



# Politique d'accessibilité universelle

Septembre 2021



# Table des matières

1. Le concept de l'accessibilité universelle	8
2. La démarche d'élaboration	11
3. La vision et les valeurs	14
4. Les orientations et les objectifs	15
5. La gouvernance	22
Conclusion	23
Références bibliographiques	24
Crédits	25





**Marc Demers**  
Maire de Laval

## Mot du maire

À Laval, les premières initiatives en lien avec l'accessibilité datent d'une trentaine d'années. La Ville cherchait alors à favoriser la participation des personnes handicapées afin qu'elles bénéficient des services municipaux dans les meilleures conditions possibles. Aujourd'hui, le concept d'accessibilité d'une municipalité a évolué, dépassant largement l'adaptation des bâtiments et des lieux publics. C'est devenu une préoccupation plus globale, qui vise à favoriser la participation pleine et entière de l'ensemble de la population dans les différentes sphères de la vie quotidienne, dans le respect des capacités et des particularités de chacun et de chacune.

Nous avons l'ambition de faire de Laval une ville inclusive, accueillante et rassembleuse, comme en témoignent les documents d'orientation et de référence que nous avons élaborés au cours des dernières années. L'énoncé de la vision stratégique « Laval 2035 : Urbaine de nature », le schéma d'aménagement et de développement révisé de même que la Politique régionale de développement social, réalisée en collaboration avec le Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval et des partenaires, sont quelques exemples qui nous guident aujourd'hui.

Pour répondre aux défis liés au développement de milieux de vie inclusifs, la présente politique comporte de grandes orientations, des objectifs et des engagements qui guideront les actions futures et influenceront l'évolution de Laval. Le plan d'action qui en découlera permettra à la Ville de poursuivre le développement de ses connaissances et de son expertise, afin d'accroître sa capacité d'agir dans le domaine de l'accessibilité universelle et d'assumer son leadership auprès de l'ensemble des acteurs et des actrices œuvrant sur le territoire, au bénéfice de la population de Laval.

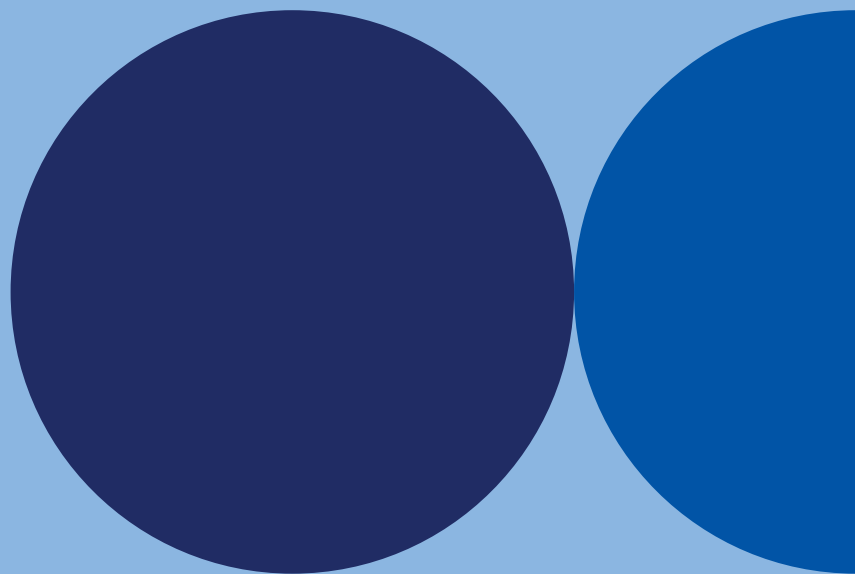


# Pourquoi une politique d'accessibilité universelle?

L'élaboration d'une politique d'accessibilité universelle traduit la volonté de la Ville de Laval de veiller à l'inclusion de l'ensemble des citoyennes et des citoyens, quels que soient leur statut, leur âge, leurs origines, leur orientation sexuelle, leurs capacités, leurs croyances ou leurs convictions. Pour permettre la participation sociale de l'ensemble de la population sans discrimination, la Ville souhaite, par le biais de cette politique, mettre en œuvre les conditions favorables pour que chacune et chacun puisse se déplacer, s'informer, participer à la vie démocratique, accéder aux bâtiments, aux services et aux activités (culturelles, de loisirs et sportives) ainsi qu'étudier, travailler, accéder aux soins, fonder une famille...

