

# **Document de travail**

## **Modèle standard d'une politique d'accessibilité universelle**

**Définition :**

**L'accessibilité universelle** est le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents;

L'accessibilité universelle s'articule autour de quatre axes, à savoir l'axe architectural et urbanistique, l'axe des programmes, services et emploi, l'axe des communications ainsi que l'axe de la sensibilisation et de la formation.

Extrait de la plateforme d'Alter Go

**Vers des environnements « sans obstacles »**

La Ville reconnaît qu'au cours de sa vie, toute personne est susceptible de connaître des limitations temporaires ou permanentes aux plans moteur, visuel, auditif ou cognitif. C'est alors que l'environnement peut présenter de nombreuses entraves aux gestes quotidiens, ainsi qu'à la participation sociale et citoyenne.

**Qu'est-ce que signifie concrètement l'accessibilité universelle**

C'est offrir un milieu de vie où chacun peut bénéficier des mêmes services de façon autonome, peu importe ses limitations. C'est donc éliminer les barrières physiques, sociales et de communication qui font obstacle à la participation active et à l'intégration des personnes handicapées et à mobilité réduite. Miser sur l'accessibilité assure une meilleure qualité de vie pour tous.

**Une ville au service de tous ses citoyens**

Favoriser une meilleure qualité de vie pour l'ensemble des citoyens doit être une préoccupation constante. Ainsi, il nous importe de ne pas marginaliser les personnes ayant des incapacités mais plutôt de valoriser leur rôle social. Reconnaître leur apport personnel et leur contribution au développement de la communauté est le reflet d'une municipalité qui respecte les différences et met l'emphase sur les capacités et le potentiel de chacun.

**Les fondements de la politique**

La politique d'accessibilité universelle vise à harmoniser une collectivité où chaque citoyen puisse atteindre son plein potentiel et son autonomie, peu importe ses limitations, ainsi que réduire les barrières tant physiques que psychologiques face aux personnes handicapées.

On entend par 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. »

La politique englobe également toutes les personnes à mobilité réduite ayant des limitations permanentes ou provisoires: les aînés en perte d'autonomie, les personnes de forte taille, les familles avec de très jeunes enfants qui circulent avec des poussettes, les personnes ayant subi un accident, les utilisateurs de chariots de livraison et bien d'autres.

La notion d'accessibilité universelle touche également les principes de conception universelle, permettant ainsi de créer des environnements qui répondent le plus largement possible aux besoins de la population.

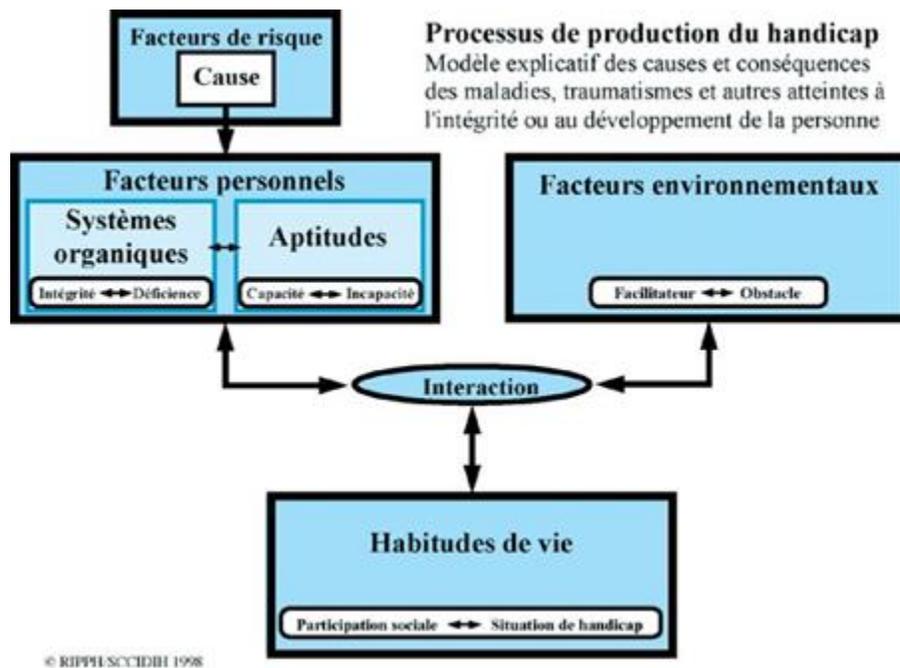
L'idée véhiculée par le concept d'accessibilité universelle est d'aménager un monde dans lequel toute la population, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, pourra vivre en toute liberté et en toute sécurité. Le concept d'une seule porte d'entrée pour tout le monde.

