



# Québec, une ville **POUR TOUS!**

Plan d'action 2017-2020  
pour l'accessibilité universelle,  
les personnes âgées et les personnes  
ayant des incapacités



**QUÉBEC,  
UNE VILLE  
POUR TOUS!**

**Pouvoir évoluer,  
se réaliser  
et participer  
activement  
à la vie sociale  
de notre ville,  
voilà ce à quoi  
peut aspirer  
chaque citoyen.**

L'engagement de la Ville en matière d'accessibilité universelle, déjà affirmé dans sa Vision du développement social, est l'assise sur laquelle s'appuie le Plan d'action 2017-2020 pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités.

Issu d'une démarche fondée sur la mobilisation et la consultation, ce plan reflète les orientations que veut prendre la Ville par rapport aux besoins exprimés. Il s'agit également d'un projet ambitieux résolument tourné vers l'avenir qui propose une approche qui répond aux besoins du plus grand nombre de citoyens tout en considérant ceux plus spécifiques des personnes âgées et des personnes ayant des incapacités. En ce sens, Québec est une ville innovante, soucieuse de créer des environnements favorables au mieux-être de ses citoyens d'aujourd'hui et de demain.

Ce plan d'action réaffirme l'adhésion de la Ville à la démarche Municipalité amie des aînés (MADA) et intègre les orientations de la politique gouvernementale « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité » qui vise à accroître la participation sociale des personnes ayant des incapacités. Il s'inscrit également dans la continuité de nombreuses réalisations qui ont permis à la Ville de Québec de se distinguer au cours des dernières années, à titre d'exemple, le centre communautaire Lebourgneuf, le Centre Vidéotron, l'intégration des enfants ayant des besoins particuliers au Programme Vacances-Été, etc.

Soulignons que ce plan n'aurait pu voir le jour sans une mobilisation exceptionnelle de l'ensemble de l'organisation municipale et de nos partenaires externes, notamment des organismes communautaires œuvrant auprès des personnes ayant des incapacités et des aînés. En mon nom, et en celui de la Ville de Québec, je tiens à remercier le comité de pilotage pour sa précieuse collaboration. Également, je désire souligner le travail des employés de la Ville ayant contribué à l'élaboration de ce plan. Enfin, je tiens à remercier tous les citoyens qui ont participé aux nombreuses consultations et qui ont investi de leur temps pour faire de Québec, une ville accessible, solidaire et encore plus inclusive.

Le dynamisme d'une ville s'évalue notamment par sa mixité, sa diversité et sa cohésion sociale. Ce vivre-ensemble qui nous est cher ne peut se réaliser qu'avec l'engagement et la participation de tous : citoyens, organismes, institutions, partenaires privés, etc. Ce plan d'action propose une approche rassembleuse autour d'un projet collectif : faire de Québec, une ville pour tous!

**Chantal Gilbert**

Conseillère du district électoral de Saint-Roch-Saint-Sauveur

Membre du comité exécutif responsable des dossiers aînés, accessibilité universelle, développement social, communautés culturelles, logement social ainsi que du Programme d'accès à la propriété pour les jeunes familles.

Date : 4 juillet 2017

## ☞ TABLE DES MATIÈRES

1. Les fondements et principes directeurs .....	<b>2</b>
2. La Ville de Québec et ses champs de compétences.....	<b>4</b>
3. Une démarche transversale et concertée.....	<b>6</b>
La démarche .....	<b>6</b>
Les consultations .....	<b>7</b>
4. le Plan d'action 2017-2020 pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités .....	<b>8</b>
Notes .....	<b>27</b>
Annexe A Composition du comité de pilotage.....	<b>29</b>
Annexe B Lexique .....	<b>30</b>
Annexe C Liste des acronymes.....	<b>32</b>

Les mots suivis d'un astérisque (\*) réfèrent à l'annexe B (Lexique)

## 1

## ④ LES FONDEMENTS ET PRINCIPES DIRECTEURS

En matière d'accessibilité universelle, la Ville de Québec vise par ce plan d'action, à favoriser la participation sociale de ses citoyens, sans égard à leurs caractéristiques personnelles. L'objectif principal étant de donner accès à l'ensemble des citoyens, aux lieux, aux équipements, aux services, aux programmes et à l'information, sans discrimination, ni privilège et en toute équité.

Cela rejoint le concept de « développement social » tel que défini par la *Vision du développement social de la Ville de Québec* qui vise à mettre en place et à renforcer les conditions requises pour que chaque individu participe activement à la vie sociale, développe pleinement son potentiel et tire sa juste part de l'enrichissement collectif.

L'accessibilité universelle à la Ville de Québec s'articule autour de quatre axes d'intervention :

- **Accessibilité architecturale et urbanistique :** concevoir ou adapter les infrastructures, les équipements et les bâtiments municipaux afin qu'ils répondent aux besoins de l'ensemble de la population.
- **Information et communication :** mettre en place les mesures permettant à l'ensemble de la population d'avoir accès à l'information sur les activités et services de la Ville et de ses partenaires.
- **Milieus de vie inclusifs :** identifier et réduire les obstacles pouvant limiter l'accès aux services et la participation des personnes aux activités de la Ville et de ses partenaires.
- **Sensibilisation :** agir contre les préjugés et la discrimination par des activités de sensibilisation et de formation auprès de la population en général, de nos partenaires et du personnel municipal.

De plus, l'accessibilité universelle s'inscrit dans une perspective de développement durable, facilitant la réalisation de principes définis à l'article 6 (chapitre 1) de la Loi sur le développement durable, adoptée en 2006 par le gouvernement du Québec. Les principes concernés sont la santé et la qualité de vie, l'équité et la solidarité, la participation et l'engagement.

## L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE ET LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS

De manière à faciliter la participation sociale des personnes ayant des incapacités, l'article 61.1 de 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 dans le respect de leurs responsabilités et compétences.

De plus, l'article 6.3 de cette même loi demande aux ministères et leurs réseaux, aux organismes publics et aux municipalités comptant au moins 15 000 habitants de tenir compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans leur processus d'approvisionnement.

Adoptée par le gouvernement du Québec en 2009, la politique « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité » propose une orientation susceptible de guider les actions des instances concernées d'après les responsabilités qu'énonce la loi.

