérieur des sondages de la Ville de Québec | - Questions relatives à l'accessibilité universelle incluses dans le sondage de satisfaction sur les services municipaux.<br>- Sondage de satisfaction auprès des utilisateurs des camps de jour réalisé en 2013 et 2015, et un volet concernant les enfants ayant des besoins particuliers inclus.<br>- Mandat à la firme SOM pour la réalisation de groupes de priorisation concernant l'élaboration du nouveau plan d'action. |
| | Avoir réalisé un sondage et analysé des résultats | |
| Harmoniser l'utilisation des pictogrammes d'accessibilité dans les programmations loisir | Avoir utilisé les pictogrammes de la même manière dans toutes les programmations loisir | - Utilisation des pictogrammes d'accessibilité harmonisée dans les programmations loisir. |
| Identifier les activités régulières qui sont accessibles aux personnes à mobilité réduite dans les communications municipales | Avoir identifié les activités qui se déroulent dans un endroit accessible en fauteuil roulant dans les communications municipales | - Lieux accessibles identifiés dans les programmations loisir. |

Autres livrables non prévus au plan d'action initial :

- Révision du programme d'accès à l'égalité en emploi des personnes handicapées – Volet « Mesures d'adaptation pour l'évaluation des candidats handicapés ».
- Entente de partenariat de recherche sur l'accessibilité universelle entre la Ville de Québec et le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS)

## Axe 2 : Communications et relations avec les citoyens

Les mesures de l'axe *Communications et relations avec les citoyens* visent les objectifs suivants :

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

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| Créer un répertoire des endroits accessibles aux personnes à mobilité réduite | Avoir réalisé un projet-pilote de système d'information géographique sur l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite sur quelques trajets ciblés | - Réalisation de la phase 1, collecte de données et protocole de peuplement du SIG |
| Informer et sensibiliser les employés du Service des communications et des arrondissements sur les normes d'accessibilité des documents | Avoir formé les employés sur les normes de mise en page pour des documents accessibles | - 11 personnes du Service des communications ont été formées |
| Améliorer l'accessibilité du site Internet du réseau des bibliothèques publiques | Avoir appliqué des normes d'accessibilité reconnues lors de la refonte du site Internet | - Mise aux normes du site Internet effectuée |
| Faciliter l'accès à l'information sur le site Internet de la Ville de Québec | Avoir créé un onglet accessibilité universelle sur le site Internet de la Ville | - Onglet créé |
| Faire la promotion du Guide pratique d'accessibilité universelle | Avoir mis en œuvre le plan de communication du guide et évaluer si le guide est connu et utilisé par les intervenants municipaux ciblés | - Clause intégrée dans les documents d'appel d'offres concernant le Guide pratique d'accessibilité universelle.<br>- Guide disponible sur le site Internet de la Ville,<br>- Guide présent dans la documentation de référence du site web du Réseau Municipalités accessibles |
| Faire la promotion de l'accessibilité universelle auprès des citoyens, des employés et des élus municipaux | Avoir publié des capsules d'information et de présentation de bons coups sur Intranet et sur l'onglet Internet | - Informations en continu sur le blogue dans l'Intranet et dans l'onglet accessibilité universelle du site Internet |
| | Avoir planifié et mis en œuvre la promotion du plan d'action, des formations et l'Intranet sectoriel auprès des employés | - Plan d'action disponible sur le site Internet de la Ville de Québec |