Nous regroupons tous ces citoyens dans l'appellation : Personne en situation de handicap et adhérons au concept du processus de production du handicap pour orienter l'intervention municipale.

## Le processus de production du handicap

Selon le concept québécois du processus de production du handicap (PPH), « les maladies, traumatismes et autres atteintes à l'intégrité et au développement de la personne peuvent causer des déficiences et entraîner des incapacités temporaires ou permanentes de nature stable, progressive ou régressive.

Ce sont toutefois les différents obstacles ou facilitateurs rencontrés dans le contexte de vie qui, en interaction avec les incapacités de la personne, pourront perturber ses habitudes de vie, compromettre l'accomplissement de ses activités quotidiennes et de ses rôles sociaux et la placer ainsi en situation de pleine participation sociale ou au contraire de handicap. »



« Ce n'est plus aux personnes à s'adapter à des environnements non conçus pour elles, mais c'est la société qui doit tenir compte de la diversité des citoyens qui la composent. »

À cet égard, la municipalité peut donc intervenir directement sur les facteurs environnementaux pour éliminer les obstacles et ainsi contribuer à la pleine participation sociale des citoyens.

## Cadre juridique

Les fondements et les engagements de la présente politique guideront la municipalité à entreprendre des actions pour assurer l'évolution progressive vers l'accessibilité pour tous. La municipalité est l'autorité habilitée en matière d'aménagement et de construction, de même que le pourvoyeur d'une gamme de services qui sollicitent quotidiennement tous ses citoyens et aide sa communauté à se déplacer en sécurité.

Les personnes handicapées requièrent parfois plus d'aide de la part de la communauté afin de bénéficier des mêmes conditions de vie que les autres citoyens. Cette aide ne peut en aucun cas être considérée comme un privilège : elle relève des Droits de l'Homme.

La Politique d'accessibilité universelle actualise la législation et les différentes conventions en vigueur tant au niveau international, national ou provincial pour assurer le respect des droits des personnes handicapées.

En voici un aperçu :

- Les Nations Unies
- Déclaration des droits des handicapés (1975)
- Règles sur l'égalisation des chances pour les personnes handicapées (1993)
- Convention sur les droits des personnes handicapées (2006)

La Charte canadienne des droits et libertés (1982)

« 15. (1) La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur [...] les déficiences mentales ou physiques. »

La Charte des droits et libertés de la personne au Québec (1975)

« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur [...] le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.»

- La loi québécoise assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, sociale et professionnelle (2004)
- Obligation pour les municipalités de plus de 15 000 habitants de produire et publier un plan d'action annuel pour réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées
- Obligation de prévoir l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et des services dans les processus d'approvisionnement municipaux
- Obligation municipale en matière de transport.

## **Principes d'intervention de la municipalité**

Les principes suivants servent de guide au développement et à l'application de la Politique d'accessibilité universelle et au plan d'action de la municipalité :

### **Égalité et équité**

Sans discrimination ni privilège, toute personne a le droit d'accéder aux différents services, de façon sécuritaire, indépendamment de ses limitations.

### **Concertation avec les ressources du milieu**

Faire « pour et avec » les personnes en situation de handicap, est essentiel pour identifier les véritables besoins, développer les meilleures pratiques et prioriser les actions. De plus, la collaboration avec les ressources œuvrant auprès des personnes handicapées, qui détiennent une expertise certaine dans leur milieu, est essentielle au développement et à l'application de la politique d'accessibilité universelle et permet de faire le suivi de l'évolution des véritables besoins.

### **Respect de l'autonomie et de la dignité**

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont avant tout de multiples capacités qu'elles doivent pouvoir développer, exploiter et en faire bénéficier la collectivité. Les aménagements doivent donc tendre vers une utilisation autonome des services.

### **La planification pour du développement durable**

Les travaux d'adaptation réalisés après construction s'avérant plus coûteux, il est donc préférable pour une maximisation des ressources financières collectives, de concevoir et de construire en appliquant les principes de conception universelle pouvant desservir plusieurs générations.

