

Bilan 2024

Plan d'action à
l'égard des
personnes
handicapées
2024-2029



Introduction

En avril 2024, la Ville de Laval a adopté son nouveau **Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024–2029**, réaffirmant son engagement pour faire de Laval une ville inclusive, accessible et équitable pour toutes et tous. Ce plan s'inscrit dans une volonté de lever les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées, en cohérence avec la vision stratégique *Laval 2035 : urbaine de nature* et la Politique régionale de développement social.

Le plan 2024–2029 repose sur **cinq cibles structurantes** qui orientent l'ensemble des actions municipales :

1. **Mobiliser** : cette première cible incite à rassembler les énergies et les ressources des différentes directions municipales afin de mettre en œuvre des actions concertées, cohérentes et durables.
2. **Outiliser** : elle vise à renforcer l'expertise des services municipaux par le développement d'outils, de formations et de bonnes pratiques afin d'augmenter leur capacité à répondre efficacement aux besoins variés des personnes handicapées.

3. **Communiquer** : garantir l'accessibilité des communications est un enjeu central pour assurer une diffusion équitable de l'information à toute la population, notamment en adoptant des formats accessibles, inclusifs et universels.
4. **Accéder** : cette cible met l'accent sur l'accessibilité architecturale et urbanistique pour permettre aux personnes handicapées de se déplacer de manière autonome et sécuritaire. Elle aborde également la disponibilité de documents spécialisés et adaptés dans les bibliothèques municipales.
5. **Participer** : enfin, cette cible vise à garantir l'accessibilité aux programmes, services et emplois municipaux, favorisant ainsi la pleine participation citoyenne, sociale et économique des personnes handicapées.

En 2024, des avancées concrètes ont été réalisées sous chacune de ces cibles, notamment en matière de sensibilisation du personnel, de bonification de l'aménagement urbain et de mise en accessibilité des outils de communication.

Table des matières

Introduction	2
1. Mobiliser	4
Connaissance des besoins des personnes handicapées	5
Sensibilisation du personnel municipal et des partenaires	8
Mise en œuvre de la politique d'accessibilité universelle	11
2. Outiller	13
Expertise municipale	15
Soutien à la capacité des organismes communautaires	23
3. Communiquer	27
Disponibilité de l'information	28
Accessibilité à l'information	30
4. Accéder	32
Accessibilité des installations municipales	33
Utilisabilité des réseaux piétonniers et routiers	37
Disponibilité de documents spécialisés et adaptés	40
5. Participer	41
Participation aux activités sportives	42
Participation aux activités culturelles	44
Participation au travail	46
Conclusion	48

1. Mobiliser



34 actions ont été réalisées en 2024, soit 25 % des mesures prévues au PAPH 2024-2029

Cible 2029 : 90 % des mesures prévues au PAPH 2024-2029 sont réalisées.

État d'avancement :

La mobilisation pour l'inclusion des personnes handicapées repose sur une meilleure connaissance de leurs besoins et sur l'engagement collectif à les prendre en compte. La Division du développement social a pour rôle de s'assurer que ces besoins sont pris en compte au sein de l'appareil municipal. Elle agit comme actrice de liaison, de mobilisation et d'accompagnement auprès des services municipaux. L'état d'avancement du plan d'action 2024-2029 illustre cette dynamique. Sur les 134 mesures prévues, une majorité est déjà en cours ou terminées, signe d'une volonté réelle d'agir.

- 34 mesures sont terminées
- 64 mesures sont en cours de réalisation
- 3 mesures ont été amorcées avant la date prévue
- 11 mesures accusent un retard de réalisation
- 2 mesures sont annulées

Connaissance des besoins des personnes handicapées

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
			% de réalisation	Détails	
Méconnaissance des défis, des besoins et du degré de satisfaction des personnes handicapées à l'égard des services et des infrastructures de la Ville et de ses partenaires.	Disposer d'un état de situation à jour des obstacles à la participation des personnes handicapées.	1111. Réaliser un portrait diagnostic des personnes handicapées de Laval.	0 %		SCLSDS – DDS en collaboration avec le CPPAPH
		1112. Produire un rapport annuel des évaluations effectuées par des personnes handicapées qui ont utilisé les services municipaux et qui ont témoigné de leur expérience par le biais de l'application mobile Brigade AXECIBLE.	20 %		ROPPHL en collaboration avec les membres du CPPAPH
		1113. Consulter la population, les organismes et les institutions expertisés afin de comprendre les défis auxquels font face les personnes handicapées lorsqu'elles accèdent aux installations aquatiques et participent aux activités qui y sont offertes.	75 %	<p>Les installations du CAL ont été auditées par la brigade Axcible (composée d'une personne en fauteuil roulant et d'une personne ayant TSA) et une ergothérapeute du CIUSSS. À la suite de leurs recommandations, le lève-personne sur rail, initialement un modèle à deux voies, a été remplacé par un modèle à quatre voies afin d'offrir davantage d'autonomie aux personnes handicapées. Un autre modèle de toile pour le lève-personne a également été acquis. D'autres ajustements sont prévus.</p> <p>Un audit par un représentant de l'Institut Nazareth et Louis-Braille reste à réaliser pour obtenir leurs recommandations.</p>	SCLSDS – Régie aquatique en collaboration avec les organismes expertisés

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		1114. Interroger les clubs sportifs aquatiques de Laval afin de comprendre les défis et les problématiques qui entravent leur capacité à inclure des personnes handicapées dans leurs activités.	0 %	Début des travaux en 2025	SCLSDS – Régie aquatique
		1115. Consulter les organismes sportifs lavallois qui utilisent les plateaux sportifs.	10 %	Les organismes partenaires sont consultés dans le cadre de l'élaboration des plans de développement des infrastructures sportives, notamment en ce qui concerne le plan des sports de balle	SCLSDS – Division sport et activité physique (DSAP)
		1116. Réaliser un portrait de l'accessibilité des parcs, des berges et des boisés (évaluation des aménagements et des infrastructures en hiver et en été).	40 %	L'organisme Kéroul a effectué une évaluation de l'accessibilité du Centre de la nature pour la saison estivale en juillet 2024. https://www.keroul.qc.ca/établissement/lauréatides/attrait/22813-centre-de-la-nature-de-laval.html Afin de permettre une analyse hivernale du Centre de la nature ainsi qu'une évaluation d'autres sites, la date de fin du projet a été reportée à 2026.	SCLSDS – Division des grands parcs et plein air de proximité (DGPPAP)
		1117. Réaliser un inventaire du matériel d'animation favorisant la participation des personnes handicapées.	60 %		SCLSDS – DGPPAP
		1118. Identifier et consulter des ressources externes qui pourront contribuer à l'analyse de l'accessibilité des événements culturels et dresser une liste des enjeux et des obstacles à la participation.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	L'organisme Kéroul a réalisé un diagnostic de l'accessibilité pour plusieurs projets, dont la station culturelle Momo (offre familiale) et les Zones musicales. Les principaux enjeux et pistes d'amélioration ont été identifiés. Cette analyse a pu être terminée plus rapidement que prévu grâce à un	SCLSDS – Division diffusion culturelle et événements (DDCE) – Régie diffusion et médiation

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions		Résultats		Responsable
				<p>financement obtenu par l'entremise du Cadre de référence en accessibilité au loisir de la Ville de Laval.</p> <p>Le ROPPHL a également été approché comme organisme expert dans l'offre de formations sur l'accessibilité.</p>		
		1119. Identifier les obstacles pour poursuivre les démarches de mise aux normes du Studio de la Maison des Arts.	25 %			SCLSDS – DDCE – Équipe Maison des arts
		11110. Bonifier le formulaire de plaintes et suggestions L1043 présent dans les installations communautaires et de loisirs afin de faciliter l'identification des obstacles en accessibilité.	0 %			SCLSDS – Division vie de quartier – Équipe des espaces communautaires
		11111. Impliquer le Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées (ROPPHL) et ses membres au sein du groupe de travail des OBNL impliquées dans la planification municipale de sécurité civile.	0 %	<p>La mise en place du groupe de travail des OBNL a été reportée à 2025 en raison de la révision des priorités à la suite de la tempête DEBBY.</p> <p>Le mandat du groupe est en cours d'élaboration.</p> <p>Le ROPPHL sera approché au premier trimestre de 2025.</p>		Service de sécurité incendie (SSI) – BRM – Division sécurité civile (DSC) en collaboration avec le ROPPHL
		11112. Identifier les obstacles à la participation des personnes handicapées dans un contexte de sécurité civile ainsi que des mesures d'atténuation pouvant être mises en œuvre.	0 %	Une première rencontre est prévue pour le deuxième trimestre de 2025.		

