

**Suggestions d'actions en lien avec
l'élaboration d'un premier plan
d'action par les municipalités**

Complément d'information au *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la préparation et de la production de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées*

Article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1)

Rédaction

Any Bussière
Marie-Andrée Coutu
Annie St-Pierre
Conseillères à l'intervention nationale
Service de l'intervention nationale
Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale

Carole Thomassin
Conseillère à l'intervention collective régionale
Direction de l'intervention collective régionale du Centre

Jan Zawilski
Directeur de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale

Collaboration

Lucie Dugas
Conseillère à l'évaluation
Service de l'évaluation et de la recherche
Direction de de l'évaluation, de la recherche et
de l'intervention nationale

Céline Marchand
Conseillère à l'intervention nationale
Service de l'intervention nationale
Direction de l'évaluation, de la recherche et
de l'intervention nationale

Micheline Thibault
Agente d'information
Direction des communications

Collaboration pour la section 6

Monik Bastien
Coordonnatrice du développement et
de l'implantation
Commission des droits de la personne et
des droits de la jeunesse

Pierrette Bourgeois
Directrice des programmes d'accès à l'égalité
Commission des droits de la personne et
des droits de la jeunesse

Le

8 septembre 2005

Mise en page

Véronique Bahl
Lise Gallant
O:\Secrétariat\DOCUMENT\1150\1189_Suggestions actions en lien avec elaboration premier plan action municipalites.doc

Approbation

Norbert Rodrigue
Directeur général

Table des matières

INTRODUCTION.....	1
1. L'ACCESSIBILITÉ DES LIEUX ET DES ÉDIFICES PUBLICS	5
2. L'HABITATION	7
3. LA SÉCURITÉ EN MILIEU RÉSIDENTIEL	9
4. LE TRANSPORT.....	11
5. LA SIGNALISATION ET LE STATIONNEMENT	13
6. L'EMPLOI.....	15
7. LES LOISIRS, LA CULTURE ET LE TOURISME	19
8. LE SOUTIEN AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET AUX FAMILLES ...	21
9. LES COMMUNICATIONS	23
10. L'ADMINISTRATION MUNICIPALE	25
CONCLUSION	27
LEXIQUE	28

Introduction

Rappelons que l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après la Loi) se lit comme suit :

« 61.1 Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement. ».

Le présent document s'adresse spécifiquement à vous, municipalités visées par l'article ci-haut mentionné de la Loi. Il se veut un complément au *Guide à l'intention des ministères, des organismes publics et des municipalités en vue de la préparation et de la production de leur plan d'action à l'égard des personnes handicapées* (ci-après le Guide relatif au plan d'action). Ainsi, par ce document, l'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office) souhaite soutenir votre action dans cette démarche.

Bien que la Loi interpelle maintenant les municipalités pour l'élaboration d'un plan d'action annuel, leur action à l'égard des personnes handicapées n'est pas nouvelle. Dans le présent document, des exemples sont avancés dans dix secteurs d'activités courantes, exemples qui constituent des suggestions d'action pour votre municipalité. D'ailleurs, des outils pertinents, qui existaient déjà, ont inspiré et soutenu bon nombre de municipalités pour favoriser les initiatives auprès des personnes handicapées, tel *Les municipalités et les personnes handicapées : Guide pour favoriser leur intégration*

*sociale*¹. Le présent document avance plusieurs exemples inspirés de ce document ainsi que du *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux*², acheminé aux municipalités en septembre 2005. Sans être exhaustifs ni exclusifs, ces exemples sont présentés à titre indicatif et peuvent vous aider à cerner les actions possibles dans les différents secteurs d'activités. Un lexique expliquant certains termes en lien avec l'adaptation des services est fourni en annexe.

Plusieurs municipalités ont déjà mis en place des actions concrètes à l'égard des personnes handicapées ou de leur famille dans certains de ces secteurs et ces actions peuvent, bien sûr, être poursuivies dans leur plan d'action. Il faut voir le plan d'action annuel comme étant évolutif; de nouveaux secteurs pourront être abordés ultérieurement. On comprend que l'adoption d'un premier plan d'action annuel pour le 17 décembre 2005 fait en sorte que ce plan ne pourra pas couvrir l'ensemble des obstacles existants, et il pourra difficilement se traduire par l'identification d'actions dans tous les secteurs abordés dans ce document. Vous êtes donc invitées à cibler les actions selon les priorités que vous identifiez et, surtout, en tenant compte de la réalité du territoire de votre municipalité. Les échanges d'informations et d'expériences entre les diverses municipalités sont encouragés. De plus, mentionnons que les conseillers de l'Office en région sont disponibles pour répondre à vos questions.

