



---

Plan d'action  
**en accessibilité  
universelle**  
2025-2030

---



1213

Columbia

1213

1213

# Table des matières

Introduction	5
L'accessibilité universelle à la Ville de Québec	6
Notre Vision	7
Portrait de la Ville de Québec	8
Statistiques	9
Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2030	11
<b>Projet 1</b> : Augmenter l'accès aux lieux, aux installations, aux parcs et aux bâtiments.....	12
<b>Projet 2</b> : Assurer l'accessibilité et la sécurité des déplacements.....	17
<b>Projet 3</b> : Assurer l'accessibilité, l'accueil et l'accompagnement inclusifs dans les services, les activités et les événements.....	22
<b>Projet 4</b> : Diffuser une information adaptée sur l'accessibilité des lieux, des services, des activités, des bâtiments et des équipements municipaux.....	27
<b>Projet 5</b> : Augmenter les connaissances et les compétences du personnel municipal, des élus et des élues en accessibilité universelle.....	29
<b>Projet 6</b> : Sensibiliser la population à l'accessibilité universelle.....	32
<b>Projet 7</b> : Assurer la sécurité des personnes lors d'une évacuation d'urgence et en matière de sécurité civile.....	33
<b>Projet 8</b> : Augmenter l'embauche de personnes handicapées et de personnes ayant une incapacité.....	35
<b>Projet 9</b> : Favoriser la contribution des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité au développement de la ville.....	37
<b>Projet 10</b> : Développer des indicateurs de suivi et d'évaluation des résultats.....	38
Les équipes en action	40
Contributions et partenariats	46
Annexe	47
Lexique	48

À Québec, nous croyons fermement que chaque citoyenne et chaque citoyen doit pouvoir participer pleinement à la vie de sa communauté, peu importe ses capacités. L'accessibilité universelle est bien plus qu'un principe : c'est un engagement envers l'équité, l'inclusion et le respect de la diversité des parcours de vie.

Ce nouveau Plan d'action 2025-2030 s'inscrit dans la continuité de notre travail pour adapter nos services, nos infrastructures et nos milieux de vie aux besoins de toutes et de tous.

En tant que gouvernement de proximité, la Ville de Québec agit concrètement pour améliorer le quotidien de sa population. C'est pourquoi l'accessibilité universelle est au cœur de notre nouvelle Politique de développement social, car elle contribue directement au mieux-être collectif.

J'invite l'ensemble de la communauté — organismes, institutions, entreprises et citoyens — à se joindre à nous pour bâtir une ville toujours plus inclusive.

Ensemble, faisons de Québec un modèle d'accessibilité et de solidarité.



Le maire de Québec,  
**Bruno Marchand**

Le bien-être, l'épanouissement et le développement du plein potentiel de chaque personne sont au cœur de notre engagement municipal.

À Québec, nous intégrons les principes de l'accessibilité universelle dans nos politiques, nos plans et nos actions concrètes. Que ce soit par l'aménagement de piscines accessibles, l'ajout de toilettes adaptées dans les parcs, l'amélioration des intersections (signaux sonores, temps de traverser), la mesure de tarification sociale en transport en commun ÉquiMobilité ou encore la mise en place de logements sociaux adaptés, chaque geste compte pour favoriser la participation sociale.

Ce plan d'action est le fruit d'un travail collectif. Je tiens à souligner la précieuse contribution, entre autres, de la Table de concertation en accessibilité, ainsi que l'engagement des services municipaux et de nos nombreux partenaires.

L'accessibilité universelle ne peut se réaliser sans une mobilisation continue. Sensibiliser, communiquer et collaborer avec le personnel municipal, les entrepreneurs, les fournisseurs et la population est essentiel pour faire évoluer nos milieux.

Merci à toutes celles et ceux qui, par leur générosité et leur engagement, contribuent à faire de Québec une ville plus inclusive, pour aujourd'hui et pour demain.

Élu responsable de l'accessibilité universelle au comité exécutif,  
**Claude Lavoie**





SECOURS  
CY EXIT

526725

transdev





## 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 poursuit son engagement en faveur de l'accessibilité universelle par ce nouveau plan d'action qui vise l'inclusion et la participation sociale de tous les citoyens et de toutes les citoyennes de Québec.

Assujettie à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, la Ville de Québec se dote d'un cadre de travail stimulant, dont les mesures pourront évoluer à travers les contextes, les réussites et les défis. De plus, ce plan s'inscrit dans la Politique de développement social adoptée en 2025 par le conseil municipal. L'accessibilité universelle participe activement à la cohésion sociale, cœur de cette nouvelle politique.

Ce plan d'action a été réalisé grâce à la collaboration de la Table de concertation en accessibilité universelle, du Comité Accès culture et de la Commission consultative pour une ville inclusive et des responsables de l'accessibilité universelle dans les différents services de la Ville. Nous les remercions pour leur engagement envers l'accessibilité universelle.

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 de son plan d'action.

# L'accessibilité universelle à la Ville de Québec

L'accessibilité universelle est une approche inclusive qui vise à répondre aux divers besoins et conditions de vie des individus. Elle permet à chaque personne, quelles que soient ses capacités, de bénéficier des mêmes possibilités et d'une expérience de qualité, de manière autonome ou accompagnée, dans un environnement sécuritaire.

La Ville de Québec s'engage à favoriser la participation sociale de tous ses citoyens et de toutes ses citoyennes en améliorant l'accès aux lieux, aux équipements, aux services, aux programmes et à l'information.

L'accessibilité universelle s'adresse à toute personne pouvant rencontrer des obstacles dans son environnement. Cela inclut les personnes handicapées et les personnes vivant une situation de handicap, que celui-ci soit visible ou invisible, celles ayant une limitation fonctionnelle, des besoins particuliers, une mobilité réduite ou une incapacité, ainsi que les personnes ayant un trouble du langage et celles étant neurodivergentes, autistes, vivant avec une déficience intellectuelle ou avec des enjeux de santé mentale. Elle prend en compte les incapacités significatives et persistantes, mais aussi les limitations temporaires, légères ou variables.