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| | municipaux | - 15 présentations du plan d'action ont eu lieu auprès de diverses unités administratives. Les présentations sont offertes en continu, sur demande |
| | Avoir fait une tournée des arrondissements et services centraux pour présenter le Plan d'action 2012-2015 aux employés et aux élus | - Ateliers de sensibilisation animés par des personnes ayant des incapacités auprès d'équipe de travail (6 ateliers réalisés)<br>- Formation sur le Processus de production du handicap (modèle PPH) (1 formation offerte au comité de suivi du plan d'action)<br>- Distribution du document Sécurité urbaine et accessibilité universelle – Des valeurs ajoutées à vos projets lors du colloque sur la sécurité civile destiné au personnel-cadre de la Ville de Québec<br>- Atelier de sensibilisation sur les cheminements piétons lors des travaux de courtes durées auprès des travaux publics (collaboration ROP-03) |
| Prévoir des mesures pour les personnes ayant des besoins particuliers au sein des structures de participation citoyenne | Avoir assuré l'accès des rencontres de consultations publiques et des conseils de quartier pour les personnes à mobilité réduite | - Sensibilisation faite auprès des agents de consultations publiques afin de tenir les rencontres dans des salles accessibles pour les personnes à mobilité réduite |
| | Avoir fourni un système de communication pour malentendant, lorsque requis, lors d'assemblées publiques ou de réunions de comités de la Ville | - Achat d'un système d'aide à l'audition commun aux six arrondissements.<br>- Installation d'une boucle magnétique dans la salle du conseil de la Ville et dans la salle du conseil de cinq arrondissements<br>- Achat d'un système d'aide à l'audition par le Service des TIT pour l'accessibilité des consultations publiques |

Autres livrables non prévus au plan d'action initial :

- Collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec pour la tenue de la Semaine québécoise des personnes handicapées (gratuité des locaux du Centre de foire d'une valeur de 9 772 $) et outil de communication annuel pour souligner la Semaine (site Internet Ville, communiqué, mention au conseil de la ville)
- Participation au réseau Municipalités Accessibles
- Présentation d'un atelier sur l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers aux camps de jour lors de la 15e Conférence annuelle du loisir municipal
- Fabrication d'un « roll-up » aux couleurs du Plan d'action en accessibilité universelle et utilisation lors des événements médiatiques et de communication

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| - Entente avec le Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec pour faciliter l'accès aux services et événements municipaux aux personnes sourdes et malentendantes | | |

## Axe 3 : Bâtiments, espaces extérieurs et déplacements

Les mesures de l'axe *Bâtiments, espaces extérieurs et déplacements* visent les objectifs suivants :

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

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| Améliorer l'accessibilité des bâtiments et des espaces extérieurs municipaux | Avoir produit une grille d'évaluation de l'accessibilité des bâtiments et espaces extérieurs existants, dotée d'une cote permettant la classification et la hiérarchisation des interventions | - Processus de priorisation des projets inscrits au PTI défini par la Table en accessibilité universelle<br>- Intégration de comités consultatifs au processus de gestion des projets<br>- Visite du site Expo-Québec et production d'un rapport incluant des recommandations<br>- Intégration des concepts d'accessibilité universelle lors des travaux de construction ou d'amélioration des bâtiments et espaces extérieurs (centre communautaire Lebourgneuf, complexe sportif Marc-Simoneau, jardins de l'Hôtel de Ville, etc.)<br>- Projet pilote d'aménagement de terrasses accessibles sur case de stationnement sur l'avenue Cartier<br>- Soutien financier et participation au projet L'hiver : l'ennemi public no 1 pour l'accessibilité qui vise l'amélioration des techniques actuelles de déneigement des bateaux pavés (abaissement du trottoir) dans le cadre de l'entente VQ/CIRRIS.<br>- Soutien financier et participation au projet d'adaptation d'un outil de mesure et d'évaluation de l'accessibilité des infrastructures (MAUAP).<br>- Adoption d'un règlement d'emprunt annuel de 120 000 $ pour des projets aînés et accessibilité universelle. |
| | Avoir planifié des mesures et des travaux d'amélioration de l'accessibilité des bâtiments et espaces extérieurs | |
| | Avoir réalisé des mesures et des travaux d'amélioration de l'accessibilité des bâtiments et espaces extérieurs | |

