



Québec, une ville **POUR TOUS!**

Plan d'action 2017-2020

pour l'accessibilité universelle,
les personnes âgées et les personnes
ayant des incapacités

**PRINCIPAUX
FAITS SAILLANTS
2017 ET 2018**

🔍 TABLE DES MATIÈRES

Engagements de la Ville de Québec	2
Une approche qui se veut globale.....	3
Qu’entendons-nous par l’accessibilité universelle?	3
Axe 1	6
Axe 2	8
Axe 3.....	11
Axe 4.....	13
Axe 5.....	16
Axe 6.....	18

④ ENGAGEMENTS DE LA VILLE DE QUÉBEC

Le 4 juillet 2017, le conseil municipal de la Ville de Québec adoptait le plan d'action 2017-2020 pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités. Par ce geste, la Ville de Québec renouvelait ses engagements auprès de ses citoyens et citoyennes et de ses partenaires gouvernementaux.

En effet, 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 ainsi qu'un bilan annuel.

Accréditée Municipalité amie des aînés en 2012, la Ville de Québec a renouvelé cet engagement par l'adoption de son plan d'action. De plus, elle a également adhéré au Réseau de l'Organisation mondiale de la santé des villes et des communautés amies des aînés.

Une municipalité amie des aînés (MADA), c'est une municipalité qui :

- > met un frein à l'âgisme
- > sait adapter ses politiques, ses services et ses structures
- > agit de façon globale et intégrée
- > favorise la participation des aînés
- > s'appuie sur la concertation et la mobilisation de toute la communauté

⦿ UNE APPROCHE QUI SE VEUT GLOBALE

L'approche de l'accessibilité universelle privilégiée par la Ville de Québec s'insère dans une vision globale et intégratrice qui tient compte des besoins diversifiés de sa population. Évoluer, se réaliser et s'épanouir dans un environnement accessible, voilà à quoi peut aspirer chaque citoyen.

⦿ QU'ENTENDONS-NOUS PAR L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE?

L'accessibilité universelle est un moyen d'action qui permet d'avoir accès aux lieux, aux équipements, aux services, aux programmes et à l'information, sans discrimination ni privilège et en toute équité. Vivre dans des environnements sans obstacles pour toutes les clientèles (personnes ayant des incapacités, personnes âgées, familles, tout-petits, personnes allophones ou à faible niveau de littératie).

Le plan d'action se compose de six (6) axes représentant les enjeux prioritaires découlant des consultations et s'inscrivant dans les champs de compétences de la Ville :

-  > 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

Trois (3) principaux volets du plan d'action 2017-2020 pour l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités.



Volet **accessibilité universelle**,
au total
44 mesures
touchent ce volet



Volet des **personnes ayant des incapacités**,
au total
37 mesures
touchent ce volet



Volet des **personnes âgées**,
25 mesures
répondent aux besoins
spécifiques
des personnes âgées

Un grand total de **106 mesures** sont mises de l'avant pour **améliorer l'accessibilité universelle, les personnes âgées et les personnes ayant des incapacités.**







AXE 1

HABITAT ET ACCÈS AU LOGEMENT



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 âgées dans leur milieu de vie

**Rappel
des engagements :**

- › Diversifier l'offre de logements abordables
- › Favoriser la participation des personnes âgées dans leur milieu de vie

Faits saillants 2017-2018 :

Diversifier l'offre de logements abordables :



› **295 nouveaux logements sociaux et communautaires**, accessibles et adaptables livrés en 2017-2018.

› Le mérite Ovation municipale récompense les municipalités qui se sont distinguées de façon originale par leurs réalisations et les efforts mis en place pour innover, créer ou développer un projet dans le but d'améliorer la qualité de vie de leurs citoyens.

Favoriser la participation citoyenne des personnes âgées dans leur milieu de vie, oui, mais comment ?

En offrant aux personnes âgées l'accès à des activités tenant compte de leurs besoins et intérêts.

- › Rencontre de groupes sur la grand-parentalité au masculin par l'organisme Autonhommie;
- › Cuisines collectives pour proches aidants et intergénérationnelles soutenues par le Patro Laval, le Carrefour des proches aidants, la Fraternité Sainte-Marie de Vanier inc., et la CDC de Charlesbourg;
- › Identification d'aînés isolés par l'entremise du service à domicile offert par l'organisme Service amical Basse-Ville, et soutien à la participation aux activités de l'organisme;
- › Escouade intergénérationnelle (aîné-ado) permettant de rejoindre les aînés dans leur milieu de vie par le Patro de Charlesbourg.