C'est pourquoi l'accessibilité universelle se définit comme un service, une activité, une information, un environnement, un lieu, un produit ou une méthode qui permettent à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Inspiré de la définition de LANGEVIN, ROCQUE, CHALGHOUMI et GHORAYEB, Groupe DÉFI Accessibilité (GDA) – Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal – Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3), Université de Montréal. 2011. (Site Internet Altergo)



## Notre Vision

Faire de Québec une communauté solidaire et inclusive en intégrant au quotidien, dans nos actions, les principes de l'accessibilité universelle. L'idéal à atteindre est que tous les équipements de la Ville, ses infrastructures, ses programmes et ses services soient accessibles universellement.

# Portrait de la Ville de Québec

## Dynamique et en plein développement

Située au cœur d'une région urbaine de plus de 830000 personnes, Québec compte 549459 résidents en 2021. Elle constitue le deuxième pôle en importance économique au Québec et le septième au Canada. Son dynamisme attire des familles, de jeunes couples et des personnes immigrantes. Pour répondre à l'arrivée de quelque 28000 nouveaux ménages attendus d'ici 2036, la Ville de Québec planifie son développement en misant sur un réseau de transport structurant et sur une densification de son territoire limitant ainsi l'étalement urbain.

## En harmonie avec la nature

Québec, située entre fleuve et montagnes, s'étend sur un territoire de 454 km<sup>2</sup>, dont près de la moitié est composée de milieux boisés, humides ou aquatiques. Traversée par plusieurs cours d'eau, la ville est aussi parsemée de parcs, d'espaces verts et de boisés urbains.

Atout majeur de la capitale, le Saint-Laurent offre de multiples avantages et possibilités. La Ville veille à la protection et à la conservation des plans d'eau, des bandes riveraines, des milieux humides, des sources d'approvisionnement en eau, des écosystèmes sensibles et des habitats fauniques.

## Riche en culture et en histoire

La ville de Québec est un joyau. Inscrite sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO depuis 1985, la capitale nationale est également la première ville francophone admise dans le Réseau des villes créatives de l'UNESCO à titre de « Ville de littérature ». Avec ses 40 musées et centres d'interprétation ainsi que ses 400 œuvres d'art public, Québec affirme sa vocation culturelle et artistique tout en respectant sa dimension humaine et son caractère patrimonial, historique et naturel.

## Tournée vers un avenir durable

Avec sa Stratégie de développement durable 2021-2030, la Ville de Québec est engagée dans la lutte aux changements climatiques et dans la transition qui s'impose. Elle s'est dotée d'une Politique et d'un Plan de développement social qui actualisent les défis du développement durable en matière de cohésion sociale et de santé globale. L'accessibilité universelle contribue aux objectifs de la politique en visant à réduire les inégalités sociales et en assurant une qualité de vie durable à tous ses résidents.

# Statistiques

L'enquête canadienne sur l'incapacité 2022 nous apprend qu'au Québec, le taux d'incapacité atteint 21 % en 2022, en augmentation de 4,8 % comparativement à 2017.<sup>2</sup> Elle nous apprend également que 23,6 % des femmes ont une incapacité comparativement à 18,2 % des hommes. Ces incapacités se déclinent de 43,8 % pour les incapacités légères à 19,3 % modérées, 19,1 % sévères et 17,8 % très sévères.<sup>3</sup>

**Dans la Communauté  
métropolitaine de Québec,  
ce sont**

**112 500**  
**personnes**  
**qui vivent avec une**  
**incapacité**  
**de légère**  
**à sévère,**  
**soit 17,5 % de la population<sup>4</sup>.**

Au Québec, on note que les jeunes âgés de 15 à 29 ans ont la plus forte augmentation du taux d'incapacité, passant de 10,4 % en 2017 à 16,4 % en 2022. On remarque aussi une augmentation de 4 % chez les 25 à 64 ans, dont le taux d'incapacité est passé de 14,8 % à 18,8 % entre 2017 et 2022, et de 5 % chez les personnes âgées de 65 ans et plus; ce nombre passant de 24,7 % en 2017 à 29,8 % en 2022.<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017 et 2022.

<sup>3</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022. Adaptation par l'Institut de la statistique du Québec.

<sup>4</sup> Statistique Canada. Tableau 13-10-0750-01. Personnes avec et sans incapacité âgées de 15 ans et plus, régions métropolitaines de recensement.

<sup>5</sup> Source : ECI de 2022, Statistique Canada (2023b). Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2024

## Incapacités et obstacles

Les incapacités en plus forte croissance au Québec se rapportent à la douleur, qu'ont passées de 9,8 % à 12,7 %, et à la santé mentale; leur nombre passant de 4,6 % en 2017 à 6,7 % en 2022. Plus précisément, les incapacités chez les femmes sont la douleur (15,3 %), la mobilité (9,1 %) et la santé mentale (9 %). Chez les hommes, ce sont les incapacités en lien avec la douleur (9,2 %), la flexibilité (5,9 %) et la mobilité (5,1 %) qui sont les plus marquées.<sup>6</sup>

Au Canada, 6 personnes sur 10 ayant une incapacité ont rencontré des obstacles liés à l'accès aux espaces publics intérieurs et extérieurs. Elles identifient les trottoirs recouverts de glace (36,3 %), les files d'attente (31,1 %), les relations en personne avec le public ou un service à la clientèle (26,4 %) ou au téléphone (21,1 %) parmi les obstacles les plus fréquents. De plus, 19,4 % des personnes ont eu de la difficulté avec les entrées et les sorties d'immeubles, 19 % avec les niveaux d'éclairage ou de bruit à l'intérieur des immeubles, 16,7 % avec les plans d'étage à l'intérieur des immeubles et 15,2 % avec les toilettes publiques.<sup>7</sup>

## Taux d'emploi et revenu

Au Québec, les personnes ayant une incapacité ont un taux d'emploi de 45,6 % alors que les personnes sans incapacité ont un taux de 64 %. Ce qui correspond à une différence importante dans le revenu annuel médian après impôt des personnes âgées de 16 ans et plus ayant une incapacité. Ainsi, les femmes avec une incapacité reçoivent 29 000 \$ comparativement à 38 200 \$ pour celles sans incapacité. Pour les hommes avec une incapacité, le montant de ce revenu se situe à 33 800 \$ comparativement à 45 700 \$ pour ceux sans incapacité. Selon la mesure de faible revenu, 14,7 % des personnes ayant une incapacité sont à faible revenu comparativement à 7,5 % chez les personnes sans incapacité.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité. Adaptation par l'Institut de la statistique du Québec.

