



Plan d'action 2019-2020

à l'égard des personnes handicapées

Favoriser l'autonomie, la mobilité et la participation sociale de tous les citoyens

Inscrite depuis 2015 comme l'une des six valeurs de la vision stratégique de la Ville de Laval "Laval 2035: Urbaine de nature", l'accessibilité guide les priorités d'action de la municipalité « Laval valorise, à la grandeur de son territoire, l'accessibilité de l'ensemble des services et des installations, afin de favoriser l'autonomie, la mobilité et la participation à la vie sociale de tous ses citoyens ».

En 2019, pour mieux répondre aux besoins des Lavallois et Lavalloises dans les différentes sphères d'activités qui rythment leur vie, l'accessibilité est devenue une préoccupation plus englobante. Pour ce faire, la Ville de Laval a confirmé sa volonté d'intégrer le concept de l'accessibilité universelle dans l'ensemble de ses interventions en débutant en 2018 un processus d'élaboration d'une première politique d'accessibilité universelle.

Le plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées s'articule autour des quatre grands axes de l'accessibilité universelle: 1/ Architectural et urbanistique, 2/ Programmes, services et emploi, 3/ Communication, 4/ Sensibilisation et information.

Ce plan est produit en vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (L.R.Q., chap. E-20.1). Il est dûment déposé à l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Ce plan guide la Ville de Laval dans la mise en œuvre d'orientations et de mesures pour faire de Laval une ville véritablement inclusive, dans l'esprit de la politique gouvernementale québécoise "À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité". Il est porté par le Comité Consultatif Conjoint sur l'Accessibilité (CCCA) et coordonné par la Division du développement social du Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social de la Ville de Laval.



① ARCHITECTURAL ET URBANISTIQUE | 3



② PROGRAMMES, SERVICES ET EMPLOI | 6



③ COMMUNICATION | 8



④ SENSIBILISATION ET FORMATION | 10

ACTIONS STRUCTURANTES
en lien avec l'élaboration de la Politique d'Accessibilité universelle | 12

Légende:












Objectif récurrent



Objectif stratégique

① ARCHITECTURAL ET URBANISTIQUE





Obstacles / enjeux	Objectifs	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
ARCHITECTURAL ET URBANISTIQUE					
Plusieurs bâtiments municipaux ne permettent pas l'accès à l'ensemble des citoyens lavallois.	 Assurer l'accessibilité progressivement de l'ensemble des infrastructures et équipements municipaux.	Réaliser un portrait du niveau d'accessibilité des bâtiments municipaux	2019	Un rapport d'audit d'une dizaine de bâtiment est réalisé.	Gestion des Immeubles
		Établir un plan directeur d'intervention en accessibilité universelle.	2020	Un plan d'action et une priorisation des interventions sont réalisés.	Gestion des Immeubles
		Améliorer l'accessibilité au niveau du stationnement de la Maison des arts.	2019	Le stationnement de la Maison des arts est accessible.	Gestion des immeubles
		Améliorer l'accessibilité aux salles de toilettes et aux gradins de l'aréna Mike-Bossy.	2020	Les toilettes et les gradins sont accessibles.	Gestion des immeubles
		Améliorer l'accessibilité du chalet et de la piscine Prévost.	2020	Le chalet et la piscine Prévost sont accessibles.	Gestion des immeubles
		Rendre la Piscine Pie X entièrement accessible aux personnes avec des limitations motrices.	2020	Les toilettes, les vestiaires et la piscine sont accessibles.	Gestion des immeubles
		Améliorer l'accessibilité du rez-de-chaussée de la Maison de Laurier.	2020	Le rez-de-chaussée est accessible (Toilettes et accès).	Gestion des Immeubles
		Améliorer l'accessibilité du parcours de déplacement intérieur et extérieur de la bibliothèque Germaine-Guévrémont.	2020	Les parcours: "stationnement - entrée" et "entrée-toilettes" sont accessibles.	Gestion des immeubles
		Améliorer l'accessibilité des comptoirs et guichets de la bibliothèque Gabrielle-Roy.	2020	Les comptoirs d'accueil et les guichets RFID sont accessibles.	Gestion des immeubles
		Rénover la Maison André-Benjamin Papineau en incluant des critères d'accessibilité universelle.	2020	La maison est entièrement accessible.	Gestion des Immeubles
	Rénover le théâtre de la Grangerit en incluant des critères d'accessibilité universelle.	2020	La salle, les toilettes sont accessibles.	Gestion des immeubles	
 Repenser la conception et la transformation des milieux de vie en relation avec l'expérience humaine.	Appliquer des critères d'accessibilité universelle dans la conception et la réalisation des infrastructures et des équipements municipaux.	2020	Le processus de réalisation de projets est analysé et des recommandations sont faites pour intégrer les critères de l'accessibilité universelle tout au long du processus.	Urbanisme Gestion des immeubles	
Certains bâtiments privés construits récemment ne répondent pas aux exigences particulières d'accessibilité imposées par la réglementation.	 Outiller les employés affectés au traitement des permis afin qu'ils prennent en compte l'ensemble des exigences particulières d'accessibilité de la Ville de Laval (article 5.10 du règlement de construction L-9501) lorsqu'ils délivrent des permis de construction.	Sensibiliser et informer les employés affectés au traitement des permis aux normes particulières d'accessibilités de la Ville de Laval.	2019 et 2020	Les employés ont reçu une formation sur les normes de la Ville de Laval et les nouvelles édictées par Québec (nouvelle réglementation de la RBQ en lien avec l'accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation...).	Urbanisme
		Développer une grille d'analyse afin de s'assurer que les projets respectent lesdites normes.			
Difficulté pour la municipalité de connaître les besoins des citoyens en lien avec l'accessibilité des bâtiments publics et l'aménagement du territoire.	 Mettre en place un processus d'identification des besoins des personnes avec des limitations pour cibler et prioriser les interventions en matière d'accessibilité.	Évaluer la possibilité de centraliser les demandes/plaintes des citoyens relatives à l'accessibilité des infrastructures et installations municipales en collaboration avec les agents du 311.	2020	Un processus d'identification des besoins des personnes avec des limitations en matière d'accessibilité des infrastructures de la municipalité est mis en place et utilisé par les intervenants.	Division des infrastructures et de l'administration (SCLSDS) en collaboration avec le Service des communications et du marketing (311) et le Service de la gestion des immeubles