Tel que mentionné dans le Guide relatif au plan d'action qui accompagne le présent document, il serait souhaitable de préciser des moyens pour évaluer la réalisation effective des mesures choisies et d'établir un échéancier précis pour chacune des actions retenues. Ces éléments vous permettront de décrire les mesures prises au cours de la dernière année pour réduire les obstacles et de déterminer les actions à poursuivre pour la prochaine année, le cas échéant. Également, l'identification de personnes responsables pour les différents éléments de votre plan d'action peut

¹ MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DES RÉGIONS, *Les municipalités et les personnes handicapées : guide pour favoriser leur intégration sociale*, Québec, 1994.

² OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC, *Guide d'accessibilité et d'adaptation des services gouvernementaux*, Québec, 2005.

favoriser l'implication d'un ensemble d'employés de la municipalité et faciliter la tâche du coordonnateur du plan d'action. De plus, pour certaines actions, des collaborations provenant de l'externe peuvent aussi être avantageuses et indiquées dans le plan d'action. Pour toute question concernant le processus suggéré pour l'élaboration du plan d'action ou la compréhension de sa portée, vous êtes invitées à consulter le Guide relatif au plan d'action.

1. L'accessibilité des lieux et des édifices publics

Bien que les obstacles rencontrés par les personnes handicapées ne se limitent pas à l'environnement physique, plusieurs actions peuvent être envisagées afin de réduire les contraintes architecturales et d'ordre physique. En effet, l'accessibilité des lieux et des édifices publics de votre municipalité peut présenter un ensemble d'obstacles très concrets occasionnant des situations de handicap tout particulièrement aux personnes ayant des incapacités liées à la mobilité, l'agilité, la vision et l'audition. Voici donc des suggestions d'actions concrètes visant à réduire les obstacles dans ce secteur :

- Rendre plus accessibles les équipements et les édifices publics tels que l'hôtel de ville, la bibliothèque, les centres récréatifs et les centres communautaires, l'aréna, les terrains de jeux, le marché public, le bureau d'information touristique, les parcs, etc., en installant par exemple des rampes d'accès, des ascenseurs, des ouvre-portes automatiques, en aménageant des espaces de stationnement réservés, en offrant des endroits aménagés pour les citoyens se déplaçant en fauteuil roulant, etc.
- Produire et diffuser un répertoire des édifices publics accessibles dans la municipalité (restaurants, théâtres, cinémas, salles de spectacles, centres communautaires, etc.).
- Selon le type d'édifice concerné, impliquer des associations de personnes handicapées ou d'autres personnes compétentes dans l'évaluation de l'accessibilité des projets de construction ou de rénovations majeures de bâtiments commerciaux ou institutionnels, et ce, avant l'émission des permis de construction.
- Sensibiliser les professionnels de la construction (architectes, entrepreneurs généraux, ingénieurs, inspecteurs municipaux, urbanistes et aménagistes, etc.) aux normes d'accès sans obstacle en organisant, par exemple, des rencontres d'information.

- Sensibiliser les commerçants et les propriétaires d'immeubles publics à la pertinence de rendre accessibles leurs édifices et leurs équipements aux personnes handicapées en organisant, par exemple, des rencontres d'information ou encore en produisant un dépliant explicatif.

La Ville de Québec a lancé en 2003 le *Guide pratique d'accessibilité universelle*³, développé en étroite collaboration avec l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ) et le Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIS). Ce guide se veut un recueil de normes de construction et d'aménagement des espaces intérieurs et extérieurs pour les personnes à mobilité réduite.

³ VILLE DE QUÉBEC, *Guide pratique d'accessibilité universelle : Manuel d'utilisation*, Québec, novembre 2003, 22 p. (www.ville.quebec.qc.ca/fr/ma_ville/acces_guide.shtml).

2. L'habitation

Comme société, ce n'est que récemment (1976) que les normes de construction ont commencé à intégrer des mesures visant l'accessibilité des immeubles résidentiels ; il reste encore beaucoup à faire pour parfaire ces normes. Toutefois, une grande partie du secteur résidentiel n'est pas touchée par cette réglementation. Encore ici, certaines actions peuvent contribuer à la réduction d'obstacles ou faciliter les démarches des personnes handicapées face à l'habitation sur le territoire de votre municipalité :

- Favoriser la mise en œuvre de moyens facilitant aux personnes handicapées la recherche de logements accessibles en leur offrant par exemple de l'aide dans cette recherche.
- Collaborer avec les intervenants régionaux⁴ à la planification du développement de ressources résidentielles adaptées pour les personnes handicapées sur leur territoire.
- Inciter les promoteurs immobiliers à construire des unités de logements selon le principe de l'accessibilité universelle⁵ en diffusant les standards existants ou en leur offrant certains avantages particuliers.
- Encourager le développement de projets de logements sociaux incluant des unités accessibles au premier étage en collaborant financièrement ou autrement à ces projets.