Sensibilisation du personnel municipal et des partenaires

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
			% de réalisation	Détails	
Méconnaissance du soutien au déploiement d'une offre de loisirs accessibles aux personnes handicapées dans les organismes de Laval.	Sensibiliser et outiller le personnel municipal et le personnel des organismes de loisir de proximité à l'importance de développer des activités de loisirs de qualité accessibles dans tous les quartiers.	1211. En cohérence avec les travaux du plan directeur de l'offre de service en loisir de proximité, identifier les leviers financiers et de formations nécessaires pour favoriser le déploiement d'activités de loisirs accessibles et adaptés.	0 %	Début des travaux en 2025	SCLSDS – DVQ – Équipe loisirs de proximité
		1212. Faire connaître le Cadre de référence en accessibilité au loisir (CRAL) et l'appel de projets qui en découle.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	<p>Le Cadre de référence en accessibilité au loisir (CRAL) vise à favoriser un meilleur accès au loisir (AL) pour l'ensemble des citoyennes et citoyens lavallois, en tenant compte des divers enjeux et contraintes auxquels ils peuvent être confrontés.</p> <p>Parmi les actions identifiées pour soutenir l'accessibilité au loisir, plusieurs moyens ont été proposés par l'équipe de coordination du CRAL, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Une tournée des équipes afin de mobiliser les personnes professionnelles et décideuses du SCLSDS autour des enjeux liés à l'accessibilité aux loisirs. – La réservation de 5 % de l'enveloppe budgétaire annuelle dédiée aux initiatives en faveur du loisir pour les personnes handicapées, accompagnée d'une promotion active auprès des personnes professionnelles et décideuses du SCLSDS. 	SCLSDS – DVQ – Équipe loisirs de proximité

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
			<p><u>Bilan 2024</u></p> <p>1. Présentations aux équipes Le nombre de personnes ayant assisté aux présentations n'est pas disponible au moment de produire ce bilan. Toutefois, toutes les divisions et équipes ciblées ont été rencontrées.. Ces présentations étaient obligatoires, et les chefs et cheffes de division ont joué un rôle clé dans leur mise en œuvre.</p> <p>2. Réactions et résultats Une hausse notable du nombre de questions et de demandes a été observée à la suite des présentations.</p> <p>Nombre de projets soumis en 2024 : 18, comparativement à 8 en 2023. Parmi ceux-ci, 4 projets visent précisément à favoriser l'accessibilité au loisir des personnes handicapées (contre aucun en 2023).</p>		
	1213. Créer un guide d'utilisation du CRAL qui servira à la fois aux personnes professionnelles (phase 1) et aux gestionnaires d'organismes (phase 2).	30 %	<p>Le guide d'application du CRAL est destiné à soutenir les professionnels dans la mise en œuvre des principes d'accessibilité au sein des activités et services de loisir. Son objectif principal est de faciliter l'appropriation du contenu du CRAL et de proposer des pistes de réflexion pour son application concrète. Ce travail s'appuie notamment sur une collaboration étroite avec le BPO.</p> <p>Le « guide d'utilisation », maintenant intitulé <i>Guide d'application du CRAL</i>, a connu plusieurs évolutions en 2024, influencées par les commentaires recueillis lors des consultations. Ces apports ont contribué à faire évoluer tant la structure que le contenu de l'outil.</p> <p><u>Bilan 2024 :</u></p>	SCLSDS – DVQ – Équipe loisirs de proximité	

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
			<ul style="list-style-type: none"> – Organisation de deux ateliers d'idéation avec le comité ad hoc. – Création d'un répertoire de pistes de réflexion par balises. – Consultation de l'ensemble des divisions sur la forme et le contenu du document. – Tenue de rencontres de suivi avec chaque division, incluant parfois plusieurs équipes d'une même division, pour un total d'une dizaine de rencontres. 		
Faible état de préparation des personnes handicapées face aux sinistres	S'assurer de solliciter les contributions communautaires nécessaires pour appuyer et déployer adéquatement l'offre de service de la Ville avant, pendant et après un sinistre	1311. Collaborer avec le ROPPHL pour faciliter les arrimages avec leurs organismes membres afin d'accroître la capacité et la portée de sensibilisation du public.	0 %	L'action visant à mettre en place un groupe de travail regroupant les OBNL a été reportée à 2025.	SSI – BRM – DSC en collaboration avec le ROPPHL
		1312. Soutenir les partenaires œuvrant auprès des personnes handicapées dans le développement d'une culture de sécurité civile et de continuité.	10 %	<p>Une conférence sur les mesures d'urgence adaptées aux personnes sourdes et malentendantes a été tenue au deuxième trimestre (T2) de 2024, en collaboration avec le ReQIS.</p> <p>Dès 2025, la contribution des organismes œuvrant auprès des personnes handicapées sera renforcée par le biais d'une collaboration formalisée avec le ROPPHL.</p>	SSI – BRM – DSC en collaboration avec le ROPPHL
		1313. Identifier et développer les occasions d'éducation du public quant aux gestes attendus lors de situations en particulier.	En continu.	<p>Trois activités de sensibilisation ont été réalisées en 2024 :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Grande Fête des Petits Loups (GFPL) – Fête de la famille – Grande secousse 	SSI – BRM – DSC en collaboration avec le ROPPHL

Mise en œuvre de la politique d'accessibilité universelle

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
			% de réalisation	Détails	
Adéquation entre les aménagements, les infrastructures, les services municipaux et les besoins de l'ensemble des citoyennes et des citoyens.	Harmoniser et déployer les pratiques en accessibilité universelle.	1411. Définir le modèle de gouvernance du comité de suivi de la politique.	0 %		Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social (SCLSDS) – Division du développement social (DDS)
		1412. Réaliser le plan d'action de la politique.	0 %	Début du projet en 2026.	SCLSDS – DDS
Capacité de reconnaître les résultats de la mobilisation autour des enjeux des personnes handicapées.	Évaluer les effets de la mise en œuvre de la Politique d'accessibilité universelle de Laval.	1511. Déterminer un mécanisme de suivi et d'évaluation des mesures retenues, collecter des données et produire un rapport d'évaluation.	0 %	Début du projet en 2027.	SCLSDS – DDS
Engagement d'une diversité d'actrices et d'acteurs autour des enjeux de participation des personnes handicapées.	Enrichir les sources d'information en matière d'accessibilité universelle.	1611. S'adoindre des expertes et des experts du milieu, notamment, dans l'identification des obstacles et des mesures à mettre en place afin de les réduire ou de les éliminer.	25 %	Un comité d'experts en communication accessible a été créé. En 2024, il s'est réuni afin de soutenir les travaux de développement du nouveau site Web de la Ville de Laval.	SCLSDS – DDS

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		1612. Évaluer la possibilité de développer une entente avec une firme experte en accessibilité universelle afin de soutenir le personnel de la Ville dans la mise en œuvre de projets favorisant l'accessibilité.	0 %	Début du projet en 2026.	Comité de pilotage du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (CPPAPH)
	Initier un rapprochement entre les partenaires de loisirs multidisciplinaires et les organisations dédiées aux activités de loisirs pour personnes handicapées.	1621. Organiser des sessions de discussion sur les loisirs destinées aux personnes handicapées dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action du Plan directeur en loisir de proximité.	5 %	Entre septembre 2023 et l'automne 2024, la Ville de Laval a entrepris une démarche concertée pour élaborer un Plan directeur de l'offre de services en loisirs de proximité (PDLP), en collaboration avec plusieurs partenaires du milieu communautaire, notamment le ROPPHL et le CISSSL.	SCLSDS – DVQ – équipe loisirs de proximité en collaboration avec l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Laval (ARLPHL)
	Contribuer à améliorer l'accessibilité des loisirs de proximité.	1631. En cohérence avec les travaux du plan directeur de l'offre de service en loisir de proximité : <ul style="list-style-type: none"> – Identifier les freins des organismes de loisirs dans le déploiement d'une programmation adaptée et inclusive; – Instaurer des partenariats favorisant des actions dans les quartiers. 	0 %	Début du projet en 2025	CLSDS – DVQ – Équipe loisirs de proximité

2. Outiller



En 2024, 200 personnes employées au sein du Service de la culture, du sport, du loisir et du développement social qui sont en relation avec la population ont été formées à l'accueil universel

*Cible 2029 : Augmenter de 50 % le nombre de personnes formées.
(Fin 2023 : 440 /1500 personnes avaient été formées)*

Projets terminés en 2024

Le renforcement de l'expertise des actrices et acteurs municipaux en matière d'accessibilité universelle est une condition essentielle pour concevoir, aménager, communiquer et offrir des services et des emplois adaptés aux besoins des personnes handicapées. En 2024, six projets porteurs et structurants ont été réalisés dans cette optique :

- Formation du personnel de la Division grands parcs et plein air de proximité à l'accueil universellement accessible, aux services adaptés existants, à l'utilisation du matériel adapté et au développement d'une programmation inclusive.
- Développement d'une entente de collaboration avec le CISSS de Laval afin de favoriser l'accès aux camps de jour spécialisés.
- Création d'une boîte à outils afin de répondre aux besoins d'accommodement des personnes ayant des limitations fonctionnelles lors des événements spéciaux.
- Élaboration d'un guide de rédaction inclusive pour la mise en ligne du nouveau site Web laval.ca.
- Ajout d'un point aux formations annuelles des répondantes et des répondants des organismes culturels sur les outils et ressources disponibles pour bénéficier de soutien en accessibilité universelle.
- Identification d'un mécanisme de suivi et d'évaluation de chaque événement de diffusion et médiation.