La Politique d'accessibilité universelle de Laval se veut un outil d'orientation et d'encadrement permettant aux personnes impliquées au sein de la municipalité de partager une compréhension commune du concept de l'accessibilité universelle, de développer leur expertise en la matière et de l'intégrer dans leurs pratiques. Pour sa mise en œuvre, la Ville proposera des actions concertées et cohérentes afin de faire de Laval une ville accessible universellement dans toutes ses dimensions.

La démarche d'élaboration de la présente politique a permis au personnel municipal de s'approprier le concept de l'accessibilité universelle, de déterminer les enjeux et les leviers d'action, de favoriser les collaborations interservices et de faire émerger des initiatives qui prennent en compte l'accessibilité universelle.



# 1

## Le concept de l'accessibilité universelle

### 1.1 Fondements de l'accessibilité universelle

Au Québec, le concept de l'accessibilité universelle et son appropriation sont en constante évolution. Ils reposent principalement sur des assises législatives et conceptuelles.

#### 1.1.1 Les assises législatives

Le concept de l'accessibilité universelle puise ses origines dans l'exercice des droits de la personne, notamment du droit à l'égalité. Ce dernier est affirmé dans la Déclaration universelle des droits de l'homme (1948), puis à travers la construction sociale de la notion de handicap, mise de l'avant par les mouvements de défense des droits des personnes handicapées, et enfin dans les chartes et législations nationales.

#### La Charte des droits et libertés de la personne

Au Québec, la Charte des droits et libertés de la personne (1975) fait valoir que « toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Il y a

discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit ».

#### La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

Cette loi adoptée en 2004 renforce l'idée de l'égalité des chances et celle de l'implication citoyenne des personnes handicapées, et constitue un élément important pour la participation sociale des personnes ayant des incapacités. La politique gouvernementale québécoise qui en découle, intitulée « À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité » (OPHQ, 2009), s'inspire des valeurs et des orientations de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (ONU, 2006). Adoptée par le gouvernement du Québec en 2010, cette politique est venue soutenir la mise en œuvre des conventions et des politiques nationales.

Le développement, l'adoption et la diffusion de ces conventions, lois et politiques ont eu pour effet de faire tomber certaines barrières, de pousser les décideurs et les décideuses à considérer les intérêts de l'ensemble de la population. Ils ont contribué à faire évoluer la pensée vers la notion de « ville inclusive », appelant un changement dans la façon de concevoir la normalité – enjeu ultime de la notion d'universalité, selon le chercheur québécois en anthropologie Patrick Fougeyrollas.



### 1.1.2 Les assises conceptuelles

Les approches conceptuelles, qui visent la compréhension et l'amélioration de la qualité de vie des personnes ayant des limitations fonctionnelles, tentent de démontrer que la participation sociale est le résultat de l'interaction entre les caractéristiques d'une personne et les éléments composant son environnement physique et social.

#### **Le Modèle de développement humain – Processus de production du handicap (MDH-PPH)**

Reposant sur le courant de pensée « anthropologique » soutenu par les chercheurs Patrick Fougeyrollas et Francis Charrier (2013), ce modèle démontre que les obstacles qu'une personne rencontre dans l'accomplissement de ses activités courantes, en lien avec sa déficience ou ses incapacités, peuvent perturber ses habitudes de vie, compromettre la réalisation de ses activités quotidiennes et de ses rôles sociaux, et la placer en situation de handicap. Le fait de vivre soit des situations de pleine participation sociale, soit des situations de handicap témoigne du niveau d'adéquation entre l'environnement et les caractéristiques d'une personne ou d'une population. Lorsque des situations de handicap existent, cela signifie que des obstacles sont présents dans le milieu de vie des personnes et qu'ils ne permettent pas à ces dernières de profiter pleinement de la vie et d'exercer leurs droits au même titre que les autres.

Le MDH-PPH considère que seule la mise en place d'une société inclusive, reposant sur la conception universelle (« universal design ») des milieux de vie, des produits et des services de même que sur la disponibilité de mesures de compensation variées, peut assurer à toutes les personnes un plein exercice de leurs droits humains.