<sup>7</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité, 2022.

<sup>8</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur le revenu - Incapacité, 2022. Adaptation par l'Institut de la statistique du Québec.

---

# Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2030

---



# ► **Projet 1**

## Augmenter l'accès aux lieux, aux installations, aux parcs et aux bâtiments

### Mise en contexte

L'obstacle majeur identifié par les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité est l'accès aux lieux, aux installations, aux parcs et aux bâtiments. Elles sont confrontées à l'absence de cheminements sans obstacle ou de toilette adaptée. Les équipements de sport ou de loisir adaptés sont peu disponibles et les informations sont rares. Très peu de terrasses ont une rampe d'accès. Peu de commerces de proximité sont adaptés.

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

##### **Défi :**

L'accessibilité des bâtiments et des équipements municipaux

##### **Mesures :**

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

##### **Indicateurs :**

Nombre d'équipements évalués; nombre de parcs et de bâtiments inscrits au programme décennal d'immobilisation.

##### **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

---

### Défi :

L'accessibilité des bâtiments et des équipements municipaux

### 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

---

### Défi :

La connaissance des bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle

### 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

---

### Défi :

Des parcs et des sentiers adaptés et accessibles

### Mesures :

- ▶ Développement de cheminements accessibles de la rue jusqu'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 complètement accessibles pour les enfants ayant des besoins particuliers.

### 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 des petits commerces et des établissements de proximité

---

### Défi :

L'accessibilité des bâtiments et des commerces privés

### 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 des petits commerces et des établissements de proximité

---

### Défi :

L'accessibilité des bâtiments et des commerces privés

### 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 « plans commerce ».

### Indicateurs :

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

### 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.)

---

### Défi :

L'accessibilité des rues, des sentiers, des places et des parcs

### Mesure :

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

### Indicateur :

Nombre de bilans réalisés.

### Responsable :

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

---

## 1.8 Améliorer l'accès aux installations et aux bâtiments municipaux

---

### Défi :

L'accessibilité des bâtiments et des équipements 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 Web 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

---

## 1.9 Favoriser l'accès au logement pour les personnes handicapées et les personnes ayant des incapacités

---

### Défi :

La disponibilité de logements adaptés

### Mesures :

- ▶ Promotion du Guide pratique d'accessibilité universelle auprès des organismes de soutien au développement de logements sociaux et communautaires;
- ▶ Soutien au maintien à domicile pour les personnes handicapées et les personnes ayant des incapacités par la réalisation de travaux d'adaptation dans les résidences privées;
- ▶ Organisation d'une rencontre annuelle portant sur le thème de l'accessibilité universelle en habitation entre les représentants de la Table

de concertation en accessibilité universelle et les partenaires de la Table de concertation en habitation sociale et communautaire.

### Indicateurs :

Sujet traité lors de chacune des rencontres annuelles avec les organismes de soutien au développement de logements sociaux et communautaires; nombre de domiciles adaptés dans le cadre du Programme d'adaptation de domicile; tenue de la rencontre annuelle.

### Responsable :

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

## ► **Projet 2**

# Assurer l'accessibilité et la sécurité des déplacements

### Mise en contexte

La possibilité d'être autonome et en sécurité dans les déplacements sur la voie publique est essentielle à une participation sociale active. Les déplacements représentent un enjeu prioritaire pour les personnes.

#### **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**

##### **Défi :**

La sécurité dans les déplacements et sur la voie publique

##### **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

---

### Défi :

Des déplacements plus faciles autour des chantiers

### Mesure :

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

### Indicateur :

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

---

### Défi :

Un déneigement qui assure des déplacements sécuritaires

### 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 pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité

---

### Défi :

La sécurité dans les déplacements et sur la voie publique

### Mesures :

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

### Indicateurs :

Nombre d'intersections avec signaux sonores implantés; nombre d'intersections où le temps de traversée est prolongé pour les piétons.

### Responsable :

Service du transport et de la mobilité intelligente

---

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

---

### Défi :

La sécurité dans les déplacements et sur la voie publique

### Mesure :

- ▶ Étude des possibilités d'intégration du 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

---

### Défi :

La desserte de tous les secteurs avec des arrêts accessibles

### Responsable :

Service du transport et de la mobilité intelligente

### Mesure :

- ▶ Augmentation du nombre d'arrêts accessibles.

### Collaborateur :

Réseau de transport de la Capitale

### Indicateur :

Nombre d'arrêts accessibles.

---

## 2.7 Augmenter le nombre de dalles podotactiles aux intersections

---

### Défi :

La sécurité dans les déplacements et sur la voie publique

### Indicateur :

Nombre de projets et de réfections effectués.

### Mesure :

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

### Responsable :

Service du transport et de la mobilité intelligente





## 2.8 Améliorer l'accès aux stationnements pour les personnes handicapées

### Défi :

L'accès à des stationnements réservés

### Mesures :

- ▶ Élargissement de la période de gratuité (3 heures) pour les détenteurs d'une vignette de stationnement 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 leurs dimensions répondent aux besoins des personnes handicapées.

### 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 inclusifs dans les services, les activités et les événements

### Mise en contexte

La Ville et ses partenaires du milieu communautaire déploient de nombreuses programmations d'activités et d'événements, afin d'offrir des expériences inclusives aux personnes ayant une incapacité. Cependant plusieurs enjeux subsistent et nécessitent des ajustements.

---

### 3.1 Favoriser la participation aux activités de loisir et de sport permettant de vivre des expériences de qualité

---

#### Défi :

L'accès à des activités et des services adaptés

#### Mesures :

- Création d'un répertoire du matériel de sport et de loisir adapté;
- Réflexion concernant le matériel de sport et de loisir adapté nécessitant une réservation pour l'associer aux lieux adéquats;
- Identification de parcours sans obstacles vers les parcs et les équipements municipaux offrant du matériel de sport et de loisir adapté.