Expertise municipale

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	% de réalisation	Résultats		Responsable
				Détails		
Interaction et relations avec la population adaptées aux besoins des personnes handicapées.	Renforcer les compétences du personnel municipal qui interagit avec la population et qui peut être amené à communiquer et à offrir des services aux personnes handicapées.	2111. Former le personnel à l'accueil du Complexe aquatique de Laval (CAL) à offrir un accueil universellement accessible au niveau des attitudes, de la communication et du site.	0 %	Début de l'action en 2025		SCLSDS – Régie aquatique
		2112. Former le personnel des piscines à l'utilisation des lève-personnes et des fauteuils roulants aquatiques en créant et en diffusant : – des capsules vidéo; – des modes d'emploi.	75 %	Le 11 décembre 2024, une formation a été offerte au Centre aquatique de Laval (CAL) à huit personnes (à l'accueil, en supervision, etc.) portant sur l'utilisation des équipements adaptés (lève-personne, lève-personne sur rail avec toile, table à langer pour adulte). Des modes d'emploi plastifiés ont été produits et rendus disponibles, à l'exception de celui du lève-personne sur rail, encore à finaliser. Les modes d'emploi des lève-personnes utilisés dans d'autres piscines intérieures et extérieures sont déjà réalisés. D'autres personnes employées devront encore être formées au CAL.		SCLSDS – Régie aquatique
		2113. Créer deux guides pour l'utilisation des installations aquatiques adaptées et accessibles universellement au Complexe aquatique de Laval (CAL).	10 %	Les guides d'utilisation prendront la forme de modes d'emploi du matériel disponible sur place.		CLSDS – Régie aquatique
		2114. Offrir au personnel des bibliothèques une formation sur l'accueil universellement accessible.	20 %	Défi: Mobiliser le personnel et assurer sa disponibilité en contexte de pénurie de main-d'œuvre.		SCLSDS – Division des bibliothèques (DB)

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		2115. Offrir une formation sur l'accessibilité universelle au personnel d'encadrement, d'accueil, et de surveillance des installations communautaires et de loisirs.	70 %	Des difficultés ont été rencontrées pour trouver une personne formatrice en 2024.	CLSDS – DVQ – équipe des espaces communautaires
		2116. Former le personnel municipal responsable des événements culturels et certains partenaires à offrir un accueil universellement accessible au niveau des attitudes, de la communication et de l'accès au site.	20 %	Un atelier est en préparation pour le personnel permanent en 2025, et une formation est envisagée pour le personnel contractuel expérimenté. En 2024, plusieurs membres du personnel municipal ont suivi un atelier sur l'accessibilité des festivals animé par Kéroul lors du congrès Événement attractions Québec.	CLSDS – DDCE
		2117. Offrir une formation en rédaction inclusive au personnel municipal qui est en interaction avec la population.	0 %	Début de l'initiative en 2025.	Service des communications et du marketing (SCM) en collaboration avec le Service des ressources humaines (SRH) – Division développement organisationnel – équipe équité-diversité-inclusion

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions		Résultats	Responsable
Accessibilité de l'information.	Favoriser l'accessibilité numérique à toutes les personnes utilisant le site Web de la Ville.	2211. Élaboration d'un guide de rédaction inclusive pour la mise en ligne du nouveau site Web laval.ca	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Une directive sur l'écriture inclusive et l'accessibilité numérique a été élaborée.	SCM – Équipe projet Web
	Revoir l'ensemble de la signalisation de ses infrastructures selon les normes d'accessibilités actuelles et les recommandations en inclusivité de la Ville de Laval.	2221. Développer des normes signalétiques afin de produire et déployer une signalétique uniforme, inclusive, créative et cohérente sur le territoire.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	<p>L'équipe de signalisation du SCM a développé le <i>Guide de normes signalétiques de la Ville de Laval</i> afin d'uniformiser l'affichage tout en répondant à la politique d'accessibilité universelle et à l'engagement ÉDI.</p> <p>Le guide comprend des volets sur les immeubles, le patrimoine, les parcs et espaces verts, l'accessibilité et l'inclusivité.</p> <p>La version 5 du guide et sa boîte à outils sont disponibles sur le portail du personnel de la Ville de Laval depuis décembre 2024.</p>	SCM – Équipe projet Signalisation et affichage
Accessibilité des infrastructures de loisir extérieur.	Accroître les connaissances et l'expertise du personnel en matière d'accessibilité aux grands parcs et au plein air de proximité.	2311. Outiliser le personnel de la Division grands parcs et plein air de proximité (DGPPAP) à l'accueil universellement accessible, aux services adaptés existants, à l'utilisation du matériel adapté et au développement d'une programmation inclusive.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Une formation a été offerte à 120 personnes employées des grands parcs sur l'accueil des personnes handicapées motrices et intellectuelles. Cette formation sera reconduite tous les quatre ans auprès du personnel concerné.	SCLSDS – DGPPAP

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		2312. Intégrer dans les cadres de références et formulaires de gestion d'accueil d'un événement des mesures qui favorisent l'accessibilité universelle.	0 %	Début du projet en 2025	SCLSDS – DGPPAP
		2313. Informer le personnel de la DGPPAP sur l'offre de services de plein air disponible pour les personnes handicapées sur le territoire et les besoins éventuels.	0 %	Début du projet en 2025	SCLSDS – DGPPAP en collaboration avec la DVQ, DDS et l'ARLPHL
Accessibilité des événements municipaux.	Accroître les connaissances et l'expertise des employés en matière d'accessibilité des événements et de diffusion culturelle.	2411. Former un comité au sein de la Division diffusion culturelle et événements spéciaux qui favorisera un partage d'expertise sur les défis rencontrés et les bonnes pratiques mises en place en matière d'accessibilité.	20 %		CLSDS – DDCE
		2412. Former les nouveaux membres de l'équipe de la Division des événements spéciaux sur l'organisation d'un événement accessible.	15 %	Formation offerte par le ROPPHL à 18 personnes sur l'accueil universel.	CLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux
		2413. Ajouter un point aux formations annuelles des répondantes et des répondants des organismes sur les outils et ressources disponibles pour bénéficier de soutien en accessibilité universelle.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %		CLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
Favoriser l'intégration de mesures d'accessibilité dans les événements municipaux.	2421. Nommer une personne responsable de l'accessibilité universelle dans les comités organisateurs et les équipes de coordination d'événement. 2422. Nommer des personnes responsables de l'accessibilité universelle au sein de chaque équipe de travail afin d'avoir une vision d'ensemble des actions déployées. 2423. Doter les équipes responsables de l'animation des parcs animés (programmations Dehors cet été et Dehors cet hiver) d'un outil d'analyse pour guider les prises de décisions dans l'identification des zones d'animation choisies. 2424. Créer un outil pour faciliter le traitement des demandes d'accessibilité lors d'un événement municipal. 2425. Effectuer une analyse de l'information disponible au public en matière d'accessibilité pour tous les événements de diffusion et médiation et créer un outil favorisant la transmission de ces informations.	15 %			CLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux
		15 %	4 personnes nommées au sein de la DDCE : – 2 personnes dans l'équipe des Événements spéciaux; – 2 personnes dans l'équipe de diffusion culturelle.		CLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux
		0 %	Début de l'initiative en 2025.		CLSDS – DVQ – Équipe animation de proximité
		50 %	Création et déploiement de l'outil choisi.		SCLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux en collaboration avec le ROPPHL
		0 %	Début de l'initiative en 2025.		CLSDS – DDCE – Régie diffusion et médiation

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		2426. Développer une boîte à outils afin de répondre aux besoins d'accommodement des personnes ayant des limitations fonctionnelles lors des événements spéciaux (gros crayon, loupe, lampe) d'appoint, fauteuil roulant, marchepied, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Une boîte à outils a été développée et sera bonifiée au besoin (cf: action 5321).	SCLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux
		2427. Analyser et bonifier l'accessibilité des événements municipaux au regard des rapports soumis via l'application Axecible.	En continu	Aucun rapport concernant la Division diffusion culturelle et événements n'a été soumis au cours de l'année.	SCLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux
		2428. Déployer la nouvelle procédure concernant les demandes d'interprétariat en langue des signes québécoise pour les événements organisés par la Ville de Laval.	En continu	La procédure est diffusée au sein du SCLSDS.	SCLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux
		2429. Analyser et améliorer annuellement les pratiques organisationnelles liées à la l'accessibilité dans la planification et le déploiement des événements diffusés sur le territoire lavallois.	20 %	Analyse par un organisme externe pour les projets Zones musicales, programmation culturelle familiale extérieure et station culturelle Momo. Des lacunes ont été identifiées et des objectifs d'amélioration pour 2025 ont été émis pour chacun des projets.	SCLSDS – DDCE – Régie diffusion et médiation