Le Plan d'action pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités s'inspire fortement de cette politique en privilégiant l'intersectorialité et la transversalité des actions municipales pour faire de la Ville de Québec, une ville plus inclusive.

## L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE ET LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES ÂÎNÉES

En 2006, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) initie le réseau mondial des Villes-amies des aînés. Le vieillissement actif constitue le concept central autour duquel la démarche s'élabore. Selon l'OMS, « vieillir en restant actif est le processus consistant à optimiser les possibilités de bonne santé, de participation et de sécurité afin d'accroître la qualité de vie pendant la vieillesse »<sup>1</sup>.

La démarche Municipalité amie des aînés (MADA) actualise ce concept et vise la mise en œuvre de mesures favorisant l'amélioration des conditions de vie des citoyens aînés et le « vieillissement actif » par le biais d'ententes entre le ministère de la Famille et des Aînés du Québec (MFA) et les villes. Le concept du vieillissement actif s'articule autour des composantes suivantes : transport, habitat, participation sociale, respect et inclusion sociale, engagement social et citoyen, communication et information, soutien communautaire et services de santé, espaces extérieurs et bâtiments.

En 2010, la Ville de Québec a signé une première entente avec le MFA pour adhérer à la démarche MADA. À cette fin, la Ville fait siennes les orientations de la démarche qui visent à fournir aux aînés un milieu de vie adapté et stimulant, prescription indiscutable s'il en est une au maintien d'un cadre quotidien actif<sup>2</sup>.

Le Plan d'action pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités s'inscrit dans la continuité de cette entente et répond aux exigences du renouvellement de l'accréditation de la Ville de Québec, comme Municipalité Amie des Aînés.

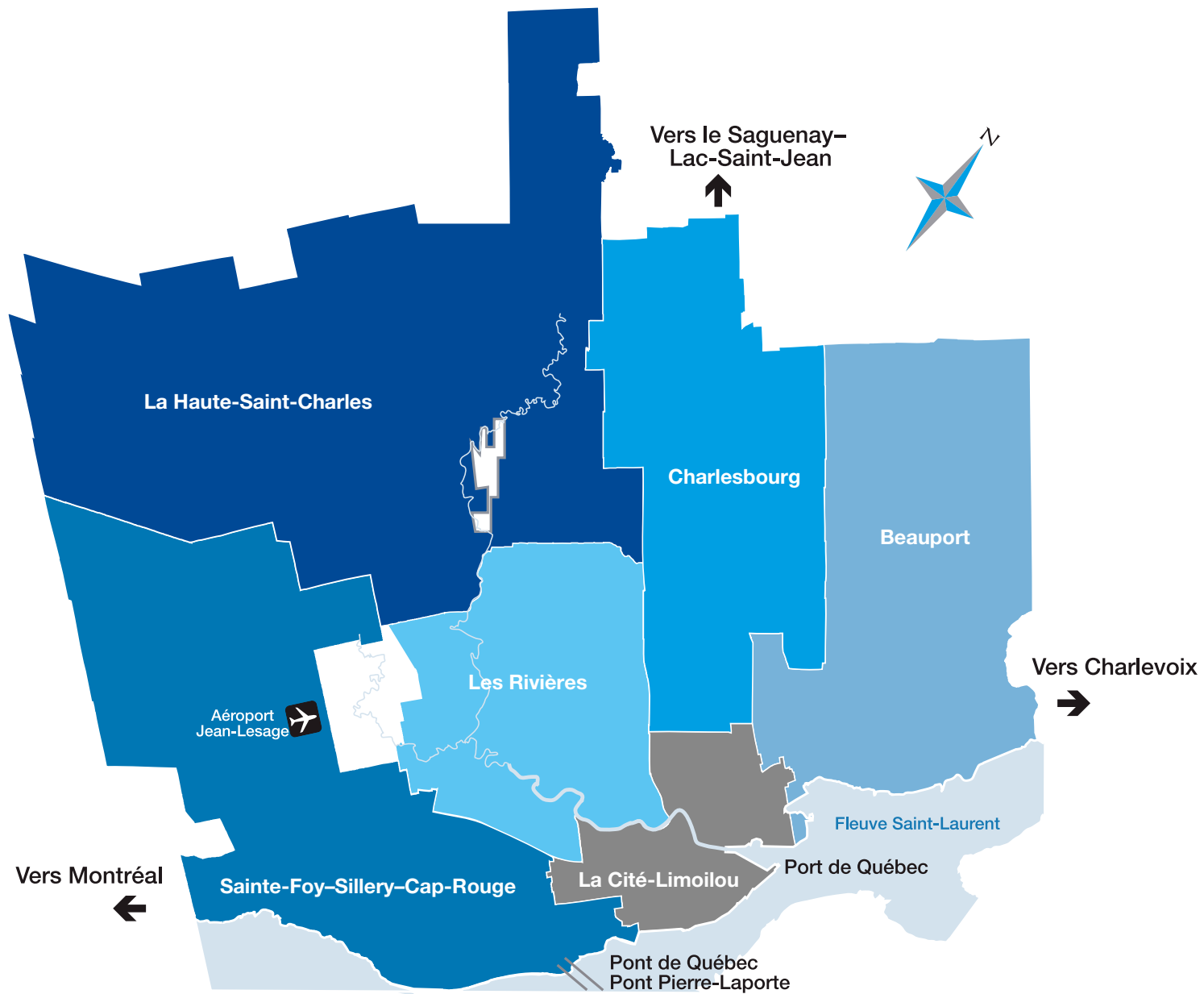
## 2

## ④ LA VILLE DE QUÉBEC ET SES CHAMPS DE COMPÉTENCES

400 ans d'histoire, plus de 530 000 habitants, 62 piscines, dont 19 intérieures, 306 kilomètres de voies cyclables et plus de 350 parcs et espaces verts. Voici Québec, la capitale et la seconde plus grande ville de la province! Ainsi, qu'il s'agisse du caractère architectural particulier de la ville, de la diversité de sa population, du nombre important de bâtiments et d'équipements municipaux, ou encore de la variété des services et des programmes offerts aux citoyens, tant de facteurs doivent faire l'objet d'une considération particulière pour soutenir la planification des mesures favorisant l'accessibilité universelle et répondre aux besoins des personnes ayant des incapacités et des personnes âgées.