⁴ Par exemple, la Conférence régionale des élus (CRE), l'Agence régionale de développement des services de santé et de services sociaux, l'Office municipal d'habitation, etc.

⁵ On entend par **accessibilité universelle**, un concept qui « favorise l'utilisation similaire des possibilités offertes par un environnement pour tous les usagers » (texte tiré de SOCIÉTÉ LOGIQUE INC., *Le Bulletin*, communiqué de presse du 30 avril 2004) et tient compte par le fait même des situations liées à toutes les incapacités (visuelle, auditive, motrice, cognitive, etc.), même lorsqu'elles sont temporaires. Ainsi, l'accessibilité universelle permet à toute personne, avec ou sans incapacité, d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts et de participer s'il y a lieu aux activités proposées.

3. La sécurité en milieu résidentiel

En raison de la nature de leurs incapacités, certaines personnes handicapées peuvent devenir particulièrement vulnérables en cas de sinistre. En effet, ce constat a clairement été établi par la Commission Nicolet suite à la crise du verglas au Québec, en 1998. Voici donc des suggestions d'actions concrètes visant à réduire les obstacles dans ce secteur et à améliorer la sécurité des personnes handicapées à cet égard dans votre municipalité :

- Créer une banque de données permettant aux premiers intervenants des services d'urgence d'être informés de la présence d'une personne handicapée vulnérable sur les lieux de l'intervention, et s'assurer de sa mise à jour régulière.
- Ajouter, dans les différents plans de mesures d'urgence élaborés par votre municipalité, des mesures spécifiques à l'évacuation des personnes handicapées vulnérables présentes sur le territoire.
- S'assurer d'une formation adéquate des membres des équipes d'intervention sur les mesures à prendre lors de sinistres nécessitant l'évacuation de personnes handicapées ayant divers types d'incapacités.
- S'assurer que l'information transmise aux personnes handicapées dans le cadre de la mise en place et du déploiement des mesures d'urgence soit adaptée (informations en gros caractères ou en braille, recours à un interprète gestuel, langage simplifié, etc.).

La Ville d'Alma a reçu en février 2005 le Mérite québécois de la sécurité civile pour la mise sur pied du projet Registre pour l'évacuation des personnes handicapées sinistrées, un projet novateur ayant nécessité une concertation entre divers organismes du milieu.

4. Le transport

La disponibilité de modes de transport adéquats constitue un préalable à l'intégration et à la participation sociales de tout citoyen. Il en va de même pour les personnes handicapées. D'ailleurs, les municipalités doivent tenir compte des dispositions concernant le transport prévues dans la loi. À cet effet, toutes les municipalités du Québec ont la responsabilité de s'assurer que, sur leur territoire, les personnes handicapées aient accès à un service de transport adapté, et ce, à compter de la fin de l'année 2005⁶. Voici donc des suggestions d'actions concrètes visant à réduire les obstacles dans ce secteur pour votre municipalité :

- Faciliter et encourager l'utilisation du service de transport en commun par les personnes handicapées en améliorant son accessibilité et en développant des mesures d'adaptation (gratuité des accompagnateurs lorsque justifiée, formation adaptée pour l'apprentissage de l'utilisation du transport en commun régulier, autobus à plancher surbaissé, bandes de couleurs contrastantes à la première et dernière marche des escaliers d'un autobus, éclairage supplémentaire, couvre-planchers antidérapants, mains courantes, etc.).
- Fournir aux chauffeurs d'autobus une formation particulière afin de répondre adéquatement aux personnes handicapées.
- Faciliter la mise en place d'une offre de service de qualité en transport adapté et convenant à la demande.
- Favoriser la concertation de tous les partenaires concernés par la question du transport afin d'améliorer l'offre de service aux personnes handicapées (réseau du

⁶ Les articles 467.11 de la Loi sur les cités et villes et 536 du Code municipal du Québec, tels qu'ils se liront à compter du 17 décembre 2005 suite à l'entrée en vigueur des articles 62 et 63 du projet de loi n° 56, auront pour effet d'obliger toutes les municipalités à assurer l'accès, sur leur territoire, à des moyens de transport adapté.

transport en commun et du transport adapté, réseau de la santé et des services sociaux, réseau scolaire, etc.).

- Sensibiliser les propriétaires de terminus d'autobus assurant les liaisons interurbaines à l'accessibilité de leurs installations pour les personnes handicapées.