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions		Résultats	Responsable
		24210. Déterminer un mécanisme de suivi et d'évaluation de chaque événement de diffusion et médiation, collecter des données et ajouter une section « Accessibilité » dans le bilan de chaque événement.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Un mécanisme a été mis en place pour favoriser les redditions de comptes, Deux nouvelles actions ont été ajoutées au plan 2025, en raison d'occasions apparues en 2024.	SCLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux
Accessibilité des infrastructures architecturales et urbanistiques.	Accroître les connaissances et l'expertise du personnel en matière d'accessibilité architecturale et urbanistique.	2511. Actualiser le <i>Guide normatif en accessibilité universelle</i> de la Ville de Laval.	10 %	La prochaine étape est le lancement d'un appel d'offres pour une personne experte-consultante en accessibilité universelle pour accompagner la Ville au montage d'un nouveau guide normatif.	Service des immeubles, parcs et espaces publics (SIEPEP) – Division exécution de projets immeubles (DEPI)
		2512. Diffuser le <i>Guide normatif en accessibilité universelle</i> et prévoir des formations, le cas échéant.	0 %	Début de l'initiative en 2027.	SIEPEP – DEPI
	Ajouter des critères d'évaluation relatifs à l'accessibilité dans les procédures de PIA du Code de l'urbanisme.	2521. Ajouter le critère « La conception architecturale d'un nouveau bâtiment doit viser l'accessibilité universelle, notamment par le niveau du rez-de-chaussée qui s'approche du niveau du trottoir, évitant ainsi les escaliers et les rampes. »	25 %	Le critère est actuellement à l'étude pour intégration dans le Code de l'urbanisme. Les enjeux d'intimité pour les logements au rez-de-chaussée doivent être considérés également.	Service de l'urbanisme (SU) – Division information et permis (DIP)

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
	Bonifier les exigences réglementaires en matière d'accessibilité des nouveaux projets de construction pour se mettre à niveau avec le marché de la construction.	2531. Adopter le Code national du bâtiment 2015 modifié Québec.	80 %	Adoption prévue à la fin mai 2025	SU – DIP
	Optimiser le partage d'information entre les services impliqués dans les projets menés dans les grands parcs, afin de garantir l'intégration de mesures d'accessibilité à toutes les phases de développement.	2541. Identifier les services concernés et mettre en place un mécanisme de partage de l'information.	0 %	Adoption prévue à la fin mai 2025.	SCLSDS – DGPPAP

Soutien à la capacité des organismes communautaires

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	% de réalisation	Résultats		Responsable
					Détails	
Accessibilité des camps de jour et des loisirs communautaires et de proximité.	Soutenir les organismes lavallois ayant une offre de service de loisirs en matière d'accueil et d'intégration des personnes ayant des besoins particuliers.	2611. Planifier et offrir de la formation et de l'accompagnement en matière d'intégration de clientèles à besoins particuliers à l'intention des gestionnaires et du personnel de coordination et d'animation des camps de jour portés par les partenaires de la Ville.	20 %	<p>En 2024, la Ville de Laval a offert à 15 partenaires (pour un total de 18 participations) deux formations: l'une portant sur l'introduction à l'intégration en camp de jour, et l'autre, de niveau 2, axée sur le perfectionnement des pratiques en matière d'intégration réussie.</p> <p>Par ailleurs, 9 organismes ont pris part aux formations « Aspects légaux en camp » et « Gestion des risques en camp », leur fournissant des outils concrets pour mieux accueillir les jeunes ayant des besoins particuliers.</p> <p>Pour assurer un encadrement sécuritaire, 157 personnes employées issues de 14 organismes ont suivi une formation en premiers soins, offerte à tarif préférentiel.</p> <p>Enfin, la Ville a accompagné le consultant de l'Association des camps du Québec (ACQ), lors des visites de conformité réalisées auprès de 3 organismes accueillant des enfants à besoins particuliers. Un accompagnement préalable leur a été offert afin de répondre aux exigences des balises 3.1.1 (procédure d'analyse des demandes d'accommodements) et 4.5.4 (formation des accompagnateurs et des accompagnatrices).</p>	CLSDS – DVQ – Équipe des camps de jour	

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		2612. Dédier minimalement 5 % du budget annuel de l'appel de projets du CRAL aux initiatives qui favorisent l'accessibilité au loisir pour les personnes handicapées.	20 %	L'enveloppe budgétaire annuelle pour l'appel de propositions visant à soutenir des projets favorisant l'accessibilité au loisir s'élève à 540 000 \$. En 2024, quatre projets ont été soutenus pour un montant total de 46 025 \$.	CLSDS – DVQ – Équipe loisirs de proximité
		2613. Procéder à des approches ciblées d'organisations offrant des camps de jour susceptibles de bénéficier d'un programme de soutien et d'accompagnement pour l'accueil et l'intégration de jeunes avec des besoins particuliers. En parallèle, assurer une surveillance constante des programmes de soutien et des mesures d'accompagnement existants.	20 %	Dans le cadre du programme de soutien destiné aux organismes offrant un service de camp de jour spécialisé pour les jeunes ayant un handicap (volet 3), un organisme a été ciblé et accompagné en vue du dépôt d'une demande d'aide financière en 2025. Un membre de l'équipe des camps de jour municipaux est mandaté pour assurer une veille continue sur les programmes de soutien existants et à venir, et en assurer la diffusion auprès des partenaires.	CLSDS – DVQ – Équipe des camps de jour
	Réduire les obstacles à la participation aux activités en animation de proximité pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles en collaboration avec les fournisseurs de	2621. Exiger dans les ententes avec les fournisseurs la mise en place, au besoin, de mesures d'accommodement pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles.	0 %	Début de l'action en 2025.	SCLSDS – DVQ – Équipe animation de proximité
		2622. Accompagner, au besoin, les fournisseurs de services dans la mise en place des mesures en mettant à leur disposition les outils pertinents.	0 %	Début de l'action en 2025.	SCLSDS – DVQ – Équipe animation de proximité

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
	services et les partenaires.	2623. Planifier le fonctionnement et les ressources requises pour répondre avec agilité aux demandes d'accommodement.	0 %	Début de l'action en 2025.	SCLSDS – DVQ – Équipe animation de proximité
Accessibilité des camps de jour spécialisés.	Favoriser l'accès aux camps de jour spécialisés.	2711. Développer un partenariat durable entre la Ville de Laval et le milieu institutionnel par l'élaboration d'une entente de collaboration avec le CISSS de Laval.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	<p>Une entente a été élaborée en 2024 entre le CISSS de Laval et la Ville puis approuvée par le comité exécutif le 10 juillet 2024. Cette entente vise à soutenir l'intégration des jeunes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme dans les camps de jour réguliers (volet intégration) ainsi qu'à appuyer l'offre de camps spécialisés, dont le Campgourou, destinés aux jeunes ayant des besoins particuliers.</p> <p>Le CISSS de Laval y est reconnu comme un partenaire clé pour assurer le soutien nécessaire à ces jeunes. L'entente précise les engagements et le partage des responsabilités entre les deux parties afin de renforcer leur collaboration. Elle prévoit également la mise en place d'une structure de gouvernance partagée, avec la possibilité de créer des comités de travail conjoints pour traiter des enjeux ou besoins identifiés (par exemple : la concordance entre l'offre et la demande, la capacité d'accueil des enfants à besoins particuliers, ou le développement de programmes de soutien aux partenaires).</p> <p>L'entente encadre principalement les aspects suivants : les préalables aux inscriptions, les consentements parentaux, la préparation et la tenue des camps, la formation du personnel, le recrutement et les références, les mesures d'urgence ainsi que la structure de gouvernance.</p>	CLSDS – DVQ – Équipe des camps de jour

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		2712. Poursuivre les efforts de mise en place d'un comité de travail permanent réunissant l'ensemble des actrices et acteurs du milieu dont l'objectif principal est la coordination des actions et des ressources.	15 %	Deux rencontres ont été initiées en 2024 par le CISSS de Laval et l'équipe des camps de jour municipaux, en collaboration avec le ROPPHL. Environ dix organismes y étaient représentés. Ces rencontres visaient à favoriser les échanges sur les enjeux, les bons coups et à identifier les besoins des organismes en matière d'accueil d'enfants handicapés en camp de jour. Il a été constaté que le comité de travail, appelé table de concertation, gagnerait à cibler davantage les organismes de loisirs de quartier, qui sont généralement moins outillés pour accueillir des jeunes ayant un handicap, plutôt que les organismes spécialisés (ex. : Le Pilier, Gymno). Une prochaine rencontre est prévue à l'automne 2025 afin d'intégrer plus activement les organismes de loisirs de quartier (ex. : Loisirs Renaud-Coursol).	CLSDS – DVQ – Équipe des camps de jour
Accessibilité des événements organisés dans le cadre du Programme de soutien aux grands événements.	Veiller à ce que les promotrices et les promoteurs d'événement intègrent des mesures d'accessibilité.	2811. Intégrer dans la grille de pointage utilisée lors de l'analyse des événements soumis dans le cadre du Programme de soutien aux grands événements des mesures d'accessibilité qui vont au-delà des mesures obligatoires permettant l'octroi de points supplémentaires.	0 %	La révision du Programme de soutien aux grands événements des mesures d'accessibilité débutera au cours de l'année 2025 finalement pour une application possible en 2026.	SCLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux

3. Communiquer



Projets terminés en 2024

Pour favoriser l'utilisabilité des services municipaux, il est essentiel que les personnes avec des limitations fonctionnelles à Laval ainsi que leurs proches puissent comprendre et accéder facilement aux informations diffusées par la Municipalité.