Légalement constituée par la Charte de la Ville de Québec, Capitale-Nationale du Québec (RLRQ, chapitre C-11.5), ses champs de compétences sont :

- › l'aménagement et l'urbanisme;
  - › le développement communautaire, économique, culturel et social;
  - › l'élimination et la mise en valeur des matières résiduelles;
  - › la culture, les loisirs et les parcs;
  - › le logement social;
  - › le réseau artériel;
  - › l'assainissement de l'atmosphère;
  - › la promotion et l'accueil touristiques;
  - › la sécurité incendie et la sécurité civile;
  - › l'assainissement des eaux et l'alimentation en eau potable;
  - › la cour municipale.
- En plus des instances administratives et politiques, les organismes suivants relèvent de la Ville de Québec :
- › Commission d'urbanisme et de conservation de Québec;
  - › Réseau de transport de la Capitale;
  - › Société municipale d'habitation Champlain.



## 3

## ④ UNE DÉMARCHE TRANSVERSALE ET CONCERTÉE

### LA DÉMARCHE

L'accessibilité universelle agit sur plusieurs facettes de la vie des citoyens de tous âges, de toutes conditions physiques et sociales. Plusieurs champs d'activités municipales sont touchés par les enjeux en découlant. Une approche de travail transversale et concertée a donc été privilégiée.

Le Plan d'action est le résultat d'un travail commun entre les unités administratives de la Ville (comité de suivi interne) et les représentants du milieu communautaire et institutionnel (comité de pilotage). Le rôle de ces comités était de valider les résultats se dégageant des consultations menées auprès des citoyens et des organismes et d'identifier les actions du plan (la composition du comité de pilotage est présentée à l'annexe A).

L'unicité de ce plan se définit par la mise en commun des besoins des personnes ayant des incapacités et des personnes âgées. Ces deux groupes vivent des réalités communes à certains égards, mais ont également des besoins spécifiques dont il faut tenir compte. Le comité de pilotage a donc réuni les organismes œuvrant auprès des personnes ayant des incapacités, ceux œuvrant auprès des personnes âgées ainsi que les institutions concernées par ces deux groupes de citoyens. De ce regroupement s'est dégagé le défi du travail collaboratif dans le respect des différences de chacun et en tirant le meilleur parti des similitudes et complémentarités. Le résultat de cette démarche se décline dans le présent plan d'action en trois volets :

- › Volet accessibilité universelle (AU)
- › Volet personnes ayant des incapacités (PAI)
- › Volet personnes âgées (PA)



## LES CONSULTATIONS

Des consultations ont été réalisées auprès de citoyens âgés et ayant des incapacités ainsi qu'auprès des organismes et institutions concernés. Cette démarche a permis d'identifier les obstacles limitant la participation sociale des personnes âgées et des personnes ayant des incapacités. Les enjeux s'en dégageant ont été priorisés, permettant ainsi de définir les orientations et de cerner les actions à mettre en œuvre pour les quatre prochaines années (2017-2020).

Il est important de souligner que les sondages, mémoires et groupes de discussion ont été traités dans le respect des particularités de chacun des deux groupes. Nous présentons le calendrier des consultations réalisées :

### **Consultations auprès des personnes ayant des incapacités :**

- › Sondage WEB – juillet 2016
- › Dépôt de mémoires – juillet 2016
- › Groupe de discussion – septembre 2016

### **Consultations auprès des organismes œuvrant auprès des personnes ayant des incapacités :**

- › Groupes de priorisation – décembre 2014
- › Dépôt de mémoires - août 2016

### **Consultations auprès des personnes âgées :**

- › Sondage WEB – juillet 2016
- › Dépôt de mémoires – juillet 2016
- › Groupes de discussion – septembre 2016

### **Consultations auprès des organismes œuvrant auprès des personnes âgées :**

- › Dépôt de mémoires - août 2016



## 4

## ④ LE PLAN D'ACTION 2017-2020 POUR L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE, LES PERSONNES ÂNÉES ET LES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS

### VOLET ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE (AU) :

Des actions pour tous en matière  
d'accessibilité universelle

### VOLET PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS (PAI) :

Des actions répondant aux besoins spécifiques  
des personnes ayant des incapacités

### VOLET PERSONNES ÂNÉES (PA) :

Des actions répondant aux besoins spécifiques  
des personnes âgées

Le plan d'action se compose de six axes,  
représentant les enjeux prioritaires découlant  
des consultations, et s'inscrivant dans les champs  
de compétences de la Ville.

#### Axes du plan d'action :

- › Habitat et accès au logement;
- › Déplacement, accès au transport  
et aux services de proximité;
- › Sécurité et sentiment de sécurité;
- › Culture, loisir, sport et vie communautaire;
- › Communication et accès à l'information;
- › Organisation municipale.



.....  
**PLAN D'ACTION 2017-2020**  
pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées  
et les personnes ayant des incapacités



# HABITAT ET ACCÈS AU LOGEMENT



## Constats et tendances

- › Un nombre important de personnes âgées de 65 ans et plus habitent seules (48 %)³
- › L'arrondissement de La Cité-Limoilou compte le plus de personnes de 65 ans et plus vivant seules⁴
- › La plupart des femmes âgées vivent dans des ménages privés jusqu'à un âge avancé⁵
- › Les personnes locataires ayant des incapacités font face à un nombre limité de logements accessibles (peu de choix)⁶
- › Les personnes avec incapacité sont près de deux fois plus nombreuses que les personnes sans incapacité à consacrer 30 % et plus de leur revenu pour le domicile⁷

## Principaux enjeux

- › Inadéquation entre l'offre de logements et les niveaux d'autonomie de certaines populations
- › Rareté de logements accessibles et adaptés dans certains secteurs de la ville
- › Faible participation et implication des personnes aînées dans leur milieu de vie