5. La signalisation et le stationnement

Dépendamment de la nature des incapacités, certains éléments de l'environnement physique peuvent être particulièrement importants pour les personnes handicapées. Que l'on pense aux déplacements des personnes handicapées en automobile, à pied ou en fauteuil roulant, la signalisation et le stationnement peuvent engendrer des difficultés de taille. La réglementation prévoit déjà certaines solutions aux obstacles rencontrés, mais d'autres mesures connues peuvent aussi être prises pour améliorer les déplacements et la sécurité des personnes handicapées sur le territoire de votre municipalité. Voici donc des suggestions d'actions concrètes pour réduire les obstacles dans ce secteur pour votre municipalité :

- Installer des signaux sonores, ou en augmenter le nombre, indiquant un passage protégé aux feux de circulation (pour les personnes ayant une incapacité visuelle) en ciblant, par exemple, ceux situés près de services publics de la ville ou à proximité des centres commerciaux, des centres d'hébergement, d'un centre de réadaptation, d'un centre hospitalier ou des locaux d'associations de personnes handicapées.
- S'assurer qu'aux intersections situées près de ces services, la période protégée par un clignotant ou un avertisseur sonore soit prolongée pour permettre aux personnes ayant une mobilité réduite de traverser la rue en toute sécurité.
- S'assurer que la réglementation relative aux espaces de stationnement réservés prescrite par le Code de construction du Québec soit respectée (nombre d'espaces de stationnement, surface de débarquement plus large, etc.) et voir à son application en procédant, par exemple, à des inspections régulières et en demandant au service de police d'appliquer rigoureusement la réglementation prévue au Code de la sécurité routière (par l'émission de contraventions).

- S'assurer qu'un nombre suffisant d'espaces de stationnement réservés soient situés près des services publics et commerciaux (salles de spectacles, bureaux de poste, bâtiments municipaux accessibles au public, etc.).
- Faire un suivi régulier concernant le virage à droite au feu rouge et y apporter, s'il y a lieu, des ajustements notamment aux intersections jugées problématiques.

En juin 2002, lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées, la Ville de Blainville a mené une campagne de sensibilisation portant sur les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées. De plus, lors d'une conférence de presse en octobre de la même année, la Ville de Blainville a remis à plusieurs commerçants un certificat de mérite pour avoir soit ajouté des places de stationnement pour personnes handicapées, soit les avoir rendues conformes aux normes.

6. L'emploi

En ce qui a trait à l'embauche et au maintien en emploi des personnes handicapées, les municipalités auront à tenir compte des nouvelles dispositions législatives sur ces questions telles qu'elles ont été présentées dans le Guide relatif au plan d'action⁷. Parallèlement à l'obligation des **municipalités de 15 000 habitants et plus** de déposer au plus tard le 17 décembre 2005 leur premier plan d'action à l'égard des personnes handicapées, notons que les **municipalités de 100 employés et plus** déjà visées par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics depuis 2001 auront aussi des obligations à l'égard des personnes handicapées⁸. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) communiquera alors avec ces dernières municipalités afin de les informer de leurs responsabilités à cet égard. Elles devront, dès lors, procéder à l'analyse de leurs effectifs. Puis, elles auront à développer, dans un échéancier d'environ trois ans, un programme d'accès à l'égalité (PAE) s'adressant spécifiquement aux personnes handicapées. Ces organismes devront faire rapport à la CDPDJ. Ces démarches et ces réalisations concernant l'embauche et le maintien en emploi des personnes handicapées pourront ainsi être inscrites au plan d'action annuel des municipalités concernées.

À noter que :

- **Les municipalités de moins de 100 employés et de 15 000 habitants et plus** pourraient considérer de se doter dans leur premier plan d'action d'une politique et de mesures pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi de travailleurs handicapés.

⁷ Voir le chapitre 1 « Cadre légal des plans d'action ».

⁸ En effet, il a été prévu aux articles 58, 59 et 82 du projet de loi n° 56, Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et autres dispositions législatives, de modifier la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi pour y intégrer les personnes handicapées aux groupes déjà visés par celle-ci, et ce, à partir du 17 décembre 2005.