«Prévenir coûte moins cher que guérir». Considérant les besoins nombreux et la rareté des ressources, il importe de rationaliser et d'anticiper les besoins futurs en termes d'accessibilité afin de faire de bons choix pour l'ensemble de la communauté.

### **Intégration architecturale**

Bien qu'ayant une perspective essentiellement fonctionnelle, tout aménagement, pour optimiser l'accessibilité, doit respecter les contraintes architecturales et patrimoniales afin de s'intégrer harmonieusement dans l'environnement.

### **Respect des capacités financières de la municipalité**

L'accès universel s'effectue par étapes, considérant d'une part les priorités établies par le Comité consultatif et d'autre part, les contraintes administratives, organisationnelles et financières de la municipalité.

## Cadre d'intervention

La Politique d'accessibilité universelle s'articule autour de neuf grands secteurs d'intervention desquels découlent divers domaines d'application.

### 1. La concertation

---

Il importe à la municipalité de mobiliser le milieu afin de bénéficier de l'expertise des gens interpellés par les différents dossiers et ainsi permettre une appropriation des projets par la collectivité.

Concrétiser ainsi la participation citoyenne est essentielle pour bien cerner les véritables besoins et priorités de notre population, d'autant plus lorsqu'il est question de citoyens ayant des incapacités.

La force de la concertation, c'est de réunir plusieurs intervenants autour d'objectifs communs et complémentaires à leur mission respective, tout en misant sur les ressemblances et en tirant profit des différences! C'est ainsi que s'invente ensemble les meilleures pratiques pour mettre en place des projets et des infrastructures qui tiennent compte des caractéristiques de l'ensemble des utilisateurs.

## L'engagement municipal

### Comité consultatif

- Allier les ressources du milieu au sein d'un comité paramunicipal afin d'améliorer les conditions de vie des personnes en situation de handicap sur le territoire de la municipalité.

### Développement de la politique

- Assurer le développement continu de la Politique d'accessibilité universelle en fonction des besoins évolutifs de la population.

### Partenariat avec les organismes du milieu

- Consulter et interpellier les ressources communautaires existantes pour le développement et l'application de la politique et du plan d'action.

### Représentations

- Partager l'expérience municipale en termes d'accessibilité auprès de différents partenaires et contribuer au rayonnement et à la notoriété de la municipalité sur la scène locale, régionale et/ou nationale.

## 2. Bâtiments et équipements

---

Avoir la possibilité d'accéder à un édifice, à ses aménagements intérieurs et pouvoir utiliser les équipements disponibles sont des préalables pour se prévaloir des services qui y sont offerts. À cet effet, l'accessibilité architecturale a donc un impact considérable sur l'intégration et la participation sociale des personnes en situation de handicap.

L'accessibilité des édifices ouverts au public, commerciaux, industriels et résidentiels se réfère au Code de construction du Québec en vigueur lors de leur construction, de transformations majeures ou de changement d'usage. Cette réglementation définit des normes « d'accès sans obstacles » concernant les personnes handicapées.

Ces normes étant actuellement minimales, les aménagements préconisés se traduisent très souvent par la ségrégation des services (une entrée distincte pour les personnes handicapées) et ne répondent pas toujours à l'ensemble des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Il importe donc, dans une vision de développement durable, de viser des aménagements inclusifs répondant davantage aux normes de conception de l'accessibilité universelle.

### L'engagement municipal

#### Édifices municipaux

- Mettre aux normes « sans obstacles » tous les édifices où sont dispensés de façon permanente ou ponctuelle des services municipaux en priorisant lorsque possible, des aménagements universellement accessibles.
- Rendre accessibles les différents équipements disponibles dans les édifices où sont dispensés des services offerts à la population (téléphone, fontaine, distributrice, etc.).

#### Commerces et services

- S'assurer que les normes minimales d'accessibilité prévues à la réglementation provinciale en vigueur soient appliquées dans tous les bâtiments assujettis.
- Inciter les propriétaires de bâtiments de commerces et services ainsi que tout bâtiment ouvert au public à se conformer, d'une part, aux normes d'accessibilité en vigueur, peu importe l'année de construction de l'édifice et d'autre part, à optimiser leurs aménagements en appliquant une conception répondant aux normes d'accessibilité universelle.

#### Milieu résidentiel

- Encourager sur le territoire de la municipalité, l'offre de logements et de résidences accessibles facilement adaptables pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.
- Faciliter la recherche et l'accès à un logement adapté ou l'adaptation d'un domicile pour les citoyens concernés.