## Engagement :

### Diversifier l'offre de logements abordables, accessibles et adaptés

Actions	Année de réalisation	Volet
Promouvoir le Guide pour l'accessibilité universelle auprès des organismes de soutien au développement dans le cadre de la livraison du programme AccèsLogis *	En continu	AU
Réaliser, dans le cadre du programme AccèsLogis *, des logements accessibles et adaptables	En continu	AU
Rédiger une politique sur l'utilisation des triporteurs et quadriporteurs dans les immeubles de l'Office municipal d'habitation de Québec, et la diffuser auprès des partenaires	2017	AU
Inventorier les immeubles de l'Office municipal d'habitation de Québec pour les personnes de 55 ans et plus équipés d'ascenseurs et pouvant être dotés de portes à ouverture automatique	En continu	AU
Mettre sur pied un groupe de réflexion sur l'offre de logements adaptés disponibles sur le territoire et les pistes d'arrimage possibles répondant aux besoins des personnes ayant des incapacités	2018, 2019, 2020	AU
Poursuivre l'effort d'intégrer un pourcentage de logements dédiés à des ménages de personnes ayant une incapacité dans le cadre du programme AccèsLogis *	En continu	PAI
Collaborer avec la Fédération régionale des OBNL d'Habitation de Québec Chaudière-Appalaches pour le projet « Mieux structurer le parcours résidentiel des personnes en perte d'autonomie »	2017, 2018	PA

## Engagement :

### Favoriser la participation des personnes âgées dans leur milieu de vie

Actions	Année de réalisation	Volet
Soutenir et promouvoir la représentation des locataires au sein de la structure de gouvernance de l'Office municipal d'habitation de Québec	En continu	PA
Diffuser de l'information relative aux programmes, bonnes pratiques et activités touchant les aînés en HLM	En continu	PA
Soutenir la mise en place d'associations ou de comités de locataires au sein des ensembles HLM où la mobilisation est déficiente	En continu	PA



# DÉPLACEMENTS, ACCÈS AU TRANSPORT ET AUX SERVICES DE PROXIMITÉ



## Constats et tendances

- › En 2014, les aînés de 65 ans et plus représentaient 14 % des usagers du RTC<sup>8</sup>
- › 13 % des personnes à mobilité réduite ont vécu des difficultés d'accessibilité récentes (cheminement sans obstacle)<sup>9</sup>

## Principaux enjeux

- › Non-conformité des zones d'arrêt des parcours accessibles du transport en commun régulier et des cheminements associés
- › État et niveau d'accessibilité des cheminements piétonniers non favorables aux déplacements
- › Accessibilité des commerces de proximité
- › Information sur les obstacles aux déplacements des personnes ayant des incapacités et des personnes aînées

## Engagement :

### Optimiser les déplacements piétonniers et l'accès au transport en commun

Actions	Année de réalisation	Volet
Poursuivre l'aménagement de zones d'arrêt d'autobus pour améliorer l'accessibilité du réseau régulier de transport en commun	En continu	AU
Réévaluer le temps de traverse pour les piétons lors du développement des nouveaux programmes de synchronisation des feux de circulation	En continu	AU
Faire l'inventaire des trottoirs de certains secteurs, en évaluer l'accessibilité et apporter les correctifs mineurs <sup>10</sup>	En continu	AU
Déployer l'approche de « Rues conviviales » * et réaliser deux projets	2017, 2018	AU
Intégrer des éléments d'accessibilité dans le projet de l'écoquartier Pointe-aux-Lièvres	2017	AU
Actualiser le plan de piétonnisation * et de transport actif du Vieux-Québec	2017	AU
Sensibiliser les services de proximité à l'enjeu du déneigement concernant les déplacements des personnes ayant des incapacités	2017, 2018	PAI
Réaliser des marches exploratoires * afin d'identifier les obstacles au déplacement	En continu	PAI et PA
Poursuivre l'installation de signaux sonores aux passages piétonniers	En continu	PAI
Faciliter l'accès aux activités culturelles par le transport en commun	2017	PA
Développer un meilleur arrimage entre les actions et projets de la Ville, du RTC et du STAC	En continu	AU

## Engagement :

### Faciliter l'accès aux commerces de proximité

Actions	Année de réalisation	Volet
Évaluer la faisabilité de bonifier les mesures de soutien pour l'accessibilité au programme de rénovation de façades commerciales et d'en intégrer au projet d'artère intelligente * ou tout autre projet adéquat .	2017	AU

## Engagement :

### Optimiser l'accès aux stationnements

Actions	Année de réalisation	Volet
Corriger le marquage des « stationnements pour personnes handicapées » des stationnements hors rue des édifices municipaux	En continu	PAI



# SÉCURITÉ ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ



## Constat et tendance

- › En 2011, un sondage<sup>11</sup> réalisé auprès de la population de Québec révèle que les comportements humains sont davantage insécurisants que l'état physique des lieux

## Principaux enjeux

- › Manque d'expertise des intervenants sur les besoins des personnes ayant des incapacités et des aînés pour une réponse adéquate en situation d'urgence
- › Déplacements des personnes ayant des incapacités parfois plus difficiles lors des chantiers routiers
- › Sentiment de sécurité des personnes aînées



## Engagement :

### Développer et maintenir des mesures favorisant les bonnes pratiques en matière de sécurité urbaine et d'intervention

Actions	Année de réalisation	Volet
Développer et améliorer des programmes et des outils destinés aux personnes ayant des incapacités, en conformité avec le Plan directeur en prévention 2015-2018 du Service de police	2017, 2018	PAI
Intégrer les informations relatives aux personnes à mobilité réduite déjà existantes dans le système actuel de Répartition Automatisée par Ordinateur (RAO)	2017	PAI
Évaluer la faisabilité d'établir un programme d'aide à l'évacuation d'urgence, de secours adaptés	2018	PAI
Former l'ensemble des policiers sur les différentes pratiques auprès des personnes ayant des troubles de santé mentale et/ou cognitifs	2018, 2019, 2020	PAI
Actualiser les pratiques policières en matière de santé mentale	2017	PAI
Convenir d'une entente triennale avec l'organisme Programme d'encadrement clinique et d'hébergement (P.E.C.H.) afin de consolider les services d'intervenants lors des interventions policières auprès de personnes ayant des problèmes de santé mentale et déficience intellectuelle en situation de crise psychosociale ou psychiatrique	2017, 2018, 2019	PAI
Poursuivre le projet Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale * (IMPAC)	En continu	PAI
Participer au comité de réflexion sur l'entente sociojudiciaire sur la maltraitance envers les aînés	En continu	PA
Réduire le risque de victimisation auprès des personnes aînées en brisant l'isolement - projet « Portrait des Aînés du quartier St-Sacrement » *	En continu	PA
Augmenter le sentiment de sécurité des personnes aînées résidant dans en HLM - projet « À la rencontre des aînés de Québec » *	En continu	PA
Participer au comité régional sur les intervenants pivots experts, à la table abus-négligence-violence et au comité provincial sur la maltraitance	En continu	PA
Distribuer des pochettes Cache-Cash *	En continu	PA
Développer un modèle intégré en matière de sécurité urbaine incluant un volet accessibilité universelle	2017, 2018, 2019	PAI et PA