#### Indicateurs :

Répertoire réalisé; matériel disponible pour la réservation déplacé vers 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 de qualité

---

#### Défi :

L'accès à des activités et des services adaptés

#### Mesures :

- ▶ Sensibilisation des organismes culturels à une offre accessible toute 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 loisir permettant de vivre des expériences de qualité

---

#### Défi :

L'accès à des activités et des services adaptés

#### 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 de qualité

---

#### Défi :

L'accès à des activités et des services adaptés

#### 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 Sommet 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 une incapacité lors des activités et des 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 offerts par les organismes de loisir communautaire et de loisir culturel reconnus

---

#### Défi :

L'accès aux organismes communautaires

#### Mesures :

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

#### Indicateurs :

Nombre d'organismes formés; nombre 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 matériel accessible

---

#### Défi :

L'accessibilité des centres communautaires

#### Mesures :

- ▶ Ajout de mobilier accessible dans les aires communes des centres communautaires municipaux;
- ▶ Ajout de fontaines d'eau accessibles dans les centres communautaires municipaux.

#### 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 loisir reconnus

---

#### Défi :

Des services pour les enfants ayant des besoins particuliers

#### 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

### **Mise en contexte**

L'accès à de l'information adaptée sur l'accessibilité des lieux, des services, des activités, des bâtiments et des équipements municipaux est essentiel pour les personnes ayant une incapacité. Pour une personne à mobilité réduite, savoir si un parc dispose d'une toilette adaptée peut déterminer si elle peut s'y rendre ou non. La Ville vise à fournir l'information la plus complète pour aider les citoyens et les citoyennes dans la planification de leurs activités.

---

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

---

##### **Défi :**

La connaissance de l'accessibilité des lieux, des services, des activités, des bâtiments et des équipements municipaux

- Le matériel de sport et de loisir adapté et disponible, dont celui permettant la réservation.

##### **Mesures :**

- Diffusion de renseignements en matière d'accessibilité universelle sur :
  - La nouvelle plateforme Québec animée;
  - Les services, les activités et les infrastructures du réseau des bibliothèques de Québec;
  - Les lieux et les bâtiments en culture, loisirs, sports et vie communautaire;

##### **Indicateurs :**

Renseignements disponibles sur 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 services concernés

---

## 4.2 Adapter des publications et diverses communications dans un langage et un format accessibles

---

### Défi :

L'adaptation de la documentation municipale publique

### Mesures :

- ▶ Évaluation par la Table de concertation en accessibilité universelle de l'accessibilité des documents de la Ville de Québec, papier et numériques;
- ▶ 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 adaptées; nombre de communications adaptées.

### Responsable :

Service des relations citoyennes et des communications

### Collaborateurs :

Responsables de l'accessibilité universelle dans les services municipaux



# ► **Projet 5**

## Augmenter les connaissances et les compétences du personnel municipal, des élus et des élues en accessibilité universelle

### **Mise en contexte**

Au cours des dernières années, des progrès ont été réalisés dans la sensibilisation en matière d'accessibilité universelle du personnel municipal. Ce projet vise à poursuivre l'amélioration des connaissances et des compétences du personnel, des élus et des élues. La Ville souhaite un accueil adapté aux personnes ayant une incapacité dans ses différents services offerts.

---

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

---

#### **Défi :**

La connaissance par le personnel municipal, les élus et les élues de la réalité et des besoins des personnes

#### **Mesure :**

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

#### **Indicateurs :**

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

#### **Responsable :**

Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

#### **Collaborateurs :**

Responsables de l'accessibilité universelle dans les services municipaux

---

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

---

### Défi :

Des outils concrets dans les équipes pour l'intégration de l'accessibilité universelle aux procédures quotidiennes

### Mesures :

- ▶ Développement d'outils et d'activités de soutien pour les responsables de l'accessibilité universelle dans les services;
- ▶ Élaboration d'un répertoire d'outils et de procédures;
- ▶ Identification des besoins de connaissance;
- ▶ Développement de partenariats avec des équipes de recherche, particulièrement avec 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 municipaux et Service des relations citoyennes et des communications



---

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

---

**Défi :**

Des contenus sur l'accessibilité universelle à la disposition du personnel municipal

**Mesures :**

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

**Indicateurs :**

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

**Responsable :**

Service des relations citoyennes et des communications

**Collaborateurs :**

Responsables de l'accessibilité universelle dans les services municipaux

---

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

---

**Défi :**

Des solutions aux différentes problématiques en accessibilité

**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 responsables de l'accessibilité universelle dans les services

# ► **Projet 6**

## Sensibiliser la population à l'accessibilité universelle

### Mise en contexte

Chaque citoyen et chaque citoyenne de la ville devrait avoir la possibilité de fréquenter les lieux, les commerces et autres installations de son choix pour répondre à ses besoins et à ceux de sa famille. Dans cet esprit, la population de Québec sera invitée à collaborer à ce projet collectif.

---

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

---

#### **Défi :**

La connaissance de la réalité des personnes ayant une incapacité

#### **Mesure :**

- Promotion de diverses journées et semaines thématiques.

#### **Indicateurs :**

Tenue d'activités à l'occasion 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 (SQDH); nombre d'actions de communication.

#### **Responsables :**

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

# ► **Projet 7**

## Assurer la sécurité des personnes lors d'une évacuation d'urgence et en matière de sécurité civile

### Mise en contexte

De nombreuses normes guident le travail du Service de protection contre l'incendie et du Service de police de la Ville de Québec. En situation d'urgence, ils savent intervenir et assurer la protection des personnes. La Ville considère la sécurité des citoyens et des citoyennes comme très importante.

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

##### Défi :

La diminution de l'insécurité lors de situations d'urgence

##### Mesures :

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

##### Indicateurs :

Nombre de points de presse interprétés; guides produits 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'une évacuation

---

### Défi :

La connaissance des normes par le personnel municipal

### 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 l'incendie (Division des communications en sécurité publique)



## ► **Projet 8**

# Augmenter l'embauche de personnes handicapées et de personnes ayant une incapacité

### Mise en contexte

Les personnes ayant une incapacité rencontrent des obstacles pouvant affecter leur accès à l'emploi. Leur inclusion professionnelle est un enjeu d'amélioration des conditions de vie des personnes.

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

##### Défi :

L'accès à l'emploi pour les personnes handicapées et les 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 auprès du personnel municipal 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

---

### Défi :

L'accès à l'emploi pour les personnes handicapées et les personnes ayant une incapacité

### 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

## Mise en contexte

La participation des personnes ayant une incapacité aux consultations publiques, aux sondages et aux événements permet à la Ville de recueillir une diversité d'opinions précieuses pour le développement de milieux inclusifs. La Ville souhaite que toutes les personnes, indépendamment de leurs capacités, puissent participer pleinement à la société.