Pour y parvenir, plusieurs initiatives sont en cours afin d'améliorer l'accessibilité des communications. En 2024, un projet majeur et structurant a été piloté par le Service des communications et du marketing. Celui-ci a consisté, dans un premier temps, à élaborer des normes signalétiques, et dans un second temps, à concevoir et déployer une signalétique uniforme, inclusive, créative et cohérente à l'échelle du territoire. Son déploiement s'échelonnera progressivement jusqu'en 2035.

Disponibilité de l'information

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
			% de réalisation	Détails	
Les services accessibles universellement proposés par la Ville sont souvent méconnus des personnes handicapées, de leurs proches et des organismes qui les soutiennent.	Valoriser et faire davantage connaître les infrastructures et les services municipaux inclusifs.	3111. Utiliser les outils déjà existants pour augmenter et cibler la promotion du service de prêt à domicile aux personnes handicapées, à leurs proches et aux organismes.	0 %	La capacité maximale du service est atteinte en 2024, la division des bibliothèques ne peut donc pas en faire la promotion.	SCLSDS – DB en collaboration avec le SCM
		3112. Diffuser et mettre en évidence sur le site Web de la Ville le niveau d'accessibilité des diverses installations aquatiques.	0 %	Début de l'initiative en 2025.	SCLSDS – Régie aquatique en collaboration avec le SCM
		3113. Diffuser et mettre en évidence sur le site internet de la Ville le niveau d'accessibilité des grands parcs, des parcs, des aires de jeux et des services offerts.	20 %		SCLSDS – DGPPAP en collaboration avec le SIPEP – Division exécution de projets parcs et espaces publics (DEPPEP) et le SCM
		3114. Diffuser de l'information sur les événements accessibles aux personnes handicapées ayant préalablement signalé des besoins en matière d'accessibilité sur la plateforme d'inscription.	0 %	Cette action est tributaire de l'action 2424, qui n'a pas été entièrement réalisée en 2024. En l'absence de l'outil prévu sur la plateforme, il n'a pas été possible de recueillir les informations nécessaires à la création d'une liste d'envoi.	SCLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
				La pertinence de cette action devra être réévaluée à la fin de l'année 2025 en fonction de l'état d'avancement de l'action 2424.	
		3115. Recenser les actions déjà mises en place en matière d'accessibilité au sein de la Maison des arts et partager ces actions sur le microsite.	0 %	Début de l'initiative en 2025.	SCLSDS – DDCE – Équipe Maison des arts en collaboration avec le SCM
		3116. Diffuser le programme Secours adapté.	En continu	En 2024 : 78 nouvelles inscriptions 524 inscriptions actives	SSI en collaboration avec le SCM

Accessibilité à l'information

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	% de réalisation	Résultats		Responsable
				Détails		
Barrières d'accès à l'information et à la rétroaction.	Favoriser l'accessibilité numérique à toutes les personnes utilisant le site Web de la Ville.	3211. Développer une plateforme Web de laval.ca qui tient compte des standards d'accessibilité numérique (WCAG 2.1 AA) (Lien avec les actions 1511 et 2211.)	95 %	Le site a été conçu au regard des standards d'accessibilité numérique. Le site est en test des derniers éléments programmés. Les contenus dans les pages les plus vues ont été revus pour améliorer l'inclusion et l'accessibilité.		SCM – Équipe projet Web
	Réduire les obstacles à une communication bidirectionnelle efficace entre les personnes handicapées et la Ville.	3221. Ajouter sur les pages Web des événements culturels une adresse courriel et un numéro de téléphone dédiés pour que les citoyennes et les citoyens aient un moyen de poser des questions ou signifier des besoins en matière d'accessibilité.	30 %	Une adresse courriel dédiée aux demandes d'accessibilité a été ajoutée en 2024 sur le microsite des Zones musicales et de la station culturelle Momo. L'intégration de cette adresse pour les activités de la programmation culturelle familiale est également envisagée pour 2025.		SCLSDS – DDCE – Régie diffusion et médiation en collaboration avec le SCM
		3222. Intégrer sur la page Web dédiée à chaque événement culturel l'information indiquant son niveau d'accessibilité.	0 %	Début de l'action en 2025.		SCLSDS – DDCE – Régie diffusion et médiation en collaboration avec le SCM
		3223. Intégrer sur la page Web dédiée à chaque événement spécial l'information indiquant son niveau d'accessibilité et les coordonnées des personnes à joindre afin d'obtenir de l'assistance.	15 %	Information disponible et visible sur la page Web de promotion de l'événement.		SCLSDS – DDCE – Équipe des événements spéciaux en collaboration avec le SCM

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
	Revoir l'ensemble de la signalisation de ses infrastructures selon les normes d'accessibilités actuelles et les recommandations en inclusivité de la Ville de Laval.	3231. Produire et déployer une signalétique uniforme, inclusive, créative et cohérente sur le territoire. (Lien avec l'action 2221.)	 100 %	<p>Le <i>Guide de normes signalétiques de la Ville de Laval</i> a été développé pour uniformiser l'affichage sur le territoire, en intégrant les principes d'accessibilité (tactile, braille) et d'inclusivité (écriture inclusive, pictogrammes non genrés).</p> <p>Ce guide a été appliqué dans 5 projets majeurs et sur 6 sites patrimoniaux dans le cadre du 60^e anniversaire. Il a été validé par les instances décisionnelles entre septembre 2023 et janvier 2025.</p> <p>Les travaux sont en cours sur plusieurs sites et s'achèveront progressivement jusqu'en 2035.</p> <p>Deux sources de financement sont prévues: un programme particulier pour le remplacement de la signalisation existante, et les budgets des projets pour les nouvelles installations.</p>	SCM – Équipe projet Signalisation et affichage
	Développer l'accessibilité communicationnelle en contexte de gestion de risque	3241. Développer des outils de communication diversifiés, inclusifs et adaptés aux besoins, selon les risques ou les enjeux particuliers.	20 %	<p>Production de quatre capsules vidéo inclusives et traduites en LSQ.</p> <p>Lancement officiel prévu en 2025.</p>	SSI – BRM – DSC en collaboration avec le SCM
		3242. Intégrer les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées dans la chaîne de communication afin qu'ils puissent relayer rapidement les messages d'intérêt auprès de leurs membres et clientèles.	20 %	<p>Arrimage avec les SCLSDS et le SCM depuis la tempête Debby afin de rendre systématique le relai des communications aux ressources alternatives lors des événements majeurs.</p>	SSI – BRM – DSC en collaboration avec le SCLSDS – DVQ et le SCM.