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| | | - Évaluation de l'accessibilité de certaines bordures franchissables types utilisées à la Ville de Québec (collaboration avec IRDPQ). Rapport déposé<br>- Modification au devis 2015 sur les transitions aux abaissements de trottoirs afin de diminuer les pentes aux bateaux-pavés<br>- Projet pilote concernant les dalles podotactiles (collaboration avec le CIRRIS)<br>- Soutien financier du projet de recherche concernant l'accessibilité des commerces (collaboration avec le CIRRIS) |
| Améliorer l'accessibilité des équipements de loisir | Avoir planifié 2 projets de sites modèles sur l'accessibilité universelle<br>Avoir réalisé les travaux pour les sites modèles<br>Avoir planifié et réalisé les améliorations à effectuer pour les équipements de loisirs | - Réalisation de la phase 1 du Centre communautaire Lebourgneuf. Finaliste régional du prix « A part entière » dans la catégorie Municipalités et MRC de l'Office des personnes handicapées du Québec<br>- Soutien financier dans le cadre du programme MADA-Ville : randonnée aux mille couleurs de la Société de la rivière St-Charles avec parcours adaptés et intergénérationnels<br>- Conception de la piscine extérieure Giffard avec accès par une descente plage<br>- Amélioration de l'accessibilité universelle lors de la réfection d'équipements de loisirs (Aréna Marcel-Bédard, Complexe Jean-Paul-Nolin, Chalet du Plateau, Arpidrome)<br>- Intégration du concept d'accessibilité universelle dans la conception du Centre Vidéotron, lauréat dans la catégorie accessibilité universelle lors des Mérites d'architectures 2015 de la Ville de Québec |
| | Avoir réaménagé les modules de jeux pour personnes à mobilité réduite au parc Victoria | - Module de jeux réaménagé et accessible aux personnes à mobilité réduite. |
| Favoriser l'accessibilité universelle du Réseau des bibliothèques de la Ville de Québec | Avoir présenté les projets de construction/rénovation de bibliothèques à la Table de concertation pour l'accessibilité | - Projet de la Bibliothèque Gabrielle-Roy présenté et un comité consultatif mis en place |

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| | universelle | |
| Ajouter des clauses ou des critères sur l'accessibilité universelle dans la définition d'un nouveau projet d'immeuble, d'équipement ou d'aménagement d'un espace extérieur | Avoir ajouté un critère de conception sur l'accessibilité universelle dans le processus de planification de la construction ou la rénovation d'un immeuble | - Présence d'une clause dans les documents d'appel d'offres concernant l'application du GPAU |
| | Avoir ajouté une clause sur l'accessibilité universelle dans les plans de fonctionnalité technique des nouveaux projets | - Libellé présent dans les documents requis. |
| Faciliter le stationnement sur rue des personnes à mobilité réduite | Avoir inclus une clause, dans les règlements harmonisés sur la circulation et le stationnement, prévoyant que les véhicules dotés d'une vignette de stationnement pour personnes handicapées puissent se stationner sans égard aux limites de temps dans des zones où la durée de temps est limitée | - Clause incluse lors de l'harmonisation de la réglementation.<br>- Mise aux normes des stationnements pour personnes handicapées le long des corridors cyclables des Cheminots et du Littoral (13 stationnements) |
| Poursuivre la participation de la Ville au Comité technique du RTC sur le transport des personnes handicapées et à mobilité réduite | Avoir participé aux rencontres convoquées par le Réseau de transport de la Capitale | - Continu (8 rencontres) |
| Poursuivre l'animation et la coordination de la Table de concertation en accessibilité universelle, volet architecture et urbanisme. | Avoir organisé deux rencontres statutaires par année pour l'ensemble des intervenants, convoquer des rencontres au besoin, réunissant les acteurs concernés pour traiter des projets plus spécifiques | - Travaux de la Table se poursuivent en continu et des comités consultatifs, incluant des représentants des arrondissements, sont mis en place dans les projets identifiés comme prioritaires par la Table.<br>- Un délégué de la Table des directeurs d'arrondissement siège à la Table de concertation<br>- Processus de présentation des grands projets élaboré et appliqué<br>- Participation au projet d'optimisation du processus des demandes d'avis en accessibilité universelle de l'IRDPQ (processus de demande et de suivi des demandes d'avis adressées à l'IRDPQ par la Ville) |
| | Avoir ajouté un représentant des arrondissements | |
| | Avoir mis en place un processus de présentation, à la Table d'accessibilité universelle, des grands projets, dès l'étape de la conception | |