Les personnes à mobilité réduite éprouvent de la difficulté à se déplacer sur les réseaux routiers et de transport en commun de la ville.	 Mieux planifier les aménagements piétonniers projetés et améliorer les aménagements piétonniers existants.	<p>Lancer le plan directeur du réseau piétonnier associé à la mise à jour du plan de mobilité active.</p> <p>Implanter de nouveaux aménagements piétonniers et réhabiliter les aménagements existants, tels que les trottoirs et les sentiers piétonniers.</p>	2020	Aménagements piétonniers aménagés (mesurés en longueur).	Ingénierie
	 Favoriser l'utilisation du transport en commun par tous.	<p>Établir des critères d'accessibilité des infrastructures. (Arrêt, terminus et abribus) afin de réaliser un état de situation des infrastructures.</p> <p>Définir et faire approuver les critères d'accessibilité aux arrêts et abribus.</p>	2020	Des critères permettant d'évaluer l'accessibilité universelle des infrastructures sont définis.	STL Ingénierie
Les aménagements aux abords des arrêts de transport en commun ne sont pas assez conviviaux pour les personnes à mobilité réduite.	 Améliorer l'expérience des piétons empruntant le transport en commun.	<p>Accentuer la collaboration avec la Société de transport de Laval (STL) dans la planification de nouveaux aménagements piétonniers.</p>	2019 et 2020	<p>Les transports en commun sont intégrés lors de la planification des nouveaux quartiers et lieux d'emplois.</p> <p>Des nouveaux aménagements piétonniers sont réalisés et des aménagements existants sont réhabilités.</p>	Ingénierie STL
		<p>Documenter la situation de l'accessibilité en l'absence de trottoir et définir une approche d'optimisation.</p> <p>Élaborer un plan d'action pour la réalisation d'une mise à niveau de l'accessibilité des arrêts d'autobus et procéder à un ou deux projets pilotes pour analyser diverses solutions.</p>	2020	<p>L'accessibilité en l'absence de trottoir est documentée et une approche d'optimisation est définie</p> <p>Un plan d'action est réalisé et deux projets pilotes sont réalisés.</p>	STL Ingénierie
Sentiment de sécurité pas assez élevé sur le réseau routier de la ville.	 Optimiser les investissements à réaliser sur les aménagements dans le but de réduire le nombre de collisions piétonnes sur le réseau routier de la ville.	<p>Utiliser les données du bilan de sécurité pour cibler et intervenir aux sites les plus optimaux pour réduire le nombre de collisions sur le réseau de la ville.</p>	2019 et 2020	Nombre de sites traités.	Ingénierie
Les personnes à mobilité réduite doivent occasionnellement se stationner assez loin de leur résidence.	 Répondre aux diverses demandes ponctuelles d'amélioration de l'accessibilité à travers la ville.	<p>Implanter des cases de stationnement réservées aux personnes handicapées.</p>	2019 et 2021	Nombre de places de stationnement réservées pour personnes handicapées sur rue et dans les stationnements publics.	Ingénierie