### 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

#### Défi :

L'accessibilité aux activités de participation citoyenne et aux sondages

#### Indicateurs :

Panel développé et sollicité; outil développé et utilisé par le personnel œuvrant en consultation publique.

#### 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 la contribution des personnes handicapées et de celles ayant une incapacité.

#### Responsable :

Service des relations citoyennes et des communications

# ► **Projet 10**

## Développer des indicateurs de suivi et d'évaluation des résultats

### Mise en contexte

La démarche de suivi et d'évaluation des résultats est essentielle pour s'assurer que les objectifs d'accessibilité soient atteints. Grâce à des indicateurs clairs et définis dans le temps, il sera possible de mesurer les avancées et les ajustements à apporter.

---

### 10.1 Mesurer l'implantation de l'accessibilité universelle

---

#### Défi :

La connaissance du niveau d'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 municipaux

---

## 10.2 Mesurer la satisfaction des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité envers les activités et les services municipaux

---

### Défi :

La connaissance de la satisfaction des personnes ayant une incapacité au sujet des services et des activités

### 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



## ► Les équipes en action

La Ville de Québec poursuit au quotidien de nombreuses initiatives mises en place depuis plusieurs années pour améliorer l'accessibilité.

### **1. Augmenter l'accès aux immeubles, aux lieux, aux parcs et aux installations :**

- ▶ Gestion des programmes du gouvernement du Québec, Petits établissements accessibles et Rénovation de façades;
- ▶ Gestion du Programme d'adaptation de domicile (PAD) pour les personnes handicapées;
- ▶ Construction et rénovation de bâtiments municipaux, projets routiers et d'aménagements accessibles grâce au Guide pratique d'accessibilité universelle;
- ▶ Accompagnement dans la réalisation de projets de construction, de rénovation, d'aménagement et de mobilité par des comités consultatifs issus de la Table de concertation en accessibilité universelle;
- ▶ Implantation de salles de toilette universelles plus;
- ▶ Participation au groupe de travail pour améliorer l'accessibilité des petits bâtiments menée par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ);
- ▶ Soutien financier aux jardins communautaires partagés accessibles;
- ▶ Soutien aux initiatives du milieu et à la réalisation de logements accessibles dans le cadre des programmes gouvernementaux soutenant la construction de logements sociaux;
- ▶ Gestion du Programme de soutien aux organismes propriétaires pour des travaux d'entretien et d'accessibilité;
- ▶ Gratuité des permis pour les travaux concernant la construction ou la rénovation d'une rampe d'accès ou d'une plateforme élévatrice pour l'accès d'une personne handicapée;
- ▶ Adaptation de l'accès aux immeubles (ouvre-porte et dégagement) des habitations à loyer modique;
- ▶ Communication et diffusion de l'information sur l'offre de logements subventionnés adaptés et adaptables via le Registre partagé;
- ▶ Maintien du programme Action-Autonomie qui vise à évaluer et mettre en place des services visant à prévenir et compenser la perte d'autonomie liée au vieillissement dans les habitations à loyer modique;
- ▶ Accessibilité d'ExpoCité et sa certification Biosphère.

## **2. Assurer l'accessibilité et la sécurité des déplacements :**

- ▶ Mise à jour de la liste des signaux sonores sur le site Web de la Ville;
- ▶ Aménagement de rues partagées et de rues conviviales selon les principes de la conception universelle;
- ▶ Déneigement des voies cyclables 4 saisons;
- ▶ Tarification sociale du transport en commun, Programme ÉquiMobilité;
- ▶ Mise en place d'une tarification des permis d'occupation de la chaussée pour la priorisation et la réduction du nombre d'entraves pour les piétons et les cyclistes;
- ▶ Exigences pour la mise en place d'un corridor temporaire pour piétons incluant une séparation physique entre les piétons et la circulation;
- ▶ Utilisation de radars pédagogiques sur les chantiers et surveillance des chantiers.

## **3. Assurer l'accessibilité, l'accueil et l'accompagnement inclusifs dans les services, les activités et les événements :**

- ▶ Soutien à la participation des personnes en situation de vulnérabilité économique aux activités de loisir, de sport et de culture par un soutien financier à l'organisme Accès-Loisirs;
- ▶ Financement des camps de jour adaptés pour les enfants ayant des besoins particuliers;
- ▶ Consolidation des partenariats lors du processus d'évaluation des enfants ayant des besoins particuliers en camp de jour afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle;
- ▶ Maintien d'une veille stratégique sur les bonnes pratiques en matière de loisir inclusif dans les camps de jour;
- ▶ Poursuite de la mise en accessibilité des piscines intérieures et extérieures;
- ▶ Achats d'équipements adaptés : tables de pique-nique, luges adaptées, etc.;
- ▶ Zone réservée aux personnes à mobilité réduite lors des concerts, notamment au parc Roland-Beaudin et à la Maison O'Neill;
- ▶ Représentations estivales du spectacle de théâtre pour les familles en langue des signes québécoise (LSQ);
- ▶ Québec se souvient est une série de documentaires commémoratifs alliant histoire, théâtre et musique dont les épisodes sont tous sous-titrés;
- ▶ Installation de toilettes chimiques adaptées dans des parcs;
- ▶ Expositions extérieures sur le thème de l'inclusion;

- ▶ Activités culturelles professionnelles offertes dans les camps de jours adaptés;
- ▶ Utilisation de la liste de vérification des événements pour des activités inclusives;
- ▶ Projets de médiation culturelle (théâtre, musique, danse, chorégraphie, etc.) dans les établissements scolaires du primaire et du secondaire visant différentes clientèles (personnes autistes, avec une déficience intellectuelle, en situation de handicap, etc.);
- ▶ Activités de Bibliothèque inclusive présentant la Bibliothèque de Québec et ses services aux jeunes ayant un trouble du spectre de l'autisme et à leur famille dans un espace spécialement aménagé pour leurs besoins (collaboration avec Autisme Québec);
- ▶ Programme de loisir inclusif qui prévoit un financement des organismes pour rémunérer un accompagnateur jumelé à une personne qui souhaite participer à une activité de loisir et ayant besoin d'un accompagnement;
- ▶ Mise en œuvre de la Vision événementielle dont le premier engagement prévoit l'accessibilité universelle;
- ▶ Amélioration de l'accessibilité des événements locaux;
- ▶ Livraison de documents à domicile pour les abonnés âgés de 75 ans et plus et les personnes à mobilité réduite (Bibliomobile);
- ▶ Développement en continu de la collection de livres accessibles de la Bibliothèque de Québec;
- ▶ Travaux du comité Accès culture;
- ▶ Travaux de la Table de concertation en accessibilité universelle;
- ▶ Programmes de justice adaptée IMPAC;
- ▶ Mise à la disposition des personnes ayant des incapacités des outils favorisant leur participation aux différents comités ainsi que l'accessibilité des lieux et des communications;
- ▶ Évaluation des terrains de pétanque par un outil de collecte des données, comprenant 12 critères d'accessibilité, pour permettre de s'y rendre sans obstacle;
- ▶ Soutien financier aux centres communautaires fédérés.