## Engagement :

### Bonifier le partenariat entre la sécurité civile et les acteurs du milieu

Actions	Année de réalisation	Volet
Créer des plans de conférences et de séances d'informations sur la sécurité incendie adaptés aux personnes ayant une incapacité et aux personnes âgées	2018, 2019, 2020	PAI et PA
Créer un réseau d'information auprès des organismes concernant les clientèles vulnérables lors d'une situation d'exception	2017, 2018	PAI
Soutenir l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale dans le cadre du programme PAIR	En continu	PA

## Engagement :

### Améliorer la sécurité sur les sites des chantiers routiers

Actions	Année de réalisation	Volet
Définir un cadre d'intervention pour améliorer la sécurité autour des chantiers sur la voie publique (agglomération)	2018, 2019, 2020	PAI





# CULTURE, LOISIR, SPORT ET VIE COMMUNAUTAIRE



## Constats et tendances

- › La proportion de personnes actives, pour les groupes 65-74 ans, 75-84 ans et 85 ans et plus, demeure relativement stable chez les hommes, mais elle diminue avec l'âge chez les femmes<sup>12</sup>. (*Habitudes de vie, poids corporel et participation sociale chez les aînés du Québec*, INSPQ, 2014)
- › L'information sur les activités de loisir, de sport, culturelles et communautaires n'est pas toujours adaptée aux besoins des personnes ayant des incapacités
- › Le tiers des personnes avec des incapacités (33 %) souhaiteraient avoir davantage d'activités pour occuper leurs loisirs. Parmi celles-ci, 45 % mentionnent les coûts trop élevés comme obstacle à leur participation à des activités de loisirs<sup>13</sup>

## Principaux enjeux

- › L'amélioration de l'accessibilité architecturale des bâtiments municipaux de loisir, de sport et communautaires
- › Le niveau de connaissance du personnel municipal, des partenaires du milieu associatif et des promoteurs événementiels sur l'accessibilité universelle
- › L'accessibilité des activités de loisir, de sport, culturelles et communautaires pour les personnes ayant des incapacités et les aînés

## > Engagement :

### Optimiser l'accès à l'offre de loisir, sport, culture et communautaire

Actions	Année de réalisation	Volet
Inclure dans tous les documents d'appel d'offres de professionnels l'exigence d'appliquer le Guide pratique d'accessibilité universelle (GPAU) dans les projets de rénovation et construction de locaux communautaires (Division de la gestion des immeubles)	En continu	AU
Compléter le projet d'outil d'évaluation des infrastructures et en faire l'adaptation pour l'évaluation des bâtiments de la Ville	En continu	AU
Prioriser les projets architecturaux et urbanistiques et déterminer ceux qui seront suivis par un comité consultatif (Table de concertation pour l'accessibilité universelle)	En continu	AU
Inclure les critères du Guide pratique d'accessibilité universelle dans les programmes de besoins produits par les arrondissements pour les projets de réfection et d'aménagement des parcs et des infrastructures de loisirs	En continu	AU
Réaliser le portrait des installations aquatiques dont les bassins ont des marches encastrées et des échelles	2018	AU
Améliorer l'accessibilité des installations aquatiques ciblées dans le portrait	2018, 2019, 2020	AU
Promouvoir la fiche du programme triennal d'immobilisation (PTI) dédiée à l'accessibilité universelle et aux aînés auprès des arrondissements	2018, 2019, 2020	AU
Appliquer systématiquement le Guide pratique d'accessibilité universelle lors de la conception par les services municipaux de nouveaux espaces et bâtiments publics municipaux	En continu	AU
Intégrer un volet accessibilité universelle dans le « Programme amélioration des propriétés (25 000 \$) »	En continu	AU
Soutenir financièrement les Jeux d'été d'Olympiques spéciaux Québec	2017	PAI
Renouveler les ententes avec les centres communautaires de loisirs fédérés du territoire dans une approche milieu de vie afin de favoriser les activités de loisir et communautaires destinées aux personnes ayant des incapacités et aux aînés	2018	PAI et PA
Bonifier la diffusion de l'offre de service de la Bibliothèque de Québec auprès des personnes ayant des incapacités et des personnes aînées	2020	PAI et PA
Collaborer avec les travailleurs de milieu afin d'augmenter la fréquentation aux différents services offerts en bibliothèque	2020	PA

## Engagement :

### Optimiser l'accès aux événements publics soutenus par la Ville

Actions	Année de réalisation	Volet
Promouvoir l'accessibilité universelle auprès des promoteurs externes pour les événements locaux et municipaux	En continu	AU
Actualiser les connaissances sur l'accessibilité universelle dans les événements auprès des intervenants du groupe de travail « événements »	2017, 2018	AU
Réaliser un portrait du degré d'accessibilité des événements locaux produits par la Ville et émettre des recommandations pour améliorer l'accessibilité de ceux-ci	2019	AU

## Engagement :

### Maintenir ou bonifier des mesures facilitant l'intégration des personnes ayant des incapacités et des personnes âgées à l'offre d'activités de loisir, de sport, culturelles et communautaires

Actions	Année de réalisation	Volet
Consolider les partenariats dans le processus d'évaluation des enfants ayant des besoins particuliers dans le cadre du PVE afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle	En continu	PAI
Promouvoir la Vignette d'accompagnement touristique et de loisir* (VATL) auprès des organismes	2018, 2019, 2020	PAI
Réaliser un projet de médiation culturelle* en collaboration avec des personnes vivant une déficience intellectuelle	2017, 2018	PAI
Faciliter la réalisation de projets visant les personnes immigrantes ayant des incapacités ou âgées dans le cadre du programme « Québec, collectivité accueillante »*	2018	PAI et PA
Réaliser un sondage de satisfaction auprès de la clientèle fréquentant les cinq organismes offrant des services de camp adapté partenaire de la Ville	2017	PAI
Réviser le modèle de soutien financier des camps adaptés pour les 5 à 12 ans	2017, 2018	PAI