- **Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale** assume la responsabilité de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Pour ce faire, il doit élaborer **une stratégie globale et établir des objectifs de résultats en collaboration avec ses partenaires**. Il est à prévoir que les actions citées précédemment pourront constituer des éléments de cette même stratégie qui a notamment pour but de contribuer à augmenter significativement le taux d'emploi des personnes handicapées au Québec d'ici cinq ans.
- La grande majorité des localités au Québec comptent un **organisme dispensant des services spécialisés de main-d'œuvre aux personnes handicapées**. Pour connaître le nom et les coordonnées de ces organismes, communiquez avec votre centre local d'emploi (CLE).
- Emploi-Québec met à la disposition des employeurs et des travailleurs une série de mesures pour favoriser l'embauche et le maintien en emploi des personnes handicapées (la mesure Contrat d'intégration au travail, des stages, des subventions salariales et à la formation, etc.). Pour en connaître davantage sur ces mesures, veuillez communiquer avec votre CLE ou votre organisme de services spécialisés de main-d'œuvre pour personnes handicapées.
- **Un PAE** vise à corriger la sous-représentation de travailleurs faisant partie de certains groupes victimes de discrimination en emploi, dont les personnes handicapées, et comprend des objectifs de représentation par type ou regroupement d'emplois. Dans un premier temps, la CDPDJ détermine s'il y a une sous-représentation des personnes handicapées en comparant les données de l'analyse des effectifs transmise par l'organisme avec les données statistiques les plus à jour sur les personnes handicapées compétentes ou aptes à le devenir dans un délai raisonnable. En présence d'une sous-représentation, le programme d'accès à l'égalité doit inclure une analyse du système d'emploi et, plus particulièrement, des politiques et pratiques pouvant avoir des effets d'exclusion, notamment en matière de recrutement, de formation et de promotion. Le programme doit également comporter des mesures de redressement temporaires comprenant des objectifs de

recrutement et d'embauche, des mesures d'égalité des chances, des mesures de soutien ainsi qu'un échancier.

Voici quelques exemples de bonnes pratiques :

- **en ce qui a trait au recrutement**, la municipalité pourrait informer systématiquement l'organisme de services spécialisés de main-d'œuvre pour les personnes handicapées des postes disponibles lors de recrutement public ; mentionner, lors de la publication d'offres d'emploi dans les journaux, sites Internet spécialisés, etc., l'intérêt de la municipalité à embaucher une personne handicapée (ou spécifier l'existence d'un PAE) ;
- **pour l'étape de sélection**, la municipalité pourrait prévoir au formulaire d'offre de service un espace permettant aux candidats ayant une incapacité de faire connaître leurs besoins particuliers lors du processus de sélection ; mettre en place des mesures et des adaptations pour les tests écrits, les examens oraux et les autres pratiques en tenant compte des incapacités du candidat (le candidat, les organismes de services spécialisés de main-d'œuvre et les centres de réadaptation de votre région ou localité peuvent vous appuyer dans ces démarches) ;
- **lors de l'embauche**, la municipalité pourrait sensibiliser le personnel concerné à l'intégration de la personne handicapée afin qu'il s'implique dans le processus ; apporter si nécessaire les modifications physiques requises au lieu et au poste de travail ; aménager l'organisation du travail afin de lui permettre d'accomplir ses tâches adéquatement ; et prévoir des espaces de stationnement pour les employés à mobilité réduite ;
- **pour une embauche réussie**, la municipalité pourrait se doter d'un processus d'évaluation continue et s'assurer d'offrir à la personne handicapée les mêmes chances de promotion et de développement qu'à tout autre employé.

7. Les loisirs, la culture et le tourisme

Les activités culturelles, de loisir et de tourisme sont pour de nombreux citoyens des véhicules importants d'épanouissement personnel. Il va de soi que l'intérêt pour ces activités est aussi présent chez les personnes handicapées pour les mêmes motifs. De plus, pour certaines d'entre elles, pensons notamment aux personnes en âge de travailler qui n'ont pas pu intégrer le marché du travail, cela peut représenter le type d'activité le plus significatif de leur vie. Certaines mesures d'adaptation relativement simples peuvent faciliter la participation sociale des personnes handicapées de votre municipalité à cet égard et aussi contribuer à leur épanouissement personnel. Voici donc des suggestions d'actions concrètes pour réduire les obstacles dans ce secteur :

- Sensibiliser les secteurs privé et communautaire à l'importance de rendre les lieux de loisir accessibles aux personnes handicapées et, par le fait même, les informer des retombées positives que peut avoir cette accessibilité sur leur entreprise ou organisme.
- Recenser les demandes en loisir des personnes handicapées de la municipalité en consultant, par exemple, les personnes handicapées elles-mêmes, leurs proches ou leurs associations et prendre en compte ces demandes dans la programmation des loisirs municipaux.
- Favoriser l'accès et la participation des personnes handicapées aux activités culturelles, de loisir et de plein air offertes généralement à l'ensemble de la population en prévoyant des mesures d'adaptation lorsque requis (accompagnateur, matériel adapté, aides techniques, médias adaptés, personnel formé, etc.).
- Favoriser l'intégration des enfants handicapés aux activités des terrains de jeux en embauchant, s'il y a lieu, des accompagnateurs.
- Installer des jeux variés et accessibles aux enfants ayant des incapacités dans les aires de jeux pour enfants de la municipalité.