4. Accéder

Actions terminées en 2024

Les actions réalisées sous cette cible d'intervention traduisent la volonté de la Ville de garantir à toute personne ayant une limitation fonctionnelle un déplacement sécuritaire, du point de départ jusqu'à la destination finale, ainsi qu'un accès complet aux infrastructures municipales, installations et services offerts.
En 2024, huit projets majeurs ont été réalisés en ce sens :

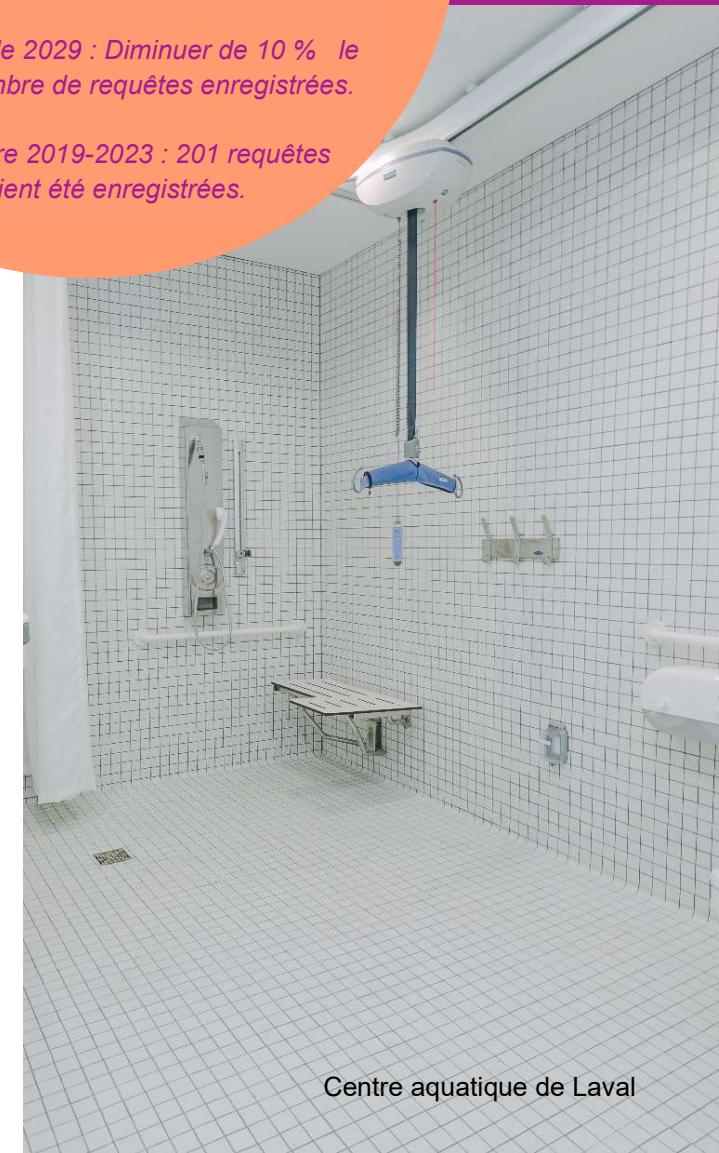
- Conception du nouveau Complexe aquatique de Laval accessible universellement.
- Conception du nouvel Espace citoyen des confluents accessible universellement.
- Conception du nouveau poste de police de l'Ouest intégrant des critères d'accessibilité universelle.
- Conception de la la nouvelle infrastructure culturelle accessible universellement.
- Identification d'espaces accessibles aux personnes handicapées dans la future bibliothèque centrale de Laval.
- Rénovation de l'édifice Francis-Hugues phase II.
- Mise en place d'un projet pilote de déneigement des arrêts d'autobus séparés de la chaussée par une banquette.
- Ajout de plaques podotactiles au *Cahier des charges spéciales de la Ville de Laval*.



Aucune requête citoyenne a été enregistrées en 2024 à la suite d'une blessure corporelle en raison d'un enjeu d'accessibilité.

Cible 2029 : Diminuer de 10 % le nombre de requêtes enregistrées.

Entre 2019-2023 : 201 requêtes avaient été enregistrées.



Accessibilité des installations municipales

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	% de réalisation	Résultats		Responsable
				Détails		
Plusieurs installations municipales ne permettent pas l'accès aux personnes handicapées.	Intégrer l'accessibilité universelle dans la conception des nouvelles infrastructures municipales.	4111. Concevoir le nouveau Complexe aquatique de Laval accessible universellement.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Implication d'une firme expertisée en accessibilité universelle et mesures mises en place.		Service planification et réalisation de projets (SPRP) en collaboration avec le SCLSDS – Régie aquatique
		4112. Concevoir le nouvel Espace citoyen des confluents accessible universellement.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Implication d'une firme expertisée en accessibilité universelle et mesures mises en place.		SPRP et SCLSDS – DDCE – DB – DVQ
		4113. Concevoir le nouveau poste de police de l'Ouest en incluant des critères d'accessibilité universelle.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Mesures mises en place.		SPRP – Service de police de Laval
		4114. Concevoir la nouvelle infrastructure culturelle accessible universellement.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Implication d'une firme expertisée en accessibilité universelle et mesures mises en place.		SPRP – SCLSDS – Bureau infrastructures et partenariats (BIP)
	Bonifier l'accessibilité de l'ensemble des infrastructures et des équipements municipaux.	4121. Planifier les mesures visant à bonifier l'accessibilité aux parcs, aux boisés et aux berges au regard du portrait réalisé. (Lien avec l'action 1116.)	0 %	Début de l'initiative en 2025.		SCLSDS – DGPPAP

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		4122. Appliquer des critères et des recommandations d'accessibilité universelle lors de la réalisation des projets de rénovation, d'agrandissement et de construction (RAC) de bibliothèques.	25 %		SCLSDS – DB et SIPEP – DEPI
		4123. Offrir des espaces accessibles aux personnes handicapées dans la future bibliothèque centrale de Laval (BCL). (Lien avec l'action 4114.)	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	L'accessibilité universelle est intégrée dans le concept de la firme Montoni pour la BCL.	SPRP – SCLSDS – DB
		4124. Rénover le théâtre de la Grangerit en incluant des critères d'accessibilité universelle.	5 %		SIPEP – DEPI
		4126. Rénover l'édifice Francis-Hugues phase II.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Un ascenseur a été installé.	SIPEP – DEPI
		4127. Rénover le pavillon du Bois-Papineau.	10 %	Rénovation de l'entrée et ajout d'un vestibule incluant rampe d'accès intérieur pour personnes à mobilité réduite au Boisé Papineau	SIPEP – DEPI
		4128. Rénover la bibliothèque Sylvain-Garneau et effectuer des travaux extérieurs.	Annulé	Les travaux extérieurs d'amélioration de l'accessibilité universelle seront réalisés ultérieurement. En attente d'un soutien financier.	SIPEP – DEPI

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		4129. Rénover et restaurer la Résidence de création Marcel-Saint-Pierre.	50 %	L'accessibilité des toilettes et des espaces extérieurs est bonifiée.	SIPEP – DEPI
		41210. Rendre le chalet et la piscine Pie-X entièrement accessibles aux personnes avec des limitations motrices.	30 %		SIPEP-Service des immeubles parcs et espaces publics –DEPI
		41211. Acquérir des fauteuils Hippocampe pour augmenter le niveau d'accessibilité des piscines Du Moulin, Émile, Berthiaume-Du Tremblay, Prévost, Couvrette et Pie-X.	30 %	Les piscines Berthiaume et Prévost sont maintenant équipées de fauteuils hippocampes.	SCLSDS – Régie aquatique
		41212. Acquérir des lève-personnes pour les piscines du Centre Jeunesse, Jolibourg et Montcalm.	0 %	Début de l'action en 2025.	SCLSDS – Régie aquatique
		41213. Aménager des aires de jeux inclusives et accessibles universellement aux parcs Couvrette et Pie-X.	50 %		SIPEP – Division exécution de projets parcs et espaces publics (DEPPEP)
		41214. Développer une nouvelle gamme de mobilier standard inclusif pour la Ville (banc, table à pique-nique).	20 %	Des critères d'accessibilité ont été intégrés au projet de concept du mobilier signature, élaboré en juillet 2024. Ce concept agit comme un cadre de référence pour la conception et le choix du mobilier à l'échelle de la Ville.	SIPEP – DEPPEP

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
				La prochaine étape consistera à choisir l'option retenue puis à produire les plans et devis en vue de sa réalisation.	
		41215. Réaménager les sentiers, les clôtures et les surfaces dans le parc Pie-X afin qu'il soit sans obstacle et pleinement accessible.	50 %	Le mobilier extérieur inclusif est accessible universellement.	SIPEP – DEPPEP
		41216. Prévoir dans la planification annuelle en matière d'approvisionnement des installations communautaires et de loisir des équipements favorisant l'accessibilité universelle.	15 %	Des fauteuils roulants ont été ajoutés dans les centres communautaires.	SCLSDS – DVQ – Équipe des espaces communautaires
		41217. Planifier, et acheter du matériel adapté afin de bonifier les équipements accessibles universellement dans les grands parcs.	50 %		SCLSDS – DGPPAP