#### **4. Diffuser une information adaptée sur l'accessibilité des services, des activités, des bâtiments et des équipements municipaux :**

- ▶ Site Web de la Ville : formation et mise à niveau en accessibilité Web pour les intégrateurs;
- ▶ Documents imprimés et Web de la Ville : formation et mise à niveau en accessibilité pour les graphistes;
- ▶ Publication des critères d'accessibilité des 10 lieux d'animation extérieure comprenant une fiche détaillée sur le site Web de la Ville de Québec et dans la section Québec animé;
- ▶ Ajout d'information sur l'accessibilité universelle dans la section sur les piscines du site Web de la Ville;
- ▶ Bonification en continu de la page Accessibilité universelle dans la section Citoyens du site Web de la Ville;
- ▶ Sous-titrage des vidéos hébergées sur le site Web de la Ville;
- ▶ Réseau d'aides-volontaires en interprétation – RAVI.

#### **5. Augmenter les connaissances et les compétences du personnel municipal, des élus et des élues en accessibilité universelle :**

- ▶ Formation des gestionnaires d'événements d'envergure se déroulant dans la ville de Québec afin de répondre adéquatement aux besoins des différentes clientèles en situation de handicap;
- ▶ Formation offerte au personnel de la Bibliothèque de Québec sur les pratiques d'accueil des différentes clientèles (personnes ayant une incapacité, personnes âgées et familles) dans les bibliothèques;
- ▶ Capsules vidéo sur l'accessibilité universelle et sur l'utilisation d'un lève-personne;
- ▶ Formation du personnel de la Gestion des immeubles à l'utilisation du Guide pratique d'accessibilité universelle;
- ▶ Sensibilisation des employés municipaux à la réalité des personnes ayant une incapacité.

## **6. Sensibiliser et promouvoir l'accessibilité universelle auprès de la population, des élus, des élues et du personnel municipal :**

- ▶ Activités de sensibilisation lors de la Journée internationale des personnes handicapées et de la Semaine des personnes handicapées (par exemple, la marche exploratoire dans la rue Cartier lors de la Semaine des personnes handicapées en 2023);
- ▶ Promotion auprès des Sociétés de développement commercial, des développeurs de logement social et des différents partenaires.

## **7. Assurer la sécurité des personnes lors d'une évacuation d'urgence et en matière de sécurité civile :**

- ▶ Visite à la Maison des adultes, avec de jeunes adultes ayant des besoins particuliers en processus d'autonomie par le Service de protection contre l'incendie;
- ▶ Tournée estivale inclusive «Virée des pompiers» dans les camps spécialisés;
- ▶ Publications sur le site Web de la Ville de Québec et les médias sociaux, incluant des capsules de prévention pour les personnes sourdes avec interprète, pour promouvoir les bons comportements et activités pour tous et toutes par le Service de protection contre l'incendie;
- ▶ Formation à l'interne sur les systèmes adaptés et méthodes de prise de contact, dépliants spécifiques pour l'utilisation des pompiers et des personnes sourdes lors de visites de prévention.

## **8. Augmenter l'embauche des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité :**

- › Mention Équité, diversité et inclusion sur les affichages des différents postes offerts par la Ville;
- › Mesures de soutien lorsque requis pour le processus de sélection par le Service des ressources humaines;
- › Offres d'emplois dirigées vers des partenaires externes variés (Équité, diversité et inclusion, institutions d'enseignement, etc.);
- › Capsule vidéo visant à favoriser l'auto-identification;
- › Présentations bisannuelles à la Table de concertation en accessibilité universelle.

## **9. Favoriser la contribution des personnes handicapées et des personnes ayant une incapacité au développement de la ville :**

- ▶ Commission consultative pour une ville inclusive;
- ▶ Table de concertation en accessibilité universelle;
- ▶ Comité Accès culture;
- ▶ Conseil des personnes âgées;
- ▶ Comités consultatifs d'accompagnement des projets municipaux de construction, d'aménagement et de mobilité;
- ▶ Introduction d'une identification de l'incapacité dans les sondages de la Ville.

## **10. Développer des indicateurs de suivi et d'évaluation des résultats :**

- ▶ Indicateurs de résultats inscrits au plan d'action;
- ▶ Bilan annuel du Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2030.

## **11. Politiques, visions, plans d'action :**

L'accessibilité universelle s'est glissée, au fil des années et du travail des équipes, dans différentes politiques, visions et plans. Les voici :

- ▶ Cadre de référence pour la Ville de Québec en matière d'intégration des personnes vivant des situations de handicap;
- ▶ Plan directeur du plein air urbain;
- ▶ Politique culturelle 2025-2030;
- ▶ Politique de développement social 2025-2030 et plan d'action;
- ▶ Stratégie de développement durable;
- ▶ Stratégie de sécurité routière 2025-2029;
- ▶ Vision de la mobilité active 2023-2027;
- ▶ Vision de l'habitation 2020-2030 et plan de mise en œuvre accélérée;
- ▶ Vision en matière d'accessibilité universelle;
- ▶ Vision en matière d'itinérance 2024-2030 et plan d'action;
- ▶ Vision événementielle et plan d'action.