- Organiser des sessions de formation pour sensibiliser les animateurs communautaires aux caractéristiques des personnes handicapées.
- Soutenir l'organisation de sports adaptés pour personnes handicapées (basket-ball en fauteuil roulant, goalball [jeu adapté aux personnes ayant une incapacité visuelle importante], tennis en fauteuil roulant, etc.).
- S'assurer que, dans les lieux touristiques et de loisir de la municipalité, la demande d'accompagnement de certaines personnes handicapées soit reconnue et que les différentes vignettes d'accompagnement existantes soit acceptées.
- Pour la bibliothèque municipale, prévoir l'acquisition de livres adaptés (livres sur cassette, en gros caractères ou en braille) ou le développement de la collection existante de livres adaptés destinés aux personnes ayant des incapacités entravant leur accès à l'imprimé, ainsi que le prêt interbibliothèque avec, notamment, la Bibliothèque nationale du Québec.
- Rendre accessibles dans les parcs municipaux et intermunicipaux, les sentiers menant aux aires d'observation, aux aires de pique-nique, aux blocs sanitaires, etc.
- Aménager les aires de repos de façon à permettre aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant d'y circuler, de s'y attabler, etc.
- Aménager les points d'observation de façon à ce qu'ils soient accessibles (sans dénivellation ou par rampe d'accès, rampe de sécurité transparente, panneaux indicateurs plus bas, en gros caractères, en langage simple, etc.).

La Ville de Montréal a réalisé un projet d'accompagnement en loisir des enfants handicapés à l'été 2004, totalisant 15 000 heures d'accompagnement supplémentaires.

8. Le soutien aux organismes communautaires et aux familles

Il existe plusieurs types d'associations regroupant des personnes handicapées, leurs parents ou leurs proches. Certains organismes sont centrés sur la défense collective des droits, d'autres sur les services à leurs membres (soutien-conseil, répit, dépannage, accompagnement, etc.) ou sur les loisirs. Plusieurs organismes agissent dans tous ces secteurs avec des moyens généralement très limités. Tout soutien reçu de la part d'une municipalité, soutien qui existe déjà dans certaines villes, aiderait ces organismes à réaliser leur mission essentielle pour les personnes handicapées et leur famille. Notons que les associations de parents sont une précieuse source d'information et de conseil en ce qui concerne l'adaptation des politiques et activités des municipalités s'adressant aux familles. Voici donc des suggestions d'actions concrètes pour soutenir les organismes communautaires offrant des services et les familles dans votre municipalité :

- Consulter les associations de personnes handicapées ou de parents lors de l'élaboration de politiques ou de projets majeurs de la Ville pouvant avoir une incidence importante sur les services et les activités offerts aux citoyens.
- Soutenir les organismes communautaires voués à l'intégration et à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées et de leur famille en offrant certains avantages comme la disponibilité de locaux adaptés ou le prêt d'équipements à tarif réduit, un soutien financier ou professionnel, etc.
- Se doter d'une politique familiale intégrant les préoccupations des familles où vit une personne handicapée.
- Produire et diffuser un bottin des ressources disponibles sur le territoire pour soutenir les familles où vit une personne handicapée ou organiser des rencontres d'information et d'échanges, etc.

9. Les communications

Les moyens de communication permettent l'exercice de la citoyenneté pour tous. On peut penser au téléphone, au matériel imprimé, à Internet, à la télévision, sans oublier les communications de personne à personne. Selon le type d'incapacité d'une personne, des adaptations peuvent être requises pour lui permettre de communiquer adéquatement avec les divers services de votre municipalité. Les percées technologiques des dernières années ont permis de rendre disponibles plusieurs façons de compenser les incapacités liées à la communication. Des moyens plus traditionnels sont également toujours appropriés (braille, langage gestuel, etc.). Un lexique, décrivant les moyens d'adaptation les plus pertinents à considérer en ce qui concerne l'adaptation des services municipaux est fourni en annexe. Voici donc des suggestions d'actions concrètes pour réduire les obstacles dans le secteur des communications pour votre municipalité :

- Sensibiliser et former le personnel de première ligne de la municipalité aux modes de communication particuliers requis par certaines personnes handicapées afin de répondre adéquatement à la demande, et ce, peu importe le mode de communication utilisé.
- Faciliter les communications téléphoniques avec les personnes ayant une incapacité auditive en ayant recours à des adaptations telles qu'un appareil de télécommunication pour sourds (ATS), le service de relais téléphonique, la communication téléphonique simplifiée, l'amplificateur acoustique, etc.
- Offrir sur demande un service d'interprétation pour les personnes ayant une incapacité auditive significative qui communiquent à l'aide du langage gestuel afin qu'elles puissent exercer pleinement leur citoyenneté, par exemple, lors des assemblées publiques.
- Offrir la possibilité aux personnes ayant une incapacité liée au langage et à la parole, telles les personnes aphasiques, de s'exprimer et d'être comprises lors des

assemblées publiques, en utilisant des mesures d'adaptation (pictogrammes, service d'interprétation, etc.).