Utilisabilité des réseaux piétonniers et routiers

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	% de réalisation	Résultats		Responsable
				Détails		
Les déplacements sont difficiles pour les personnes handicapées sur les réseaux piétonniers et de transport en commun de Laval.	Améliorer l'expérience des piétonnes et des piétons empruntant le transport en commun.	4211. Planifier l'ajout systématique de dalles d'accessibilité aux arrêts d'autobus lors de la construction de nouveaux trottoirs ou la réfection de trottoirs existants.	Annulée	Considérant l'intégration des plaques podotactiles au <i>Cahier des charges spéciales</i> de la Ville de Laval (lien action 4222) cette action n'est désormais plus pertinente.		Service d'ingénierie (SI), et STL
		4212. Effectuer les correctifs aux trottoirs présentant des déficiences et ajouter des bateaux pavés aux abords des arrêts d'autobus accessibles.	20 %	Les besoins de corrections sont recueillis et compilés graduellement. La planification de travaux est en cours et les premiers sites seront réalisés en 2025.		SI, STL et Service des travaux publics (STP)
		4213. Mettre en place un projet pilote de déneigement des arrêts d'autobus séparés de la chaussée par une banquette.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Le projet pilote est passé au stade de projet régulier. Le déploiement de la signalisation se fera à chaque année afin d'étendre le nombre d'arrêts déneigés par l'équipe des travaux publics.		STP, SI, STL
	Mieux planifier les aménagements piétonniers projetés et améliorer les aménagements piétonniers existants.	4221. Implanter de nouveaux aménagements piétonniers et refaire les aménagements existants (trottoirs, pistes polyvalentes, sentiers) piétonniers comme indiqué dans le Plan directeur du réseau piétonnier.	En continu	En 2024, 6 km de nouveaux aménagements piétons ont été réalisés, et 8 km d'aménagements existants ont été bonifiés.		SI SU – Division aménagement et design urbain (DADU)

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
		4222. Ajouter les plaques podotactiles au <i>Cahier des charges spéciales de la Ville de Laval</i> .	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	Les plaques podotactiles ont été ajoutées au <i>Cahier des charges spéciales de la Ville de Laval</i> .	SI
		4223. Mettre en place un projet d'intervention ponctuelle sur les trottoirs présentant des déficiences nuisant à la sécurité des déplacements.	20 %	Le projet de réfection de sections de trottoir endommagées est lancé, et les premières interventions sont prévues pour 2025.	SI
		4224. S'assurer de suivre les bonnes pratiques dans la disposition des éléments physiques (mobilier, éclairage, plantations) lors de réaménagements de l'emprise publique afin de permettre des parcours libres d'obstacles.	En continu		SU –DADU
		4225. S'assurer de prévoir du mobilier urbain accessible à une fréquence régulière le long des parcours piétonniers.	25 %	Les données pour l'installation de mobilier en 2024 ne sont pas disponibles au moment d'effectuer cette reddition de compte.	SU – DADU SI
		4226. S'assurer que tout espace public ou parc ait des parcours accessibles qui suivent les bonnes pratiques applicables.	25 %	Les meilleures pratiques en aménagement sont intégrées lorsque les occasions se présentent.	SU – DADU SI

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
Le sentiment de sécurité n'est pas assez élevé sur le réseau routier de la ville.		4227. S'assurer de prévoir une séparation physique ou un dénivelé entre les pistes cyclables et les trottoirs.	25 %	Les séparations physiques sont appliquées lorsque les occasions se présentent.	SU – DADU SI
	Répondre aux diverses demandes ponctuelles d'amélioration de l'accessibilité des places de stationnement réservées à travers la ville.	4231. Implanter des cases de stationnement réservées aux personnes handicapées.	En continu	En 2024, 32 nouvelles places de stationnement sur rue réservé pour personnes handicapées ont été ajoutées.	SI
Le sentiment de sécurité n'est 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.	4311. Utiliser les données du bilan de sécurité routière pour cibler et intervenir sur les sites les plus optimaux pour réduire le nombre de collisions sur le réseau de la ville.	66 %	2 nouveaux sites ont été traités en 2024 sur les 50 identifiés au Plan d'intervention de sécurité routière en milieu municipal (PISRMM).	Service de Police de Laval, SI
	Avoir des intersections praticables, prévisibles et sécuritaires.	4321. Prioriser la reconfiguration des intersections visées lors de travaux prévus par d'autres services et appliquer les bonnes pratiques en matière d'accessibilité universelle lors de ces reconfigurations.	25 %	Les meilleures pratiques en aménagement sont intégrées lorsque les occasions se présentent.	SU – DADU SI

Disponibilité de documents spécialisés et adaptés

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
			% de réalisation	Détails	
Le repérage, la découverte et l'utilisation des documents physiques et numériques adaptés aux publics handicapés ou abordant la notion de handicap au sens large peuvent être difficiles au sein des bibliothèques.	Favoriser la découverte et l'accès aux documents numériques traitant de la déficience intellectuelle, la déficience physique, les troubles du spectre de l'autisme.	4411. Mettre en valeur des sélections Biblio-Santé en fonction des événements thématiques soulignées par les Bibliothèques de Laval.	20 %	.	SCLSDS – DB
	Mettre en valeur les collections portant sur ces thèmes, notamment dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	4421. Souligner par des expositions de livres en bibliothèque, des suggestions de lecture sur le site Web des Bibliothèques de Laval ainsi que sur la plateforme PrêtNumérique lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées.	En continu	La Semaine québécoise des personnes handicapées est soulignée chaque année au sein des bibliothèques.	SCLSDS – DB
	Enrichir les collections jeunesse de documents qui représentent la diversité, dont le handicap, et qui répondent à certains besoins particuliers.	4431. Poursuivre l'acquisition d'ouvrages jeunesse traitant du handicap et des ouvrages adaptés aux enfants ayant des limitations fonctionnelles.	En continu	En fonction de l'offre des maisons d'édition, les documents sur ces thèmes sont acquis sur une base régulière par l'équipe responsable du développement des collections des Bibliothèques de Laval.	SCLSDS – DB

5. Participer

Initiatives terminées en 2024

Par le biais des actions menées dans le cadre de cette cible d'intervention, la Ville de Laval entend s'assurer que l'ensemble de la population puisse accéder pleinement à l'offre d'activités culturelles, de loisirs et sportives, participer aux événements rassembleurs, bénéficier des services administratifs municipaux, s'impliquer dans la vie démocratique et postuler à un emploi au sein de la Municipalité. En 2024, 3 actions ont été achevées :



- Candidature retenue pour accueillir la compétition Ken Demchuck de paranatation en 2026-2027 et 2028 au Complexe aquatique de Laval.
- Accueil de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme en stage d'intégration via une entente avec le CISSS de Laval.
- Participation de 13 personnes handicapées à un stage d'un jour (Duo emploi) durant la Semaine québécoise des personnes handicapées du 1^{er} au 7 juin 2024.

Participation aux activités sportives

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	% de réalisation	Résultats	Responsable
				Détails	
Les personnes handicapées participent peu aux activités aquatiques proposées dans les installations municipales.	Augmenter la participation des personnes handicapées aux activités aquatiques.	5111. Identifier des actions porteuses répondant aux obstacles et aux enjeux de participation des personnes handicapées identifiées lors de la consultation organisée avec les organismes spécialisés. (Lien avec l'action 1113.)	0 %	Début de l'action en 2026.	SCLSDS – Régie aquatique
		5112. Identifier et prioriser des mesures visant à soutenir la participation des personnes handicapées dans les clubs aquatiques. (Lien avec l'action 1114.)	0 %	Début de l'action en 2026.	SCLSDS – Régie aquatique en collaboration avec les clubs aquatiques
		5113. Identifier et prioriser des mesures visant à soutenir la participation des organismes offrant des services aux personnes handicapées aux activités aquatiques.	0 %	Début de l'action en 2026.	SCLSDS – Régie aquatique en collaboration avec l'ARLPHL
		5114. Identifier et prioriser des mesures visant à soutenir la participation des enfants du camp spécialisé Campgourou aux activités aquatiques.	15 %	Une rencontre annuelle est prévue au printemps entre les équipes d'encadrement des camps de jour municipaux et celles des piscines extérieures. Elle vise à sensibiliser et outiller le personnel aquatique à l'accueil	SCLSDS – Régie aquatique et DVQ – équipe camps de jour

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
Faible disponibilité d'équipements sportifs adaptés pour les personnes handicapées dans les centres d'activités sportives municipaux.	Faciliter la pratique de sports adaptés.		des groupes issus des camps spécialisés du Campgourou. Cette préparation permet d'assurer une meilleure qualité d'expérience pour l'ensemble des usagers. Des rencontres bilans pourraient également être envisagées, mais le roulement important du personnel saisonnier représente un défi quant à leur mise en place.		
		5115. Déposer une demande de partenariat visant à inclure le Centre aquatique de Laval parmi les établissements qui acceptent la Carte accompagnement loisir (CAL).	10%	La demande de partenariat sera soumise en 2025.	SCLSDS – Régie aquatique
		Offrir la possibilité aux athlètes de paranatation de se dépasser dans leur sport à Laval et à la population de découvrir cette discipline.	5121. Déposer une candidature pour accueillir la compétition Ken Demchuck de paranatation en 2026-2027 et 2028 au Complexe aquatique de Laval.	<input checked="" type="checkbox"/> 100 %	La candidature a été retenue, la Ville de Laval accueillera la compétition en 2026, 2027 et 2028
		5211. Acquisition d'équipements et déploiement d'une offre de service de prêt.	10 %	Un plan d'action 2025-2027 du programme Circonflexe est en cours d'élaboration par Sports Laval. Ce programme provincial favorise l'accès à de l'équipement sportif, récréatif et adapté.	SCLSDS – Division sport et activité physique