### 3. Aménagement urbain

---

Pour vaquer à ses occupations quotidiennes et participer activement à la vie communautaire, tout citoyen doit pouvoir se déplacer sécuritairement en milieu urbain, de son point de départ à son point d'arrivée. Le principe du parcours piétonnier continu est simple mais pas toujours évident pour les personnes en situation de handicap.

La présence et la localisation d'espaces de stationnement réservés, l'aménagement de voies piétonnières réellement fonctionnelles et sécuritaires pour tous, une signalisation adéquate, la disponibilité de feux sonores à certaines intersections stratégiques, jusqu'au choix du mobilier urbain, voilà autant d'éléments facilitateurs qui peuvent être générateurs d'obstacles s'ils ne sont pas aménagés méticuleusement.

#### L'engagement municipal

##### Stationnements réservés

- Appliquer et faire respecter la réglementation en vigueur concernant l'aménagement et l'utilisation des espaces de stationnements réservés.
- Veiller à l'entretien des espaces réservés dans les stationnements municipaux et à l'évaluation régulière des besoins concernant leur localisation et leur aménagement.

##### Voies piétonnières

- Faciliter la circulation des personnes en situation de handicap par l'aménagement sécuritaire et fonctionnel de trottoirs, « bateaux-pavés », pistes cyclables et multifonctionnelles ainsi que les passages piétonniers.

##### Signalisation

- Se doter des équipements visuels et sonores adéquats pour permettre les déplacements et l'orientation sécuritaires de tous les citoyens (affichage, feux sonores, etc.).

##### Parcs et espaces verts

- Faciliter l'accès et l'utilisation des parcs et espaces verts aux personnes en situation de handicap.

##### Mobilier urbain

- Planifier le choix et la localisation du mobilier urbain (bancs, poubelles, lampadaires, etc.) en fonction d'une utilisation fonctionnelle et de déplacements sécuritaires pour tous.

## 4. Transport

---

La possibilité d'utiliser un moyen de transport est un enjeu fondamental pour l'exercice de sa citoyenneté : la pratique professionnelle, l'utilisation des biens et services de la communauté (faire l'épicerie, faire des achats pour se vêtir, se rendre à des visites médicales, etc.) et la participation aux activités de loisir.

Quoique plusieurs personnes en situation de handicap disposent d'un véhicule personnel, la majorité d'entre elles n'ont pas les moyens financiers et/ou les capacités nécessaires à la conduite d'un véhicule. Il s'avère essentiel pour la pleine participation sociale, d'avoir accès à un service de transport en commun. De plus, pour les personnes dont les limitations fonctionnelles nécessitent un service « porte à porte », l'offre d'un service de transport adapté est également prioritaire. En effet, qu'importe une ville accessible si on ne peut s'y déplacer!

L'arrivée et la hausse constante de l'utilisation des aides à la mobilité motorisées telles que les triporteurs et quadriporteurs favorisent l'autonomie dans les déplacements de plusieurs citoyens. La municipalité devra toutefois relever le défi de sécuriser l'utilisation de ces moyens de transport personnel afin de permettre une cohabitation harmonieuse pour l'ensemble des utilisateurs de la voie publique.

### L'engagement municipal

#### Transport en commun

- Rendre le service accessible à diverses clientèles en situation de handicap.

#### Transport adapté

- Maintenir le service de transport adapté pour les personnes en situation de handicap ne pouvant se prévaloir du service de transport en commun.
- Améliorer les services offerts en fonction des besoins exprimés par les usagers et les ressources disponibles.

#### Transport personnel

- Faciliter et sécuriser l'utilisation des aides à la mobilité motorisées (triporteurs, quadriporteurs, etc.) sur le territoire de la municipalité.

## 5. Loisir

---

Le loisir est un moyen privilégié d'intégration et de participation à la vie de la communauté et permet pour beaucoup de personnes en situation de handicap de briser l'isolement. Plusieurs conditions sont toutefois nécessaires pour permettre une réelle participation au loisir dont l'accessibilité architecturale des lieux, l'ouverture des promoteurs d'activités envers les personnes en situation de handicap, l'adaptation des équipements, la possibilité d'avoir un accompagnateur, etc.