**Autres livrables non prévus au plan d'action initial :**

- Soutien financier à l'organisme CAPVISH pour la réalisation d'une trousse de sensibilisation sur l'accessibilité universelle destinée aux commerçants du centre-ville
- Mise en service de l'application mobile de transport urbain « Copilote »

## Axe 4 : Développement économique et habitation

Les mesures de l'axe *Développement économique et habitation* visent les objectifs suivants :

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

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| Étudier la faisabilité de bonifier le programme Rénovation-Québec afin d'y ajouter un incitatif visant l'accessibilité universelle des bâtiments | Avoir analysé les pratiques existantes ou passées en la matière et émis des recommandations | - Analyses et consultations réalisées. Rapport contenant les recommandations produit |
| Promouvoir l'accessibilité universelle des logements subventionnés | Avoir fait la promotion du Guide pratique d'accessibilité universelle auprès des groupes de ressources techniques (GRT) | - Promotion et rappel faits en continu |
| | Avoir évalué les effets de la recommandation faite par la Ville dans le cadre du programme Accès Logis Québec, à l'effet d'attribuer 10 % des logements à des ménages de personnes handicapées et/ou avec problématiques en santé mentale | - Évaluation de la proportion de logements destinés à des ménages de personnes handicapées ou ayant un problème de santé mentale<br>- 80 % des logements créés ou en planification dans le cadre du programme Accès Logis Québec sont accessibles.<br>- 31 % sont destinés à une clientèle ayant des besoins particuliers en matière de logement dont 11 % ciblent une clientèle ayant un problème de santé mentale.<br>- Environ 5 % des logements sont adaptés. |
| | S'être assuré, en tant que ville mandataire, que le plus grand nombre possible de projets subventionnés ait un rez-de-chaussée accessible | - Norme du programme Accès-Logis. Un professionnel du SLSVC participe aux travaux du comité logement social mis en place par la Division de l'habitation (4 rencontres) |

**Autres livrables non prévus au plan d'action initial :**

- Présentation d'une conférence sur l'accessibilité universelle lors du Forum régional *Habiter, vivre et vieillir dans la région de la Capitale-Nationale - de la réflexion à l'action*.

## Axe 5 : Sécurité urbaine

Les mesures de l'axe *Sécurité urbaine* visent les objectifs suivants :

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

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| Considérer les personnes ayant des besoins particuliers dans les programmes de prévention des incendies | Informer les citoyens sur les avertisseurs de fumée lumineux dans la documentation relative à ceux-ci | - Informations concernant les avertisseurs de fumée révisées (outil du Service de protection contre l'incendie et site Internet de la Ville, section « Conseils du volet incendie »). |
| Améliorer l'accessibilité des services d'urgence pour les personnes ayant un trouble lié à la communication | Poursuivre la formation des téléphonistes pour l'utilisation d'un appareil téléscripteur | - Tous les employés ont été formés (80 personnes). |
| | Étudier la faisabilité pour l'utilisation d'un système permettant aux personnes ayant un trouble lié à la communication de communiquer directement au numéro 911 | - Service opérationnel en décembre 2015 (texto). |
| Favoriser l'adaptation du système judiciaire et des services correctionnels pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement ou un problème de santé mentale | Élaborer et mettre en oeuvre le projet IMPAC (Intervention multisectorielle programme accompagnement à la cour) de la Ville de Québec pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou un problème de santé mentale | - Ressource professionnelle du SLSVC dégagée à raison de 3 jours semaine pour la mise en œuvre et le suivi du projet. Deux programmes développés à ce jour : Nouvelle vision de la perception et Tribunal à trajectoire spécifique qui s'adresse aux personnes ayant une déficience intellectuelle, un trouble envahissant du développement ou un problème de santé mentale. |
| Faciliter et adapter les interventions policières auprès des personnes vivant une situation de handicap | Participer aux rencontres du comité de travail sur les interventions policières dans les résidences du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) de Québec et mettre en oeuvre les recommandations | - Continu, partenariat entre le SPVQ et le CRDI. |
| | Mettre en œuvre des recommandations issues du comité interministériel du ministère de la Sécurité publique et du ministère de la Santé et des Services sociaux sur les interventions policières en situation d'urgence auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle | - Réorganisation des services offerts par les organismes communautaires de 1re ligne en support des interventions dans le cadre de la Loi P-38<br>- Entente financière entre le Service de police et l'organisme PECH pour l'accompagnement d'intervenants lors d'interventions auprès de toute personne présentant des problèmes de santé mentale, de déficience intellectuelle ou de toxicomanie. |