- Fournir, sur demande, les principales publications de la municipalité en médias adaptés (braille, gros caractères, documents en format audio, adaptation vidéo LSQ, fichiers électroniques, langage simplifié, etc.).
- Rendre le site Web de la municipalité accessible à l'ensemble des personnes handicapées en tenant compte des différentes règles d'accessibilité du « Web Accessibility Initiative (WAI) »⁹ afin d'en faciliter l'utilisation par les personnes ayant divers types d'incapacité.

En 2005, la Ville de Montréal lançait son nouveau site « Accès simple »¹⁰ destiné aux personnes ayant des incapacités intellectuelles ou de graves problèmes de lecture ou de langage. « Accès simple » offre trois façons d'accéder à l'information : le texte simplifié, l'orthographe alternative (*ortograf altêrnativ*) et le son. L'information est présentée simplement et utilise un langage adapté aux citoyens. Le site accroît donc les possibilités de répondre à la diversité des besoins de la population.

⁹ Voir le site internet : www.w3.org/WAI/.

¹⁰ On peut consulter ce site à : www2.ville.montreal.qc.ca/accesssimple/acs/accueil.shtm.

10. L'administration municipale

Le conseil municipal et la haute direction de votre municipalité peuvent jouer un rôle important dans la mise en place de mesures d'information, de sensibilisation et de suivi contribuant à améliorer les services offerts aux citoyens handicapés et à leur famille ainsi que leurs conditions de vie. Leur leadership dans l'identification des actions à retenir et dans l'orchestration de la mise en œuvre des éléments du plan d'action annuel sera déterminant. Voici donc des suggestions d'actions concrètes pour réduire les obstacles dans le secteur de l'administration municipale pour votre municipalité :

- Mandater un conseiller municipal afin d'assurer une vigie liée au plan d'action à l'égard des personnes handicapées et sur toute autre question les concernant.
- Informer les personnes handicapées, leur famille et leurs associations des mesures d'adaptation mises en place pour permettre l'accès aux services et aux activités offerts au public en général et aux services particuliers qui pourraient leur être destinés.
- Sensibiliser l'ensemble des employés de la municipalité aux caractéristiques des personnes handicapées et de leur famille.
- Prévoir des activités dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées qui se tient à chaque année du 1^{er} au 7 juin ou lors de la Journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre en offrant, par exemple, des activités ayant pour but d'informer ou de sensibiliser la population à l'intégration sociale des personnes handicapées et aux particularités de leur famille.
- Encourager la représentation des personnes handicapées au sein des organismes municipaux tels le comité consultatif d'urbanisme, la régie intermunicipale, les comités de loisir, etc.

- Mentionner dans les différents appels d'offre que la municipalité tient compte de l'accessibilité aux personnes handicapées des biens et services qu'elle acquiert ou loue et qu'elle se réserve le droit d'accepter l'offre la plus avantageuse à cet égard¹¹.
- Mettre en place une table de concertation ou un comité consultatif pour favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées et l'amélioration des conditions de vie de leur famille en y associant divers intervenants du milieu.
- Mettre en place un comité de suivi relatif à la mise en œuvre des plans d'action annuels de la municipalité.

La Ville de Lévis a formé, en février 2004, la commission consultative « Personnes vivant avec un handicap et Ville » afin d'étudier et de formuler des recommandations au conseil de la Ville sur différents sujets liés aux personnes handicapées, tels que les orientations et les politiques concernant leur mieux-être.

¹¹ Cette action (mesure) permet également de donner suite à l'article 61.3 sur l'approvisionnement ; voir le Guide relatif au plan d'action et plus spécifiquement le chapitre « Cadre légal des plans d'action ».

Conclusion

On constate que les secteurs d'activités présentés dans ce document constituent des sphères à l'intérieur desquelles il est possible d'identifier des obstacles à l'intégration des personnes handicapées pour votre municipalité, sur lesquels vous pouvez agir. Le plan d'action annuel de votre municipalité pourra cibler des actions selon les priorités que vous aurez vous-mêmes établies. Plusieurs municipalités ont déjà mis en place des actions concrètes à l'égard des personnes handicapées ou de leur famille et, pour elles, l'élaboration d'un premier plan d'action dans le cadre de la Loi est une opportunité de poursuivre les initiatives déjà entreprises. Pour d'autres, ce sera l'occasion de tenir compte, dans une démarche structurée, de la réalité des citoyens handicapés de leur municipalité. Ainsi, les municipalités québécoises vivant des réalités bien différentes, il est à prévoir que les plans d'action sauront refléter ces différences.