D'une part, la municipalité a le souci d'aménager ses infrastructures de façon inclusive et d'adapter au besoin ses quelques programmes offerts. D'autre part, puisque ce sont majoritairement des organismes qui sont pourvoyeurs des activités de loisir offertes à la population, la municipalité a la responsabilité de les reconnaître et de les soutenir pour l'offre de service d'activités inclusives et spécialisées.

Également, un accueil touristique soucieux des besoins des personnes en situation de handicap est un atout important permettant des retombées sociales et économiques non négligeables pour la municipalité.

### L'engagement municipal

#### Art et culture

- Rendre accessibles, aux personnes en situation de handicap, les différents services et équipements disponibles dans les lieux de culture où sont dispensés des services à la population.
- Faciliter l'intégration aux activités régulières, l'accessibilité lors d'événements culturels et soutenir l'offre d'activités spécialisées.

#### Sport et plein air

- Rendre accessibles, aux personnes en situation de handicap, les différentes activités, équipements sportifs et lieux de plein air à la disposition de la population.
- Faciliter l'intégration aux activités régulières, l'accessibilité lors d'événements publics et soutenir l'offre d'activités spécialisées.

#### Vie communautaire

- Reconnaître et soutenir les associations et organismes communautaires dans leur offre de services aux personnes en situation de handicap.

#### Tourisme

- Accroître l'accessibilité des attraits culturels et touristiques de la municipalité pour rendre la ville accueillante aux touristes en situation de handicap

## 6. Sécurité publique

---

Tous les citoyens souhaitent bien légitimement un environnement où ils peuvent développer un sentiment de sécurité qui favorise leur qualité de vie. Toutefois, les personnes en situation de handicap sont souvent plus vulnérables dans des situations de criminalité, d'accidents et de sinistres.

La municipalité, par ses différents services de sécurité (incendie, policière, plan des mesures d'urgence) a la responsabilité de mettre en place des mesures préventives et d'intervention efficaces qui tiennent compte des besoins et des contraintes spécifiques des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

### L'engagement municipal

#### Prévention

- Mettre en place des stratégies et des outils d'information incitant les personnes en situation de handicap à adopter des comportements sécuritaires.
- Identifier et éliminer ou contrôler les situations potentiellement dangereuses pour la sécurité publique dans l'aménagement et l'utilisation des infrastructures et lors d'événements publics.
- Planifier et exercer les évacuations des personnes en situation de handicap dans les édifices municipaux, les édifices publics et les lieux de résidence.

#### Intervention

- Se doter des outils nécessaires pour améliorer l'intervention auprès des citoyens en situation de handicap dont les comportements sont potentiellement dangereux pour eux-mêmes ou pour autrui.
- Accroître l'efficacité des interventions en situation d'urgence qui impliquent des personnes en situation de handicap.

## 7. Communications

---

Les communications occupent une place essentielle dans l'offre de service municipale puisqu'elles permettent l'appropriation et la participation citoyenne au sein de la communauté.

Pour certaines personnes en situation de handicap, des moyens alternatifs de communication sont nécessaires afin d'accéder à l'information. Pour rejoindre l'ensemble des citoyens, il importe donc d'utiliser les technologies disponibles afin d'adapter les différents modes de communication en fonction des besoins.

### L'engagement municipal

#### Informations générales

- Informer la population de l'existence de la Politique d'accessibilité universelle et de ses applications.
- Préciser l'accessibilité des différents services et activités dans les communications municipales.

#### Médias substitués

- Offrir sur demande toute documentation municipale dans un format répondant à des besoins particuliers (gros caractères, enregistrement sonore, braille, etc.)
- Faciliter le recours à des interprètes gestuels ou oralistes lorsque requis.

#### Promotion

- Promouvoir les différents programmes et services spécifiques aux personnes en situation de handicap afin d'en accroître la visibilité et l'utilisation.

#### Consultations et références

- Offrir un service de recommandations gratuites aux résidents pour optimiser l'accessibilité de leurs services.

## 8. Sensibilisation

---

La sensibilisation est un outil incontournable lorsqu'il est question d'accessibilité universelle. En effet, c'est en démystifiant les différents types d'incapacités et en faisant connaître les besoins concrets d'une partie de la population que nous contribuerons à faire tomber les barrières sociales.

La municipalité est un promoteur important du concept d'accessibilité universelle auprès de ses employés, de ses partenaires du milieu des affaires et de sa population. Elle rappelle que l'accessibilité est un projet de collectivité et que tous doivent s'y engager concrètement afin de favoriser l'émergence d'une municipalité inclusive.