Actions	Année de réalisation	Volet
Consolider le soutien financier aux camps adaptés pour les adolescents ayant des besoins particuliers	En continu	PAI
Poursuivre l'appel de projets dans le cadre du programme « Accès aux loisirs pour personnes ayant des incapacités »*	En continu	PAI
Poursuivre la collaboration au projet de recherche « Communauté axée sur la Participation Sociale de l'Enfant et de l'Adolescent (CAPSEA) »*	2017	PAI
Soutenir la réalisation d'une recherche sur les bonnes pratiques en matière de loisir inclusif dans les camps de jour durant la période estivale	2018	PAI
Mettre en place un comité de réflexion sur l'accessibilité de l'offre culturelle	2017	PAI
Poursuivre l'appel de projets dans le cadre du programme « Municipalité amie des aînés (MADA)-Ville » et bonifier le budget	En continu	PA

## Engagement :

### Reconnaître et valoriser l'expertise des aînés

Actions	Année de réalisation	Volet
Soutenir et promouvoir l'action bénévole	En continu	PA





# COMMUNICATION ET ACCÈS À L'INFORMATION



## Constats et tendances

- › En 2013, l'utilisation régulière d'Internet est 10 % plus élevée qu'en 2009 chez les aînés<sup>14</sup>
- › Au Québec, moins d'un adulte de 65 ans et plus sur deux est branché à Internet à domicile (42,1 % contre 78,1 % pour la moyenne québécoise)<sup>15</sup>.
- › Les aînés de la Ville de Québec ont une faible connaissance des services, équipements et activités mis à leur disposition<sup>16</sup>

## Principaux enjeux

- › Méconnaissance de la population en matière d'accessibilité universelle et des réalisations municipales
- › Inadéquation entre le niveau moyen de littératie de la population et les communications municipales
- › Présence d'obstacles à l'accès à l'information et aux services municipaux
- › Méconnaissance de la population sur la réalité des personnes ayant des incapacités et des personnes aînées

## Engagement :

### Améliorer l'accessibilité du site WEB

Actions	Année de réalisation	Volet
Réaliser une refonte cosmétique du site Internet et alléger les contenus (texte) afin de faciliter la consultation de l'information en ligne	En continu	AU

## Engagement :

### Faciliter l'accès à l'information et aux services

Actions	Année de réalisation	Volet
Bonifier la section accessibilité universelle du site Internet de la Ville, notamment en mettant en valeur les aménagements favorisant les déplacements urbains et la participation sociale (ex. : liste des intersections ayant des signaux sonores, travaux de construction/rénovation réalisés)	En continu	AU
Promouvoir l'accessibilité universelle auprès des citoyens, des employés et des élus municipaux (bulletin municipal, blogue, forum, Intranet)	En continu	AU
Déployer le réseau d'écrans numériques dans les équipements municipaux et assurer l'accessibilité de l'information transmise	En continu	AU
Renouveler l'entente et faire la promotion du Service 211 *	2017	AU
Maximiser l'utilisation de pictogrammes dans nos communications et nos immeubles, par la publication d'un guide, pour améliorer la compréhension et la sécurité.	2017, 2018	AU



## Engagement :

### Optimiser la communication avec les personnes ayant des incapacités et les personnes âgées

Actions	Année de réalisation	Volet
Organiser et coordonner la programmation de la Semaine québécoise des personnes handicapées	2018, 2019, 2020	PAI
Convenir d'une entente avec le Service régional d'interprétariat de l'Est-du-Québec (SRIEQ) pour l'ensemble de la Ville	En continu	PAI
Informers les aînés sur la démarche Municipalité Amie des Aînés (MADA)*	En continu	PA
Informers les aînés sur l'offre de service générale et spécifique de la Ville ainsi que sur les ressources disponibles dans le bulletin municipal et le site Internet	En continu	PA
Poursuivre la participation de la Ville à la Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale	En continu	PA
Faire la promotion de l'adresse courriel MADA-Ville	En continu	PA
Organiser et coordonner la programmation de la Journée internationale des personnes âgées	En continu	PA
Participer annuellement au Salon FADOQ	En continu	PA
Adhérer au Réseau mondial OMS des villes et des communautés amies des aînés	2017	PA
Faciliter les mécanismes de concertation de proximité existants	En continu	PA et PAI





# ORGANISATION MUNICIPALE



## Constats et tendances

- › La Ville de Québec implante des processus transversaux d'amélioration continue au sein de l'administration municipale
- › Le taux de placement des personnes handicapées est de 49 %, comparativement à 79 % dans la population en général<sup>17</sup>

## Principaux enjeux

- › Absence d'outils au sein de l'organisation municipale pour évaluer les actions réalisées en matière d'accessibilité universelle
- › Méconnaissance des fournisseurs et des employés municipaux en matière d'accessibilité universelle
- › Manque de perspective d'emploi
- › Faible sensibilisation des employés et de la population en général sur les obstacles à la participation sociale des aînés et des personnes ayant des incapacités

## Engagement :

### Former et outiller les employés et les fournisseurs municipaux en matière d'accessibilité universelle

Actions	Année de réalisation	Volet
Poursuivre l'animation et la coordination de la Table de concertation en accessibilité universelle, volet architecture et urbanisme	En continu	AU
S'assurer de la représentation de la petite enfance à la Table de concertation sur l'accessibilité universelle	En continu	AU
Élaborer une formation sur le Guide pratique d'accessibilité universelle (GPAU) et former les employés municipaux	En continu	AU
Inscrire le sujet accessibilité universelle comme point d'information à l'ordre du jour des rencontres de division et/ou aux comités de direction au besoin	En continu	AU
Bonifier le Guide pratique d'accessibilité universelle par l'ajout de nouvelles fiches	2020	AU
Actualiser un plan de communication pour le Guide pratique d'accessibilité universelle	2020	AU
Faire connaître les répondants en matière d'accessibilité universelle dans leur unité administrative	2017	AU
Poursuivre la collaboration avec le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS) * dans le cadre de la programmation de recherche « Participation sociale et villes inclusives » *	En continu	AU
Présenter le bilan annuel du plan d'action à la Table des services de proximité	En continu	AU
Sonder les employés sur leur niveau de connaissance concernant l'accessibilité universelle	2017 et 2020	AU
Développer les connaissances et le partage d'expertise concernant l'accessibilité universelle et les personnes âgées (unités administratives, CIRRIIS, IVPSA, etc.)	En continu	AU
Sensibiliser et informer les unités administratives sur les enjeux de l'accessibilité universelle dans le processus d'approvisionnement	En continu	AU
Inclure un critère relié à l'accessibilité universelle dans les documents d'appel d'offres de la Ville de Québec.	2018	AU