## ► Contributions et partenariats

Les actions de la Ville sont réalisées grâce à la contribution des services municipaux partenaires de l'accessibilité universelle suivants :

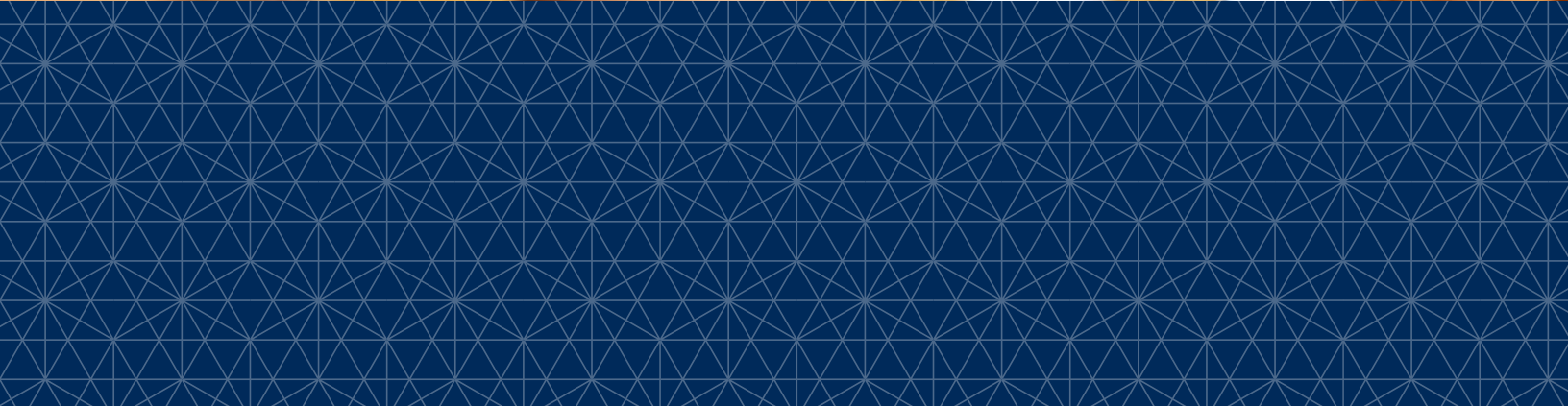
- ▶ Affaires juridiques
- ▶ Approvisionnements
- ▶ Bureau de la sécurité civile
- ▶ Coordination stratégique et des relations internationales
- ▶ Culture et patrimoine : Bibliothèque de Québec
- ▶ Destination Québec cité
- ▶ Développement économique et grands projets
- ▶ ExpoCité
- ▶ Gestion des immeubles
- ▶ Loisirs, sports et vie communautaire
- ▶ Office municipal d'habitation de Québec
- ▶ Planification de l'aménagement et de l'environnement
- ▶ Police
- ▶ Protection contre l'incendie
- ▶ Relations citoyennes et communications
- ▶ Ressources humaines
- ▶ Transport et mobilité intelligente
- ▶ Travaux publics

Merci à la Table de concertation en accessibilité universelle, au Comité Accès culture et à la Commission consultative pour une ville inclusive. Votre participation à la réalisation du plan d'action est essentielle et contribue à l'avancement de l'inclusion et de l'accessibilité à la Ville de Québec. Merci pour votre soutien constant.

Merci aux responsables d'accessibilité universelle dans les services qui ont travaillé à la réalisation de ce plan d'action. Votre contribution est précieuse et indispensable.



# Annexe



## ► Lexique

### **Centre de design en innovation de service**

Laboratoire de design en qualité de service ayant pour mandat de capter, diffuser et assurer l'intégration de la voix du citoyen dans l'ADN des unités administratives. Il contribue ainsi à l'ajout d'initiatives qui améliorent la qualité des services rendus aux citoyens.

### **Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS)**

Le CIRRIS a pour mission de contribuer au développement et à la diffusion des connaissances dans le domaine de l'adaptation, de la réadaptation et du soutien à l'intégration sociale.

### **Comité Accès culture**

Le comité regroupe des organismes qui œuvrent en droit de la personne et divers services internes de la Ville de Québec. Il a pour objectif principal de rendre les activités artistiques et patrimoniales accessibles au plus grand nombre.

### **Comité consultatif**

Créé par la Table de concertation en accessibilité universelle, les comités consultatifs sont composés de membres communautaires et du CIUSSCN de la Table de concertation pour accompagner un projet de construction, de rénovation, d'aménagement ou de transport.

### **Commission consultative pour une ville inclusive**

La commission est composée de huit citoyens et citoyennes œuvrant à un meilleur vivre-ensemble. Cette commission consultative a pour mandat de :

- Formuler des recommandations sur les orientations municipales en matière de vivre-ensemble;
- Formuler des recommandations sur la mise en œuvre des stratégies de la Ville en matière d'accessibilité universelle et de diversité, équité et inclusion ainsi que de son Plan d'action en immigration;
- Prendre acte des actions courantes de la Ville et de ses partenaires et identifier des pistes de solution aux défis observés.

## **Dalle podotactile**

Une dalle podotactile est un type de revêtement de sol conçu pour aider les personnes avec un handicap visuel à se déplacer en toute sécurité dans les espaces publics. Ces dalles sont caractérisées par des bosselures ou des points en relief qui peuvent être détectés par une canne blanche ou directement par les pieds. Elles sont installées aux intersections pour assurer des traversées sécuritaires.

## **ÉquiTravail**

Cet organisme a pour mission de favoriser l'intégration, la réintégration et le maintien sur le marché du travail. Les services d'ÉquiTravail s'adressent à des personnes qui rencontrent des obstacles en raison d'un problème de santé mentale, de limitations intellectuelles ou d'un trouble du spectre de l'autisme (TSA).

## **Guide pratique d'accessibilité universelle (GPAU)**

Guide de la Ville de Québec qui contient des fiches traitant des normes qui régissent l'aménagement des lieux publics et des bâtiments, les déplacements, les informations et les interactions en vue de favoriser la participation sociale des personnes ayant une incapacité et ceux de la population en général.

## **Journée internationale des personnes handicapées (JIPH)**

Depuis 1992, la Journée internationale des personnes handicapées est célébrée chaque année le 3 décembre à travers le monde. Elle vise à promouvoir les droits et le bien-être des personnes handicapées dans toutes les sphères de la société et du développement et à accroître la sensibilisation à leur situation particulière dans tous les aspects de la vie politique, sociale, économique et culturelle. Elle permet également de rappeler la Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée par les Nations unies en 2006.