Participation aux activités culturelles

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
			% de réalisation	Détails	
La participation aux activités culturelles des personnes handicapées peut être compromise au regard de certains enjeux d'accessibilité de l'offre de service.	Améliorer l'accès aux services offerts par les Bibliothèques de Laval de façon à mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.	5311. Offrir des services aux personnes handicapées dans la future bibliothèque centrale de Laval (BCL). (Lien avec l'action 4123.)	0 %	Début de l'initiative en 2025.	SCLSDS – DB
		5312. Offrir aux enfants avec des limitations fonctionnelles fréquentant un camp de jour spécialisé une série d'animations de lecture durant l'été destinée à réduire l'écart physique, culturel et psychologique entre eux et les livres et leur permettre ainsi d'atteindre leur plein potentiel.	20 %	Les animations Auteurs du monde et Tente à lire ont été offertes à des groupes Campgourou.	SCLSDS-DB, DVQ – Équipe camps de jour et organismes offrant des camps de jours spécialisés
		5313. Proposer des activités culturelles destinées précisément aux jeunes neurodivergents.	10 %		SCLSDS – DB
	Favoriser la participation des personnes handicapées aux activités culturelles.	5321. Offrir des outils d'animation répondant aux besoins des personnes handicapées à la Maison des arts et favoriser son partage.	20 %		SCLSDS – DDCE – Régie diffusion et médiation

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
Permettre aux personnes aînées avec des limitations fonctionnelles de participer à des activités culturelles.	5331. Proposer une gamme d'activités culturelles destinées précisément aux personnes aînées en résidence qui ne peuvent se déplacer.	25 %	Un programme d'activités destinées aux personnes aînées est développé et les activités sont offertes.		SCLSDS – DB
		5332. Travailler à la consolidation du programme de diffusion La culture en visite dans les milieux de vie pour aînés.	25 %		
	Permettre aux personnes sourdes et malentendantes de participer aux activités de la programmation culturelle.	5341. Proposer des activités virtuelles ou en mode présentiel traduites en langue des signes québécoise (LSQ).	15 %	Deux capsules ont été réalisées et diffusées en 2024.	
		5342. S'assurer que les soumissions et contrats d'offre de biens et services des fournisseurs externes et producteurs et productrices délégués prévoient des mesures d'accessibilité en lien avec l'interprétariat des spectacles qui auront été ciblés pour une diffusion accessible.	0 %	La phase d'idéation du projet débute en 2025.	

Participation au travail

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	% de réalisation	Résultats	Responsable
				Détails	
Capacité d'accueil en emploi de personnes handicapées et éloignées du marché du travail.	Augmenter les occasions de stages pour des personnes handicapées.	5411. Accueillir des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme en stage d'intégration via une entente avec le CISSS de Laval.	En continu		SRH – DAT
	Mettre en place des partenariats avec les organismes d'employabilité.	5421. Participer au programme Duo-emploi visant à accueillir des personnes handicapées pour des stages d'intégration d'un jour et plus.	En continu	13 personnes handicapées ont participé à un stage d'un jour durant la Semaine québécoise des personnes handicapées du 1 ^{er} au 7 juin 2024. Les stages ont été effectués au sein du service de l'environnement ainsi que dans différentes bibliothèques de la Ville.	SRH – DAT
		5422. Évaluer la participation de la Ville de Laval au programme Prêts, disponibles et capables pour l'embauche de personnes handicapées.	0 %	Début de l'initiative en 2025.	SRH – DAT

Obstacles/enjeux	Objectifs	Actions	Résultats		Responsable
La capacité organisationnelle de la Ville pour la mise en place d'accommodements et l'impartition de certaines tâches qui peuvent correspondre aux profils professionnels des personnes handicapées.	Connaître le potentiel de recrutement des personnes handicapées à la Ville de Laval.	5511. Évaluer si les descriptions de poste au sein des installations communautaires et de loisirs favorisent l'emploi des personnes handicapées et émettre des recommandations le cas échéant.	70 %	L'évaluation qui est en cours s'appuie notamment sur l'intégration de deux jeunes ayant une déficience intellectuelle pour des stages de trois jours.	CLSDS – DVQ – Équipe des espaces communautaires en collaboration avec le SRH
Mesures d'accommodement dans le processus de recrutement.	Identifier et appliquer des mesures d'accommodements requises lors de la présélection et de la sélection.	5611. Bonifier le questionnaire de l'entrevue téléphonique de présélection pour valider les besoins ou non en accommodement.	0 %	Outil à réviser avec le déploiement de la nouvelle plateforme de recrutement qui est prévue en 2025.	SRH – Division acquisition de talents (DAT)
	Réduire le risque de discrimination des personnes handicapées.	5621. Sensibiliser et former les personnes responsables du recrutement aux risques de discrimination et aux réalités des personnes handicapées.	50 %	En 2024, des formations gratuites sur une base volontaire ont été suggérées aux membres de l'équipe acquisition de talents.	SRH – DAT

Conclusion

L'année 2024 marque un lancement prometteur pour le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024–2029. Avec **34 actions terminées** sur 134, soit **25 % des mesures prévues**, la Ville de Laval démontre une volonté affirmée de bâtir une ville plus inclusive, accessible et équitable.

Des réalisations structurantes

Plusieurs projets phares ont été menés à terme, traduisant un engagement concret :

- **L'accessibilité universelle intégrée dès la conception** de nouvelles infrastructures majeures : le Complexe aquatique de Laval, l'Espace citoyen des Confluents, le poste de police de l'Ouest, la bibliothèque centrale et le centre de création artistique professionnelle.
- **Le déploiement d'outils de communication inclusifs** : un guide de rédaction inclusive, une signalétique municipale repensée et un nouveau site Web conforme aux normes d'accessibilité numérique.
- **Le renforcement de l'expertise municipale** : plus de 80 personnes employées à la Ville de Laval formées à l'accueil universel, des formations ciblées dans les bibliothèques, les événements culturels et les installations sportives.

Une dynamique de transformation bien amorcée

Le bilan 2024 révèle une mobilisation interservices efficace et une approche collaborative avec les partenaires communautaires et institutionnelles

Ces premiers résultats constituent une base solide pour la mise en œuvre des actions restantes et atteindre la cible ambitieuse de **90 % de réalisation d'ici 2029**.

Crédits

L'élaboration du bilan du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2024 a été rendue possible grâce à la participation du comité de pilotage du plan d'action à l'égard des personnes handicapées composé de représentantes et de représentants des services municipaux et de partenaires, sous la coordination générale de la Division du développement social du Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social.

Comité de pilotage du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (CPPAPH)

Représentantes et représentants des services municipaux

Marie-Ève Alder

Service des immeubles, parcs et espaces publics – Division exécution de projets parcs et espaces publics

Guillaume Bertrand

Service de l'ingénierie – Division circulation et transport

Chantale Boudreault

Service des communications et du marketing

Maryse Binette

Service des ressources humaines – Division acquisition de talents

Valérie Charland

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division diffusion culturelle et événements – Équipe Maison des arts

Dominic Contant

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division vie de quartier – Équipe animation de proximité

Kevin Gardner

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division sport et activité physique

Julie Jalbert

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division des grands parcs et plein air de proximité

Samantha Frey Laporte

Service de l'urbanisme – Division aménagement et design urbain

Karine G.Lapierre

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division des bibliothèques

Audrey Lasalle

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division vie de quartier – Équipe des espaces communautaires

Christian Leclair

Service de l'urbanisme – Division information et permis

Pascale Leclerc

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division vie de quartier – Équipe loisirs de proximité

Catherine Lemieux

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division diffusion culturelle et événements

Jean-François Letarte

Service des immeubles, parcs et espaces publics – Division exécution de projets immeubles

Partenaires**Kim Joly**

Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval

Véronic Maheu

Service de sécurité incendie

Sylvie Mercier

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division aquatique, plein air et Centre de la nature

Vanessa Perugini

Service de sécurité incendie – Bureau de la résilience municipale – Division sécurité civile

Marie-Josée Saucier

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division diffusion culturelle et événements – Équipe des événements spéciaux

Laleh Soltanieh

Service planification et réalisation de projets

Mathieu Lacombe

Société de transport de Laval

Coordination

Mathieu Denécheau

Service de la culture, des loisirs, du sport et du développement social – Division du développement social

Responsable des dossiers en lien avec les personnes handicapées

Sandra El-Helou

Conseillère municipale de Souvenir-Labelle

Collecte et gestion des données

Isabelle Legault

Bureau de la performance organisationnelle

Vanessa Volkaert

Bureau de la performance organisationnelle