## Engagement :

### Former et outiller les employés sur les enjeux concernant les personnes ayant des incapacités

Actions	Année de réalisation	Volet
Organiser des ateliers de sensibilisation sur la réalité des personnes ayant des incapacités, destinés au personnel municipal	En continu	PAI
Informar les unités administratives sur l'offre de formation concernant l'accueil des personnes ayant des incapacités	2018, 2019, 2020	PAI
Réviser le Cadre de référence pour la Ville de Québec en matière d'intégration des personnes vivant des situations de handicap : Vers une Ville inclusive	2019, 2020	PAI

## Engagement :

### Former et outiller les employés sur les enjeux concernant les personnes âgées

Actions	Année de réalisation	Volet
Parfaire les connaissances des conseillers en communication sur le profil sociodémographique et les besoins des aînés	En continu	PA
S'assurer de la représentation des aînés à la Table de concertation sur accessibilité universelle	En continu	PA
Produire un portrait des aînés par arrondissement faisant notamment apparaître les indices de défavorisation et le déployer dans l'organisation municipale	2018	PA

## Engagement :

### Favoriser l'employabilité

Actions	Année de réalisation	Volet
Recenser les organismes en employabilité des personnes ayant des incapacités et les faire connaître auprès des unités administratives municipales	2018, 2019	PAI
Poursuivre la mise en œuvre du Programme Égalité 5 *	En continu	PAI

## 🔍 NOTES

- <sup>1</sup> OMS (2002). Vieillir en restant actif. Cadre d'orientation
- <sup>2</sup> MFA (2009). Favoriser le vieillissement actif au Québec
- <sup>3</sup> Statistique Canada, Recensement 2011
- <sup>4</sup> Statistique Canada, Recensement 2011
- <sup>5</sup> Statistique Canada, mars 2016, Femmes au Canada : rapport statistique fondé sur le sexe, Les femmes âgées, Statistique Canada, mars 2016
- <sup>6</sup> Un continuum résidentiel adapté aux besoins des personnes handicapées, Projet clinique déficience physique, déficience intellectuelle et trouble envahissant du développement, Normand Boucher et Israël Dumont, Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS), Juillet 2013
- <sup>7</sup> Office des personnes handicapées du Québec (2006). La participation sociale des personnes handicapées au Québec : principaux constats. 92 p.
- <sup>8</sup> Rapport d'activité 2014, RTC et site Internet du RTC (consulté en juillet 2016)
- <sup>9</sup> Résultats du sondage 2013 sur la satisfaction des citoyens à l'égard des services collectifs, Ville de Québec
- <sup>10</sup> Correctifs de la responsabilité des arrondissements
- <sup>11</sup> Sondage SOM réalisé en 2011 pour la Ville de Québec
- <sup>12</sup> INSPQ, 2014, Habitudes de vie, poids corporel et participation sociale chez les aînés du Québec
- <sup>13</sup> Office des personnes handicapées du Québec (2006). La participation sociale des personnes handicapées au Québec : principaux constats. 92 p.
- <sup>14</sup> 2013, CEFRIO | NETendances | LES AÎNÉS (65 ANS ET PLUS)
- <sup>15</sup> 2013, CEFRIO | NETendances | LES AÎNÉS (65 ANS ET PLUS)
- <sup>16</sup> 2016, SOM, Rapport, Groupes de discussion concernant les besoins des aînés en matière d'accès aux services, aux activités et aux équipements de la Ville de Québec
- <sup>17</sup> Statistique Canada, 2015

# ANNEXES

## ➤ ANNEXE A

### COMPOSITION DU COMITÉ DE PILOTAGE

- Accès Transports viables
- Adaptavie
- Aînés regroupés de Charlesbourg (ARC)
- Association des personnes handicapées de Charlesbourg (APHC)
- Association des proches aidants de la Capitale-Nationale
- Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs Québec-Métro (AQEPA Québec Métro)
- Association pour l'intégration sociale – Région de Québec (AISQ)
- Association régionale de loisir pour les personnes handicapées de la Capitale-Nationale (ARLPH C-N)
- Association des TCC des deux Rives
- Autisme Québec
- Centre d'action bénévole de Québec
- Centre d'action du Contrefort
- Centre d'excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ)
- Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches - 211
- Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS)
- Collectif 55 +
- Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH)
- Corporation des jeunes retraités (CJR)
- Direction de santé publique de la Capitale-Nationale / Équipe Sécurité dans les milieux de vie/Vieillessement en santé
- FADOQ
- Fédération québécoise des centres communautaires de loisir
- Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA)
- Madame Chantal Gilbert, élue responsable des dossiers accessibilité universelle et aînés
- Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)
- Regroupement des personnes handicapées visuelles(RPHV)
- Table de concertation des aînés de la Capitale-Nationale