② PROGRAMMES, SERVICES ET EMPLOI

Obstacles / enjeux	Objectifs / Améliorations souhaitées	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
PROGRAMME, SERVICES ET EMPLOI					
Les personnes sourdes et malentendantes ne savent pas toujours où et à qui s'adresser pour faire une demande d'interprétariat en langue des signes lors d'un événement municipal.	 Permettre aux personnes sourdes et malentendantes de participer aux événements municipaux en simplifiant le processus de demande d'interprétariat et en assurant sa diffusion.	Établir une procédure concernant les demandes d'interprétariat en langue des signes pour les événements organisés par la Ville de Laval.	2020	La procédure est mise en place, diffusée et utilisée par les employés municipaux.	CLS DS
Les personnes handicapées et leurs proches sont peu informés de l'existence du fonctionnement du programme PAD à Laval.	 Augmenter la promotion du programme d'adaptation de domicile (PAD) de la SHQ.	Mettre en place un plan de communication: - Mise à jour de la page web; - Promotion éclair sur différentes plateformes gratuites (Facebook, télévisions communautaires, infolettre).	2019 et 2020	Le plan de communication est réalisé. La page web est mise à jour. La promotion sur différentes plateformes est réalisée.	Urbanisme / Communications et marketing
En cas d'incident à leur domicile certaines personnes avec une limitation fonctionnelle ne peuvent quitter leur domicile sans l'aide d'un tiers ou des secours.	 Assurer la sécurité des citoyens handicapés.	Poursuivre le programme d'identification des personnes à mobilité réduite (Petit Cœur).	2019 et 2020	Le programme est maintenu, mis en œuvre et diffusé. Nombre de citoyens répertoriés par année.	Sécurité incendie Police (Centre d'appels d'urgence 911) ROPHL
Les places de stationnement réservées pour les personnes handicapées sont trop souvent utilisées par des contrevenants.	 S'assurer du respect de la réglementation des cases de stationnement pour les personnes handicapées.	Appliquer le règlement municipal et le code de la sécurité routière en ce qui a trait au respect des cases de stationnement réservées aux personnes handicapées.	2019 et 2020	Le règlement est appliqué par les préposés aux stationnements. Le code de la sécurité routière est appliqué par les policiers.	Police
Certains biens achetés par la municipalité ne sont pas accessibles aux personnes avec des limitations fonctionnelles.	 Acheter ou louer des biens et des services accessibles aux personnes handicapées.	S'assurer que l'accessibilité universelle est prise en compte lors de l'achat ou de la location de biens et de services par la municipalité. (conformément à l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées).	2020	Une stratégie interne est développée pour s'assurer de respecter l'article 61.3 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.	CLS DS
La capacité organisationnelle de la municipalité pour la mise en place d'accommodements et l'impartition de certaines tâches qui peuvent correspondre aux profils professionnels des personnes en situation de handicap	 Favoriser l'employabilité (embauche, intégration au travail et rétention) des personnes handicapées.	Poursuivre le déploiement du plan d'action en vigueur, notamment en offrant la formation du ROSEPH «Comment recruter des personnes en situation de handicap ?» aux recruteurs du service des ressources humaines de la Ville. Finaliser l'entente avec le CISSSL CRDITED pour le projet d'accueil de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.	2019 et 2020	Taux de représentativité. Taux de représentativité et de rétention.	Ressources Humaines