#### **L'approche inclusive**

Dans la même veine, l'Office des personnes handicapées du Québec préconise l'approche inclusive, qui consiste à concevoir dès le départ un environnement physique, social et organisationnel sans obstacles et accessible pour tous.

La conception d'environnements inclusifs est fondée sur la prise en compte des besoins de l'ensemble de la population, particulièrement ceux des personnes les plus vulnérables. Cette approche permet d'éviter toute forme d'exclusion ou de discrimination qui pourrait être due à une conception basée sur des normes répondant aux besoins et aux capacités de la majorité, et nécessitant d'avoir recours à des adaptations a posteriori.

Dans l'objectif d'orienter la conception et la mise en place d'environnements inclusifs, le concept de l'accessibilité universelle s'est imposé de lui-même comme une solution potentielle.

#### **L'accès inclusif**

En 2019, afin de dépasser le caractère utopique de l'accessibilité universelle et de remédier à l'absence d'outils d'évaluation de celle-ci, l'équipe interdisciplinaire Participation sociale et ville inclusive du Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRIIS) a proposé de mesurer l'impact de la réduction des obstacles en déterminant des indicateurs qui reposent sur les cinq dimensions de l'accès inclusif : la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptabilité, l'abordabilité et l'utilisabilité.



## 1.2 Définition de l'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle vise à éliminer toutes les barrières physiques, sociales et de communication pouvant limiter une personne dans l'accomplissement de ses activités de tous les jours.

En 2011, à la suite d'une analyse de la littérature internationale, l'équipe de recherche de Sylvie Rocque, du Département de psychopédagogie et d'andragogie de l'Université de Montréal, a formulé la définition suivante : « L'accessibilité universelle est la caractéristique d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents. »

En 2017, dans le cadre de l'élaboration de la Politique régionale de développement social de Laval, le comité de pilotage, composé de 37 actrices et acteurs du développement social lavallois, a souhaité revisiter cette définition pour favoriser son appropriation et l'adhésion de toutes et de tous :



**« Le concept d'accessibilité universelle vise à permettre à chacune et chacun, quelles que soient ses capacités, d'avoir accès aux lieux, aux équipements, aux services, aux programmes et à l'information, tout en favorisant une utilisation identique ou équivalente, autonome et sécuritaire, dans un but d'équité. »**

# 2

## La démarche d'élaboration

La démarche concertée d'élaboration de la Politique d'accessibilité universelle de Laval a rassemblé une cinquantaine de personnes impliquées dans le domaine de l'accessibilité universelle, autour des étapes suivantes :



### 2.1 Formation du comité de pilotage

Afin de mener à bien les travaux de la démarche d'élaboration de la Politique d'accessibilité universelle de Laval, un comité de pilotage a été mis en place en février 2019.

Sous la coordination de la Division du développement social de la Ville de Laval, il avait pour mandats principaux de :

- Suivre les principales étapes d'élaboration de la politique et formuler des recommandations;
- Mobiliser les différentes parties prenantes des sphères municipale et communautaire dans le processus de consultation interne et externe;

- Contribuer à l'état de situation et à la détermination des enjeux;
- Participer à la définition des orientations et des objectifs;
- Relire, commenter et bonifier le contenu de la politique;
- Définir la structure de gouvernance de la politique.

Le comité était composé d'un élu municipal, de représentants et représentantes des différents services de la Ville de Laval, d'organismes communautaires représentant les personnes âgées et les personnes handicapées, et de partenaires œuvrant en accessibilité universelle.

## 2.2 Consultation des parties prenantes

Une vingtaine d'activités de consultation interne et externe ont été organisées sous forme de groupes de discussion, permettant à près de 50 personnes de s'exprimer sur l'accessibilité universelle, de s'approprier le concept et de se mobiliser autour de la démarche.

Lors de ces consultations, les représentants et représentantes des organismes œuvrant auprès des personnes ayant des limitations fonctionnelles ont fait part à la Ville de différents constats et recommandations pour favoriser le déploiement de l'accessibilité universelle à Laval.

Quant aux membres du personnel municipal, ils et elles ont partagé leurs réalisations, leurs défis et leurs besoins liés à l'intégration de l'accessibilité universelle dans leurs pratiques.