AXE 2

DÉPLACEMENTS, ACCÈS AU TRANSPORT ET AUX SERVICES DE PROXIMITÉ



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 âgées

Rappel des engagements :

- › Optimiser les déplacements piétonniers et l'accès au transport en commun
- › Faciliter l'accès aux commerces de proximité
- › Optimiser l'accès aux stationnements

Faits saillants 2017-2018 :

Lorsque l'on parle d'optimiser les déplacements piétonniers et l'accès au transport en commun, concrètement cela représente :

- › la révision de plus de 200 feux de circulation
- › l'augmentation du temps de traverse à 5 intersections
- › l'installation de 22 signaux sonores
- › l'inventaire de plus d'une centaine de trottoirs et apporter les correctifs nécessaires

Et si on ajoute «**faciliter l'accès aux commerces de proximité**», on retrouve trois (3) projets réalisés sous l'approche de « Rues conviviales ».

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).



Avenue Ducharme – rue Émile-Fontaine – rue Beaucage



- › École Notre-Dame-du-Canada
- › Bureau d'arrondissement des Rivières
- › Centre communautaire Fernand-Dufour
- › Parc Victorin-Beaucage
- › Parc Jean-Paul Nolin (piscine et bibliothèque)
- › Pharmacie et clinique médicale

Le projet de l'avenue Ducharme et les rues Beaucage et Émile-Fontaine s'inscrit dans les travaux de réfection de surface et bonifie le milieu par de simples aménagements. Ces rues étant situées à proximité de plusieurs générateurs de déplacement, comme l'école Notre-Dame-du-Canada, le bureau d'arrondissement des Rivières, le centre communautaire Fernand-Dufour et le parc Victorin-Beaucage, les objectifs de réaménagement étaient **d'améliorer les parcours et la sécurité des déplacements actifs.**

Ma participation citoyenne est grandement améliorée lorsque les trottoirs sont de qualité, que j'ai accès facilement aux Métrobus ainsi qu'à des commerces de proximité accessibles.

Une citoyenne à mobilité réduite





AXE 3

SÉCURITÉ ET SENTIMENT DE SÉCURITÉ

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



Rappel des engagements :

- › Développer et maintenir des mesures favorisant les bonnes pratiques en matière de sécurité urbaine et d'intervention
- › Bonifier le partenariat entre la sécurité civile et les acteurs du milieu
- › Améliorer la sécurité sur les sites des chantiers routiers

Faits saillants 2017-2018 :

Plus de 700 policiers et 75 employés du 911 ont été formés sur les différentes techniques d'intervention à appliquer en présence des personnes ayant des troubles de santé mentale et/ou cognitive.

Entente avec l'organisme Programme d'encadrement clinique et 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 de déficience intellectuelle en situation de crise psychosociale ou psychiatrique.

	Appels reçus	Services post-crise offerts
2017	1542	1142
2018	1574	1188

Dans l'objectif d'améliorer les bonnes pratiques en matière de sécurité urbaine, on souligne la collaboration entre le Service de police de la Ville de Québec, le Cégep Garneau par le biais des étudiants en techniques policières et l'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR).

Le Service de police de la Ville de Québec est allé à la rencontre de 1338 personnes âgées habitant en résidence :

2017

- > 539 personnes âgées rencontrées
- > Ouverture de 5 dossiers policiers
- > 1 renseignement criminel
- > 10 rencontres de suivi avec un psychoéducateur de l'AQDR

2018

- > 799 personnes âgées rencontrées
- > Ouverture de 1 dossier policier
- > 9 rencontres de suivi avec un psychoéducateur de l'AQDR
- > 5 suivis conjoints AQDR et administration de l'immeuble
- > 3 suivis conjoints Police et administration de l'immeuble

Ces actions permettent d'augmenter le sentiment de sécurité et de briser l'isolement de nos aînés.



AXE 4

CULTURE, LOISIR, SPORT ET VIE COMMUNAUTAIRE



Enjeux :

- › L'amélioration de l'accessibilité architecturale des bâtiments municipaux de loisir, de sport et communautaire
- › 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

Rappel des engagements :

- › Optimiser l'accès à l'offre de loisir, de sport, culture et communautaire
- › Optimiser l'accès aux événements publics soutenus par la Ville
- › Maintenir ou bonifier des mesures facilitant l'intégration des personnes ayant des incapacités et des personnes aînées à l'offre d'activités de loisir, de sport, culturelles et communautaires

Faits saillants 2017-2018 :

Douze (12) parcs ont été aménagés en y intégrant le concept d'accessibilité. Concrètement, cela veut dire des tables de pique-nique adaptées, des bancs avec accoudoirs, des sentiers pavés et des modules de jeu comprenant des éléments inclusifs et d'accessibilité.