③ COMMUNICATION






Obstacles / enjeux	Objectifs / Améliorations souhaitées	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
COMMUNICATION					
Les communications diffusées par la Ville sont parfois inaccessibles aux personnes handicapées	 Améliorer le niveau d'accessibilité des communications de la ville.	Amorcer une réflexion pour analyser l'accessibilité des moyens de communication actuels et transmettre des recommandations à la direction du service des communications.	2020	L'analyse des différents modes de communication est réalisée et des recommandations sont déposées à la direction du service des communications.	Communications et marketing / CLSDS
Les promoteurs et les constructeurs sont peu informés des exigences particulières d'accessibilité.	 Promouvoir l'information concernant les exigences particulières d'accessibilité de la Ville de Laval auprès des développeurs, constructeurs et professionnels (article 5.10 du règlement de construction L-9501).	Améliorer la page web afin de la rendre plus visible, plus fonctionnelle et surtout plus attrayante. Développer des outils (fiches ou autres) promotionnels pour vulgariser les normes de la Ville de Laval.	2020	La page web est améliorée. Des outils pour vulgariser les normes de la Ville de Laval sont mis en place.	Urbanisme / Communications et marketing
Les projets, activités et services destinés aux personnes handicapées sont souvent méconnus des citoyens lavallois.	 Faire connaître les services et activités s'adressant aux personnes handicapées.	Publier des articles dans le bulletin municipal <i>Vivre à Laval</i> pour présenter un service ou une activité d'adressant aux personnes handicapées.	2019 et 2020	Parution d'un article minimum, par numéro du <i>Vivre à Laval</i> : printemps, été, automne, hiver.	Communications et marketing
Les personnes avec des limitations fonctionnelles ont besoin de connaître le niveau d'accessibilité des installations municipales avant leurs déplacements.	 Favoriser la participation des personnes handicapées aux activités et améliorer la qualité de l'expérience.	Publiciser les éléments d'accessibilité des activités pour les personnes à mobilité réduite.	2019 et 2020	Les documents promotionnels de la Ville mentionnent si les sites d'activités sont accessibles aux personnes handicapées.	Communications et marketing

④ SENSIBILISATION ET FORMATION

Obstacles / enjeux	Objectifs / Améliorations souhaitées	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
SENSIBILISATION ET FORMATION					
Les employés des camps de jour réguliers ne sont pas toujours outillés pour accueillir des enfants handicapés ou avec des besoins particuliers.	 Améliorer le service offert aux enfants handicapés et à leurs familles dans le cadre du programme estival des camps de jour.	Former les employés sur l'accueil et l'intégration des enfants handicapés en camps de jour régulier, en intégration et au Campgourou.	2019 et 2020	Les formations sont offertes aux employés. Nombre d'employés formés.	SCLSDS
Les entreprises lavalloises développant des infrastructures accessibles universellement sont peu valorisées.	 Reconnaître et mettre en valeur l'apport des entreprises qui veillent à l'accessibilité universelle de leurs bâtiments.	Réviser le processus de sélection et le mode de diffusion des prix accès. Préparer et remettre les Prix Accès .	2020	Le programme des prix accès est révisé. Le processus de sélection du prix Accès est réalisé et remis aux lauréats.	Urbanisme Gestion des immeubles CLSDS
Les comportements des usagers de la STL peuvent parfois contraindre les personnes avec des limitations fonctionnelles lors de leurs déplacements en transports en commun.	 Développer des événements ou des activités de sensibilisation faisant la promotion de l'utilisation du réseau avec le milieu associatif et d'autres partenaires comme la Ville de Laval.	Soutenir et collaborer aux événements suivants: - La semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH); - Le mois de l'autisme; - La semaine lavalloise des aînés.	2019 et 2020	La STL a soutenu les événements identifiés.	STL, milieu associatif et CLSDS
Les perceptions et les idées reçues sur l'incapacité des personnes handicapées nuisent à leur participation sociale.	 Sensibiliser les Lavallois et les Lavalloises sur les capacités des personnes handicapées et déconstruire les idées reçues.	Créer une exposition itinérante et ludique mettant en valeur la place des personnes handicapées.	2019 et 2020	Les œuvres sont réalisées et diffusées.	ROPPLH