Enfin, rappelons que les conseillers de l'Office en région sont disponibles pour répondre à vos questions au sujet des plans d'action. Vous pourrez trouver leurs coordonnées à l'annexe 4 du Guide relatif au plan d'action.

Lexique

- L'**appareil de télécommunication pour sourds (ATS)** est utilisé par les personnes qui ne peuvent employer le téléphone régulier. Il permet d'avoir une conversation qui s'écrit sur papier ou sur un afficheur électronique.

- Le **service de relais téléphonique (SRT)** fait le lien entre la personne malentendante ou sourde qui utilise un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) et une personne entendante qui n'en a pas. Le téléphoniste du SRT peut aider une personne entendante ne possédant pas d'ATS à faire et à recevoir des appels de personnes utilisant un ATS ou un logiciel de téléphonie sur ordinateur. De plus, le téléphoniste peut aider à établir des appels PSI (parler sans intervention) et ESI (entendre sans intervention). Le mode PSI permet à une personne sourde, mais capable de parler, de s'adresser directement à son interlocuteur alors que le mode ESI permet à une personne ayant des incapacités liées à la parole d'entendre son interlocuteur.

- La **communication téléphonique simplifiée** consiste à utiliser, lorsqu'on s'adresse à une personne malentendante, des stratégies qui favorisent la compréhension, comme le fait de parler lentement, en prononçant clairement sans élever inutilement le ton de la voix, ou encore d'utiliser d'autres mots lorsque l'interlocuteur ne semble pas bien comprendre l'information transmise.

- Le téléphone public muni d'un **amplificateur acoustique** facilite la communication par téléphone pour les personnes malentendantes.

- La **communication orale simplifiée** signifie que le message doit être adapté à l'interlocuteur ou à l'auditoire. Avec certains interlocuteurs, il faut tenir compte du niveau de compréhension et prendre l'habitude de vérifier si le message est bien compris.

- L'utilisation de **pictogrammes** peut faciliter la communication lorsqu'il s'agit de personnes ayant des difficultés à communiquer verbalement. Pour les personnes sourdes qui communiquent en langue des signes, prévoir l'utilisation de gestes naturels, de mimes, de dessins, de l'écriture ou même de l'épellation. Pour les personnes malentendantes qui utilisent la parole et la lecture labiale, utiliser des stratégies de communication pour rendre votre parole visible et audible.
- La présence d'un **interprète** qualifié pour le langage gestuel, oraliste ou autre est recommandée lorsqu'une personne ayant une incapacité auditive demande cette ressource pour avoir accès à l'information.
- Le **gros caractère d'imprimerie** correspond à la modification de la taille du caractère selon la grandeur du point requis, soit de 16, 22, 26 ou même plus, et à une modification de la disposition du texte en conséquence pour les documents produits au moyen de logiciels de traitement de texte.
- Le **format audio** est un moyen d'adaptation utilisé pour un texte écrit présenté sur un support audio (cassette, disque compact, etc.).
- Le **braille** est un moyen d'accès à l'écriture et à la lecture pour les personnes ayant des incapacités visuelles importantes. Ce système est développé essentiellement en fonction d'une perception tactile. Au moyen de ses différents codes de transcription, le braille peut servir à rendre accessibles en mode tactile tant les textes littéraires, scientifiques que musicaux.
- Le **document vidéo en LSQ ou en ASL** est utilisé lorsque le contenu d'un texte écrit doit être présenté sous forme de vidéo dans la langue des signes québécoise (LSQ) ou en *American Sign Language* (ASL) par un interprète gestuel. L'utilisation des DVD est de plus en plus préconisée. Ainsi, au lieu de produire par exemple quatre VHS (LSQ, ASL, avec sous-titres en français, avec sous-titres en anglais), la production d'un seul DVD avec toutes les options disponibles est possible. De plus,

le DVD peut être visionné sur l'écran d'un ordinateur, son contenu peut être disponible par un lien Internet ou modifié en capsule Internet.

- La **communication écrite simplifiée** consiste à vulgariser le contenu d'un document écrit destiné à une clientèle pouvant avoir des difficultés à comprendre les subtilités d'un texte.

- Le **fichier électronique** est un moyen d'adaptation qui permet d'obtenir le document concerné sur disquette ou autre support informatique selon le logiciel souhaité. Le fichier informatique du document est de plus en plus utilisé par les personnes ayant une incapacité visuelle importante pour accéder aux textes écrits. Ces dernières utilisent des systèmes de synthèse vocale ou d'agrandissement du caractère d'imprimerie qui permettent la lecture du fichier.