- Panneaux d'affichage du parc linéaire de la Rivière-Saint-Charles indiquant des informations sur les équipements accessibles, le pourcentage de pente et le type de revêtement
- Pavillon des parcs Roger-Lemelin, Victorin-Beaucage, Domaine Maizerets, Paul-Émile Beaulieu, de l'Accueil, Montpellier, Malraux et Saint-Jean-Baptiste-De La Salle

Comment vous dire à quel point la découverte d'une place éphémère m'a été salutaire cet été. Je traverse une période de vie vraiment difficile et le fait de visiter la place éphémère (boul. Charest/rue Saint-Anselme) m'a permis de ventiler et même de prendre contact avec des gens et intervenants (...). MERCI pour cette initiative qui nous permet des activités et rencontres variées (...).

Un citoyen de la ville de Québec



Photo : Pech-Sherpa

L'offre aux camps de jour adaptés se démarque par sa qualité de services auprès des différentes clientèles. En moyenne, par année, 3 715 personnes ayant une incapacité vivent une expérience de loisir de qualité, répondant à leurs besoins.

« Ce camp a permis à notre enfant de vivre une expérience positive, enrichissante, qu'il n'avait pas vécue dans aucun autre camp. »

« C'est et ça a toujours été magnifique avec Laura Lémerveil. »

« Ce service est primordial pour les parents d'enfants avec des besoins particuliers! »

« Ce camp nous a redonné espoir. Au camp Adaptavie, ils ont su gérer notre enfant autiste avec du personnel formé. Notre fille était bien, en sécurité, en confiance et son comportement reflétait cet état d'être. »

« Il s'agit d'un service essentiel dans nos vies. »



**AXE 5**

COMMUNICATION ET ACCÈS À L'INFORMATION

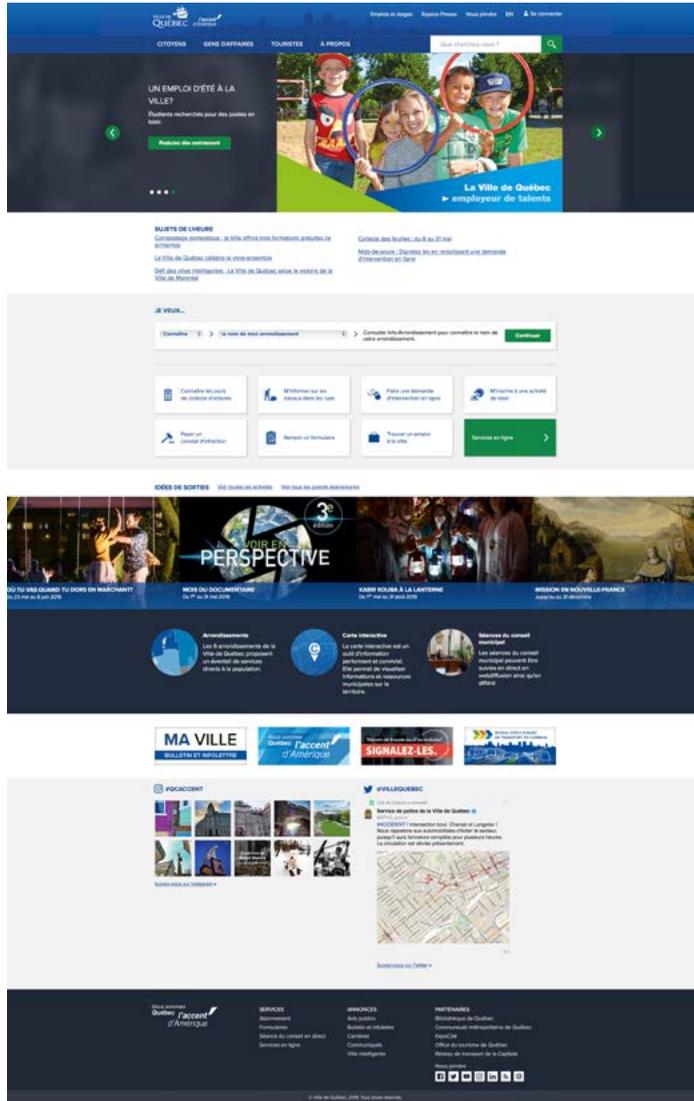
**Enjeux :**

- › 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 âgées

**Rappel
des engagements :**

- › Améliorer l'accessibilité du site WEB
- › Faciliter l'accès à l'information et aux services
- › Optimiser la communication avec les personnes ayant des incapacités et les personnes âgées

Faits saillants 2017-2018



La refonte du site Internet de la Ville a permis d'améliorer et d'augmenter son utilisation par les personnes ayant différentes limitations. Lorsque la police de caractère est plus grande et que les contrastes de couleur minimaux sont respectés, cela permet à une personne ayant des limitations visuelles de consulter l'information.