## **La Croisée**

La mission de La Croisée consiste à offrir aux personnes handicapées physiques des services spécialisés d'aide à l'insertion socioprofessionnelle. Les services offerts s'adressent aux personnes présentant une déficience d'ordre physique, tant sur le plan moteur, sensoriel, organique que neurologique, ou présentant des troubles sévères du langage.

## Logement accessible

Logement dont la conception intègre des aménagements et des éléments à faible coût pour permettre à une personne avec des incapacités motrices de se déplacer et d'utiliser les installations dans certaines parties du logement. Le parcours sans obstacles doit se prolonger depuis la porte d'entrée du logement jusqu'à l'intérieur de chacun des espaces suivants : salle de toilette, salle de séjour, salle à manger.

## Logement adaptable

Logement accessible dont la conception permet l'adaptation selon les besoins spécifiques d'une personne avec des incapacités motrices :

- ▶ Ce logement diminue le coût des aménagements nécessaires pour l'adapter, car il prévoit, dès la conception, des surfaces et des installations nécessaires à son adaptation; par exemple des fonds de clouage pour fixer des barres d'appui autour du bain ou de la douche.
- ▶ Des installations de plomberie dont la hauteur peut être ajustée.
- ▶ Des surfaces au sol facilitant le transfert d'une personne de son fauteuil roulant à une installation (douche, bain, toilette, lit).
- ▶ Le parcours sans obstacles doit se prolonger depuis la porte d'entrée du logement jusqu'à l'intérieur de chacun des espaces suivants : salle de bains, salle de séjour, salle à manger, cuisine, chambre (au moins une) et balcon (le cas échéant).

## Médiation culturelle

La médiation culturelle a pour but de développer un projet culturel commun entre un public cible et les professionnels en arts, en lettres et en patrimoine. Elle s'adresse à un public éloigné de la culture en raison de facteurs sociaux, économiques, géographiques ou linguistiques.

## Participation sociale villes inclusives (PSVI)

L'équipe de recherche en partenariat, Participation sociale et villes inclusives du CIRRIIS, développe et applique des solutions innovantes pour soutenir la mise en place d'environnements inclusifs.

## 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.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, RLRQ, c. E-20.1.

## **Personne ayant une incapacité**

Personne qui, en raison d'une déficience ou d'une difficulté à accomplir certaines tâches, est limitée dans ses activités quotidiennes. Une telle déficience ou difficulté vient d'un état de santé prolongé ou d'un trouble ou problème durable, ou qui devrait s'étendre sur une certaine période.<sup>10</sup>

## **Programme décennal d'immobilisation (PDI)**

La Ville de Québec doit adopter annuellement une planification des investissements sur une période de 10 ans pour assurer la pérennité de ses infrastructures et de ses grands projets de développement, dans le respect de la politique de gestion de la dette. Il regroupe les investissements qu'elle prévoit réaliser sur son territoire et sur celui de l'agglomération au cours des 10 prochaines années pour : entretenir les infrastructures existantes (rues, réseaux d'aqueduc et d'égouts, bâtiments, équipements), améliorer la qualité de vie par un meilleur aménagement urbain et favoriser le développement économique, culturel, sportif, communautaire et social.

## **Programme d'adaptation de domicile (PAD)**

Ce programme soutient financièrement les propriétaires pour la réalisation de travaux d'adaptation. Il a pour objectif de permettre aux personnes handicapées d'entrer et de sortir de leur domicile, d'accéder aux pièces essentielles de celui-ci et de réaliser leurs activités de la vie quotidienne de façon sécuritaire.

## **Programme d'approvisionnement social**

Le Programme d'approvisionnement social vise l'inclusivité en encourageant les fournisseurs employant des personnes en situation de handicap ou de réinsertion sociale.

## **Programme de soutien aux organismes propriétaires pour des travaux d'entretien et d'accessibilité**

Programme qui permet aux organismes à but non lucratif (OBNL) reconnus d'apporter des améliorations à leur propriété, afin de la maintenir en bon état, et d'assurer une offre de service de qualité à la population.

## **Programme de rénovation de façades commerciales**

Ce programme d'aide financière vise à encourager les propriétaires de bâtiments non résidentiels ou partiellement non résidentiels, situés sur une artère commerciale, à effectuer des travaux de rénovation de façade. L'objectif est de stimuler la vitalité économique et la revitalisation des quartiers.

<sup>10</sup> Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'incapacité. 2022. Adaptation par l'Institut de la statistique du Québec.

## Québec animée

Plateforme d'activités et d'événements présentés à Québec.

## Rue piétonne

Une rue piétonne est une zone à priorité piétonne où la circulation automobile est interdite ou fortement restreinte. La piétonnisation d'une voie publique s'avère particulièrement pertinente dans des contextes où les activités de la rue génèrent un nombre important de piétons et où les risques de conflits avec les véhicules motorisés sont exacerbés. Les zones commerciales ou touristiques en sont de bons exemples.

## Semaine québécoise de la déficience intellectuelle (SQDI)

Cette semaine est une occasion de sensibiliser l'ensemble de la population aux réalités que vivent les personnes ayant une déficience intellectuelle et leurs proches par le biais d'activités de sensibilisation inclusives, offertes partout en province.

## Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH)

La Semaine québécoise des personnes handicapées se déroule chaque année du 1er au 7 juin. Cet événement souligne l'importance d'agir pour améliorer la participation sociale des personnes handicapées et met en lumière les bons coups réalisés pour réduire les obstacles que celles-ci rencontrent.

## Table de concertation en accessibilité universelle

Présidée par l'élu responsable de l'accessibilité universelle, la Table de concertation est composée d'organismes communautaires partenaires, du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN) et de responsables de l'accessibilité universelle dans les services municipaux.

Son mandat :

- ▶ Identifier les enjeux en accessibilité universelle s'inscrivant dans la mission de la Ville de Québec et demandant une attention;
- ▶ Collaborer avec les représentants des unités administratives concernés pour échanger et bonifier les pratiques;
- ▶ Recevoir l'état d'avancement des dossiers et du Plan d'action en accessibilité universelle;
- ▶ Contribuer à la préparation du Plan d'action en d'accessibilité universelle;
- ▶ Participer aux consultations initiées par les services concernant les différents dossiers de la Ville.



0.6 M



VILLE DE   
QUÉBEC  
*l'accent*  
*d'Amérique*