ACTIONS STRUCTURANTES

en lien avec l'élaboration de la Politique d'accessibilité universelle

Obstacles / enjeux	Objectifs / Améliorations souhaitées	Actions	Échéance	Indicateurs de résultat	Responsable
ACTIONS STRUCTURANTES en lien avec l'élaboration de la Politique d'accessibilité universelle					
Les aménagements, les infrastructures et les services municipaux ne répondent pas toujours aux besoins de l'ensemble des citoyens et des citoyennes.	 Mobiliser les intervenants municipaux pour favoriser le développement des connaissances visant à intégrer l'accessibilité universelle dans leurs pratiques.	Élaborer une politique en accessibilité universelle: <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un comité de pilotage; • Annoncer le projet aux partenaires du milieu et aux différents services. Réaliser un état de situation: <ul style="list-style-type: none"> • Documenter les bonnes pratiques; • Réaliser des consultations internes et externes afin de cibler les enjeux inhérents à l'accessibilité universelle à Laval. Développer le contenu de la politique: <ul style="list-style-type: none"> • Définir l'accessibilité universelle et ses assises conceptuelles; • Identifier les constats et les enjeux ; • Définir les orientations et les objectifs; • Définir la vision et les valeurs; 	2020	Un comité de pilotage composé d'un représentant de chaque service municipal est mis en place. La démarche est diffusée aux différents acteurs. Les bonnes pratiques sont documentées et les consultations sont réalisées. Les constats et les enjeux sont identifiés et priorisés. Les orientations, la vision et les valeurs sont définies et validées par les partenaires. Les champs d'intervention sont identifiés et la politique est rédigée.	SCLDS
	 Harmoniser et arrimer les pratiques en accessibilité universelle.	Définir le modèle de gouvernance du comité de suivi de la politique d'accessibilité universelle.	2020	Un mode de gouvernance et la composition du comité de suivi sont proposés et adoptés.	SCLSDS
	 Soutenir et outiller l'intervention municipale en matière d'accessibilité universelle.	S'adjoindre d'experts du milieu, notamment dans l'identification des obstacles et des mesures à mettre en place afin de les réduire ou de les éliminer.	2020	Création d'un sous-comité de travail. La liste d'experts du milieu ainsi que leur expertise sont répertoriées. Les besoins en matière d'expertise sont identifiés.	SCLSDS/ROPPL
	 Mieux connaître et comprendre les enjeux des personnes ciblées par l'accessibilité universelle.	Consulter les différents services partenaires et organismes communautaires pour évaluer les besoins en matière d'accessibilité universelle.	2020	Planification de la démarche avec la responsable de la consultation publique et participation citoyenne du Service des communications et du marketing de la Ville, Élaboration et déploiement d'une stratégie d'engagement. Réalisation d'une consultation auprès des différents services, partenaires et organismes communautaires.	SCLSDS/ Communications et marketing
		Évaluer le possibilité de réaliser un portrait-diagnostic des personnes handicapées à Laval.	2020	Les sources de données sont identifiées et les acteurs sont consultés pour évaluer la faisabilité de réaliser un portrait.	ROPPL/SCLSDS
	 Élaborer le plan d'action relatif à la politique d'accessibilité universelle.	Élaborer un plan de travail. Définir les objectifs et les actions à mettre en place au regard des enjeux identifiés et des orientations de la politique	2020-2021	Les enjeux sont identifiés et priorisés. Les objectifs et les actions sont définis. Les parties prenantes sont identifiées et engagées dans la démarche. Les leviers financiers sont déterminés.	SCLSDS

REMERCIEMENTS

L'élaboration du Plan d'action 2019-2020 à l'égard des personnes handicapées a été rendue possible grâce à la participation de l'ensemble des membres du Comité Consultatif Conjoint sur l'Accessibilité (CCCA) de la Ville de Laval.

Président du CCCA

Nicholas Borne, Conseiller municipal de Laval-les-îles

Coordonnateurs du CCCA

Mathieu Denécheau, Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social - Division du développement social

Lucie Gaudreault, Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social - Division du développement social

Représentants des services municipaux

Andrée Assaf, Service des ressources humaines - Division acquisition de talents

Chantal Bibeau, Service de sécurité incendie - Division prévention

Annie Guérard, Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social - Division des infrastructures et de l'administration

Michel Guillemette, Service de police - Direction des opérations

Majed Halwani, Service de l'ingénierie - Division circulation et transport

Magdalena Palacios, Service de la gestion des immeubles - Division gestion de projet

Marie-Hélène Pertici, Service de l'urbanisme - Division information et permis

Représentantes des organismes

Louise Langevin, Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Laval (ARLPHL)

Hélène Licour, Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL)

Représentante des citoyens

Sylvie Richer, résidente de Saint-François

Représentant de la Société de transport de Laval (STL)

Alain Comtois, Développement et innovation

Consultante en architecture

Sophie Lanctôt, Société Logique