Intitulé *Le Web québécois oublié les malvoyants*, un article publié dans *Le Devoir* du 29 avril trace un portrait plutôt décevant de l'expérience de navigation vécue par les personnes malvoyantes ou non-voyantes sur les sites québécois. Plus de 8 sites sur 10 ne leur sont pas suffisamment accessibles. Cela comprend de nombreux sites gouvernementaux, d'établissements culturels et de commerces en ligne.

La Ville de Québec est toutefois sur la bonne voie, puisque l'article mentionne qu'une seule des 49 municipalités consultées sur le Web, la Ville de Québec, propose un site pleinement utilisable pour une personne ayant des limitations visuelles.

Cette distinction souligne les efforts et la qualité du travail mis de l'avant par la Ville de Québec afin de donner accès à l'ensemble de la population à l'information et sans discrimination.



AXE 6

ORGANISATION MUNICIPALE

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

Rappel des engagements :

- > Former et outiller les employés et les fournisseurs municipaux en matière d'accessibilité universelle
- > Former et outiller les employés sur les enjeux concernant les personnes ayant des incapacités
- > Former et outiller les employés sur les enjeux concernant les personnes aînées
- > Favoriser l'employabilité



Faits saillants 2017-2018 :

En matière d'amélioration de l'accessibilité universelle et de son aspect technique, on peut citer la Table de concertation en accessibilité universelle. Coordonnée et animée par le Service mobilité et transport intelligent, cette Table a pour principal mandat de :

- › Concerner et obtenir l'expertise des clientèles ciblées par le plan lors de la réalisation de projets municipaux. Cette Table réunit les principaux intervenants intéressés et concernés par l'accessibilité des infrastructures, à savoir :
 - › Les services municipaux
 - Planification de l'aménagement et de l'environnement
 - Transport et mobilité intelligente
 - Travaux publics
 - Ingénierie
 - Gestion des immeubles
 - Arrondissement
 - Loisirs, sports et vie communautaire
 - › Les associations et spécialistes de la réadaptation
 - Déficience physique
 - Déficience sensorielle
 - Déficience intellectuelle
 - › Les organismes sont :
 - Institut de Réadaptation en Déficience Physique de Québec – CIUSS site IRDPQ
 - Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 - ROP-03
 - Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap – CAPVISH
 - Regroupement des personnes handicapées visuelles (régions 03-12) – RPHV-03
 - Association des personnes avec une déficience de l'audition – APDA
 - Représentation des personnes âgées
 - Représentation des tout-petits
- › Tenue d'ateliers de sensibilisation à l'accessibilité universelle pour :
 - › Les élus municipaux
 - › Le groupe de travail événement
 - › Le conseil municipal des enfants
 - › Le Service d'interaction citoyenne

Projets où l'approche de co-conception est favorisée dans la réalisation de projets municipaux :

- › Base de plein air de Sainte-Foy
- › Centre communautaire Saint-Roch
- › Centre communautaire Bardy
- › Centre communautaire des Chutes
- › Grand Marché de Québec
- › Place Jean-Béliveau
- › Bibliothèque Gabrielle-Roy et place Jacques-Cartier

LE TAUX DE RÉALISATION, OÙ EN SOMMES-NOUS?

2017 :

> **87 %** des actions prévues sont amorcées

> **76 %** ont été entièrement réalisées

2018 :

> **96 %** des actions sont amorcées

> **72 %** sont complétées

Le bilan 2017 et 2018 présente les actions et les résultats atteints pour chacun de ces axes qui ont mobilisé vingt et une (21) unités administratives au sein de l'organisation municipale. Le taux de réalisation pour les quatre-vingt-treize (93) actions ciblées en 2017 et 2018 est de 87 %.

L'investissement associé à la réalisation de ces livrables s'évalue à 6 081 588 \$, excluant les équipements et les infrastructures.