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| | | - Procédure de suivis mise en place aux 6 mois concernant les interventions faites dans les résidences du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec. |
| Poursuivre la participation de la Ville au Comité de formation en santé mentale pour les milieux de la sécurité publique et de la justice | Participer aux rencontres du comité de formation | - Continu, outil Profil distribué et implanté dans les résidences de personnes âgées pour la clientèle ayant la maladie d'Alzheimer ou un trouble cognitif. |
| Autre livrable non prévu au plan d'action initial :<br>- L'accessibilité universelle a été intégrée dans le projet K visant à accroître la résilience de la Ville face aux grandes situations d'exception (chantier K5 – Inventaire segmenté et géolocalisé des masses critiques (clientèles vulnérables) | | |

## Axe 6 : Culture, loisirs, sports et vie communautaire

Les mesures de l'axe *Culture, loisirs et vie communautaire* visent les objectifs suivants :

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

| Mesures | Livrables | Atteinte des résultats |
|---|---|---|
| Prévoir des mesures facilitant l'accessibilité à des activités culturelles | Dans le cadre de l'entente de développement culturel, mettre en place une mesure soutenant financièrement les organismes culturels professionnels désirant favoriser l'accessibilité universelle | - Développement d'un programme d'aide financière aux projets favorisant l'accessibilité universelle destiné aux organismes culturels professionnels |
| Harmoniser les programmes de soutien à la participation des personnes vivant une situation de handicap des arrondissements | Harmoniser le volet soutien aux activités de loisir dédiées aux personnes vivant une situation de handicap | - Développement et mise en œuvre du Programme de soutien financier pour l'accès au loisir offert par des organismes ayant une programmation dédiée pour les personnes handicapées adultes<br>- Soutien financier ponctuel accordé à différents organismes pour des projets visant l'inclusion des personnes handicapées. |
| | Poursuivre le soutien à des activités de loisir et sport pour personnes handicapées | |
| Harmoniser et bonifier le soutien à la participation des enfants ayant des besoins particuliers au Programme Vacances-Été (PVE) | Avoir conclu des ententes de soutien avec des organismes gestionnaires de camps de jour adaptés | - Entente conclue avec 5 organismes |
| | Avoir harmonisé le per capita pour l'accompagnement à l'intégration (pour 1,5 enfant) | - Per capita et ratio harmonisés dans le cadre du Programme Vacances-Été. Soutien accordé à 27 organismes pour l'embauche d'accompagnateurs pour l'intégration d'enfants ayant des besoins particuliers. Une augmentation de 42 % des enfants accompagnés entre 2012 et 2015. |

**Autres livrables non prévus au plan d'action initial:**

- Collaboration entre le Bureau du développement touristique et des grands événements, le Regroupement des organismes de personnes handicapées (ROP-03) et des organismes de personnes handicapées afin d'améliorer l'accès aux grands événements pour les personnes ayant des incapacités.
- Participation de deux employés municipaux de l'arrondissement de La Cité–Limoilou à la formation « La route accessible » offerte par Kéroul.
- Mise en service du programme « Bibliomobile » permettant aux personnes à mobilité réduite de bénéficier gratuitement d'un service de livraison de document à domicile