### L'engagement municipal

#### Employés municipaux

- Promouvoir la Politique d'accessibilité universelle au sein de l'administration municipale.
- Accroître la sensibilisation des employés municipaux envers la réalité et les besoins des personnes en situation de handicap.

#### Commerces et services

- Promouvoir la Politique d'accessibilité universelle auprès des partenaires du milieu des affaires.
- Inciter les partenaires d'affaires à accroître leur offre de services pour mieux desservir les personnes en situation de handicap.

#### Population

- Accroître la sensibilisation de la population envers la réalité et les besoins des personnes en situation de handicap.

## 9. Ressources humaines

---

Lorsqu'il est question de services aux citoyens, « vouloir bien faire » n'est pas toujours suffisant, car desservir efficacement une clientèle ayant des incapacités nécessite parfois des habiletés particulières afin d'éviter les situations d'exclusion ou de discrimination. Il est donc essentiel d'outiller et de former les employés municipaux à l'accueil et à l'intervention auprès de personnes en situation de handicap.

Également, le milieu du travail est reconnu comme un lieu privilégié pour s'accomplir socialement. Bien que plusieurs programmes facilitateurs soient disponibles, l'accès au marché de l'emploi est encore difficile pour bien des personnes en situation de handicap. La municipalité peut être un vecteur important dans ce domaine.

Accroître les compétences des ressources humaines au service des citoyens et faciliter l'intégration professionnelle de personnes ayant des limitations fonctionnelles au sein de l'administration municipale contribuent indéniablement à une municipalité inclusive.

### L'engagement municipal

#### Formation

- Accroître les compétences du personnel municipal dans l'offre de service aux personnes en situation de handicap.
- Soutenir les organismes et partenaires du milieu pour accroître la qualité de l'accueil et des services offerts aux personnes en situation de handicap.

#### Emploi

- Faciliter l'accès aux personnes en situation de handicap au sein de l'administration municipale.
- Contribuer au développement de compétences en milieu de travail par l'accueil de stagiaires ayant des incapacités.
- Soutenir l'emploi de personnes handicapées par l'acquisition de biens ou de services, produits par des centres de travail adapté.

## Mise en œuvre

Pour se concrétiser et faire émerger une municipalité inclusive, la Politique d'accessibilité doit s'accompagner d'une stratégie de mise en œuvre qui se compose de cinq éléments essentiels :

### a) Le Comité consultatif de la politique d'accessibilité universelle (CCPAU)

- Ce comité de suivi, sous la responsabilité de la Ville, regroupe des partenaires du milieu public et associatif œuvrant auprès des personnes handicapées et à mobilité réduite ou concernés de près par la thématique de l'accessibilité.
- Des citoyens représentants de tous les grands types d'incapacités. Préférentiellement, ces personnes vivent elles-mêmes avec des limitations fonctionnelles.
- Un conseiller municipal est désigné en tant que responsable des questions d'accessibilité ainsi qu'un coordonnateur du plan d'action.
- Ce comité a pour mandat d'assurer le suivi permanent et le développement de la Politique d'accessibilité universelle ainsi que l'élaboration et l'application de son plan d'action.

### b) Un plan d'action

- Élément essentiel pour concrétiser la vision d'une municipalité inclusive, cet outil d'intervention est le fruit de la consultation du milieu. Il permet de cibler et de prioriser des actions éliminant les obstacles à l'accessibilité et favorisant la pleine participation de l'ensemble des citoyens.
- Suite à son adoption par le Conseil municipal, il est diffusé auprès de la population.

### c) Un chargé de projets

- Une personne-ressource est au service du CCPAU afin de voir au développement et à la mise en œuvre de la politique et des projets inscrits au plan d'action.

### d) Des ressources financières

- Pour réaliser le plan d'action, trois enveloppes budgétaires sont allouées annuellement pour la Politique d'accessibilité universelle :
  - un budget de ressources humaines
  - un budget de fonctionnement du comité
  - un budget pour les travaux municipaux d'accessibilité

### e) La promotion d'une municipalité inclusive

- L'accessibilité universelle est un projet de collectivité dont la municipalité et ses employés sont les principaux ambassadeurs. Cette volonté politique d'assurer l'accès aux services et de favoriser la participation sociale de tous les citoyens doit se refléter dans tous les paliers de l'organigramme municipal.