## ➤ ANNEXE B

### LEXIQUE

Programme	Description
<b>AccèsLogis</b>	Programme d'aide financière qui vise à favoriser la réalisation de logements sociaux et communautaires pour les ménages à revenu faible ou modeste, ou encore pour des clientèles qui ont des besoins particuliers en habitation
<b>Approche de Rues conviviales</b>	L'approche de Rues conviviales aspire à créer un réseau de rues et d'espaces publics qui améliore la qualité des milieux de vie. L'objectif d'une rue conviviale est de soutenir des déplacements accessibles, sécuritaires et confortables pour tous les modes de déplacement (à pied, à vélo, en transport en commun, en voiture, en camion), toutes les conditions personnelles (enfants, personnes à mobilité réduite, personnes âgées), et ce, en toutes saisons (été, automne, hiver, printemps).
<b>Artère intelligente</b>	Projet utilisant les technologies de l'information (fibre optique) pour optimiser les services aux citoyens
<b>Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS)</b>	Le CIRRIIS 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.
<b>Communauté axée sur la Participation Sociale de l'Enfant et de l'Adolescent (CAPSEA)</b>	La programmation de recherche de l'équipe CAPSEA consiste entre autres, à mettre en place des projets visant à favoriser la participation sociale des enfants et adolescents ayant des incapacités en contexte de loisirs
<b>Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale (IMPAC)</b>	Le projet IMPAC (Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale) vise à adapter le tribunal à des clientèles particulières
<b>Marches exploratoires</b>	Activité permettant une évaluation des infrastructures urbaines par les utilisateurs
<b>Médiation culturelle</b>	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 par des facteurs sociaux, économiques, géographiques ou linguistiques
<b>Municipalité Amie des Aînés (MADA)</b>	La démarche MADA a pour objet d'encourager la participation active des aînés au sein de leur communauté et à concrétiser la vision d'une société pour tous les âges
<b>Plan de piétonnisation et de transport actif du Vieux-Québec</b>	Plan visant à optimiser les infrastructures urbaines à l'avantage des piétons (faciliter les déplacements piétonniers)
<b>Plan directeur en prévention 2015-2018</b>	Les priorités d'intervention ainsi que les orientations établies dans le Plan directeur en prévention 2015-2018 ont pour visée d'assurer la protection de la population de Québec en offrant des services de prévention efficaces et innovateurs.
<b>Pochette Cache-Cash</b>	Pochette se portant sous le vêtement (pour éviter le vol) et pouvant contenir des informations sur la condition de la personne qui la porte, son passeport, ses cartes d'identité, son argent, etc.



Programme	Description
<b>Programmation de recherche « Participation sociale et villes inclusives »</b>	L'équipe de recherche en partenariat « Participation sociale et villes inclusives » développe et applique des solutions innovantes pour soutenir la mise en place d'environnements urbains inclusifs
<b>Programme Accès aux loisirs pour personnes ayant des incapacités</b>	Programme visant à favoriser l'accès au loisir, pour les personnes adultes handicapées de 18 ans et plus, offert par des organismes ayant une programmation de loisir dédiée à cette clientèle
<b>Programme amélioration des propriétés</b>	Le but du Programme « Amélioration des propriétés » est de permettre aux OBNL reconnus d'apporter des améliorations à leur propriété afin de la maintenir en bon état.
<b>Programme Égalité 5</b>	Programme ayant pour objectif d'atteindre une représentation plus équitable des personnes appartenant aux groupes visés (femmes, autochtones, minorités visibles, minorités ethniques, personnes ayant des incapacités) ainsi que de corriger les facteurs de discrimination identifiés dans les règles et pratiques de gestion des ressources humaines.
<b>Programme Municipalité amie des aînés (MADA)-Ville</b>	Le programme MADA-Ville soutient des projets visant le développement de milieux inclusifs
<b>Programme Québec, collectivité accueillante</b>	Le programme Québec, collectivité accueillante soutient des projets visant l'édification d'une collectivité encore plus accueillante et inclusive pour les personnes issues de l'immigration et les communautés culturelles, l'établissement durable des personnes immigrantes au sein de la collectivité, la pleine participation des personnes immigrantes et des communautés culturelles à la vie citoyenne et à l'enrichissement collectif, l'ouverture à la diversité et aux échanges interculturels.
<b>Programme triennal d'immobilisation (PTI)</b>	Programme regroupant les projets d'investissement que la Ville prévoit effectuer sur son territoire au cours des trois prochaines années pour réaliser la réfection de ses infrastructures, favoriser le développement économique, culturel et social et améliorer la qualité de vie des citoyens par un meilleur aménagement urbain.
<b>Projet « À la rencontre des aînés de Québec »</b>	Activité en partenariat avec l'OMHQ et les étudiants de Techniques Policières du Collège Garneau. Visites de porte en porte des résidents des HLM du secteur Haute-Ville afin de s'assurer que les gens ne sont victimes d'aucune infraction criminelle et informations de prévention.
<b>Projet « Portrait des Aînés du quartier St-Sacrement »</b>	Activité en partenariat avec les étudiants en Techniques policières du Collège Garneau. Visite des résidents des immeubles à logement du secteur St-Sacrement qui vise à briser l'isolement des aînés et informations de prévention.
<b>Service 211</b>	Service d'information et de référence téléphonique et Web qui orientent vers les ressources communautaires disponibles. Ce service est coordonné par le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches.
<b>Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL)</b>	La Vignette d'accompagnement touristique et de loisir accorde la gratuité d'entrée, dans les endroits participants, à l'accompagnateur d'une personne âgée d'au moins 12 ans, ayant une déficience ou un problème de santé mentale et nécessitant l'aide d'un accompagnateur dans ses sorties touristiques ou de loisir.

## ➤ ANNEXE C

### LISTE DES ACRONYMES

- **AU** : Accessibilité universelle
- **CAPSEA** : Communauté axée sur la Participation Sociale de l'Enfant et de l'Adolescent
- **FADOQ** : Fédération de l'Âge d'Or du Québec
- **GPAU** : Guide pratique d'accessibilité universelle
- **HLM** : Habitation à loyer modique
- **IMPAC** : Projet Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale
- **INSPQ** : Institut national de santé publique du Québec
- **IVPSA** : Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés
- **MADA** : Municipalité amie des aînés
- **MFA** : Ministère de la Famille et des Aînés du Québec
- **OMHQ** : Office municipal d'habitation de Québec
- **OMS** : Organisation mondiale de la Santé
- **PA** : Personne aînée
- **PAI** : Personne ayant des incapacités
- **PECH** : Programme d'encadrement clinique et d'hébergement
- **PTI** : Programme triennal d'immobilisation
- **PVE** : Programme Vacances-Été
- **RAO** : Répartition Automatisée par Ordinateur
- **RTC** : Réseau de transport de la Capitale
- **SRIEQ** : Service régional d'interprétariat de l'Est-du-Québec
- **STAC** : Service de transport adapté de la Capitale
- **VATL** : Vignette d'accompagnement touristique et de loisir





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