## 2.3 Réalisation de l'état de situation

Les données collectées lors des consultations ont été analysées à partir de la méthode FFOM (forces, faiblesses, opportunités, menaces), qui a fait ressortir les facteurs internes et externes favorables et défavorables au déploiement de l'accessibilité universelle au sein des différents services municipaux.

L'ensemble des données de l'état de situation ont ensuite été consignées dans un rapport des consultations internes et externes.

## 2.4 Détermination des enjeux

La détermination des enjeux est le fruit d'une analyse fondée sur le recoupement des données issues du rapport des consultations et des différents documents d'alignement stratégique de la municipalité : la planification stratégique Laval 2020, le schéma d'aménagement et de développement révisé de la Ville de Laval, la Politique régionale de développement social, les portraits et les plans d'action en développement social.

Les enjeux ont ensuite été regroupés par thématiques. Prenant en compte les dimensions de la démarche Municipalité amie des aînés, les champs d'intervention de la Politique familiale de Laval, les axes thématiques du Cadre de référence en immigration et diversité ethnoculturelle de Laval et les travaux du comité des partenaires en accessibilité universelle de la Ville de Montréal, cinq grands axes thématiques ont été retenus :

- Mobilisation;
- Information et sensibilisation;
- Communication;
- Architecture et urbanisme;
- Programmes, services et emploi.

## 2.5 Définition des orientations et des objectifs

Afin de déterminer les orientations et les objectifs pour chaque thématique, plusieurs ateliers de travail ont été organisés avec les membres du comité de pilotage.

Lors de ces ateliers de réflexion collective, qui étaient animés par l'Institut du Nouveau Monde, les membres du comité de pilotage ont été invités à se concerter et à émettre des propositions visant à répondre aux enjeux déterminés. Les orientations et les objectifs de la politique permettent de baliser le déploiement de l'accessibilité universelle sur le territoire, de définir les priorités et d'affirmer les intentions de la municipalité en matière d'engagement auprès de la collectivité. Tout en assurant la cohérence des interventions, ils guideront l'élaboration des futurs plans d'action pour la mise en œuvre de la Politique d'accessibilité universelle de Laval.



# 3

## La vision et les valeurs

### 3.1 Vision

La ville de Laval est reconnue pour ses milieux de vie inclusifs conçus et créés pour être en adéquation avec les besoins de ses citoyennes et de ses citoyens.

### 3.2 Valeurs

La Politique d'accessibilité universelle de Laval repose sur les valeurs de la municipalité. Ces valeurs porteuses sont issues de la vision stratégique «Laval 2035 : urbaine de nature» et de la Politique régionale de développement social de Laval (PRDS). Elles font consensus au sein de la communauté lavalloise et constituent la trame de fond des interventions municipales en matière d'accessibilité universelle.



#### Ouverture

Laval se veut accueillante, ouverte à la différence, respectueuse de toutes les personnes et soucieuse de l'inclusion de ses citoyennes et citoyens dans le développement de la ville.



#### Accessibilité

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 toute sa population.



#### Inclusion

Laval agit en tenant compte des besoins et des particularités des personnes pour favoriser la cohabitation et la contribution de chacune et chacun au développement de la société. Laval tient compte de la diversité des points de vue et de la situation de vulnérabilité des personnes exclues et dont la participation sociale est limitée.



#### Équité

Laval veille au juste partage et à la juste allocation des ressources entre les personnes ou les groupes, dans une perspective de justice sociale et d'égalité des droits et des chances. Les mesures mises en œuvre prennent ainsi en compte différents facteurs propres aux personnes ou à leur contexte de vie afin de réduire les inégalités sociales et la discrimination systémique.

# 4

## Les orientations et les objectifs

Les orientations et les objectifs proposés constituent le cœur de la politique. Ils ont été formulés à partir des enjeux et des constats issus des rencontres de consultation, et des ateliers de rédaction. L'ordonnancement des orientations reflète le chemin à emprunter pour assurer la cohérence du déploiement de l'accessibilité universelle à la Ville de Laval.

### **Orientation 1**

Assurer la mobilisation multisectorielle et transversale sur les enjeux en accessibilité universelle et sur les pistes de solution.

### **Orientation 2**

Accroître les connaissances et l'expertise de la municipalité en matière d'accessibilité universelle en synergie avec le milieu.

### **Orientation 3**

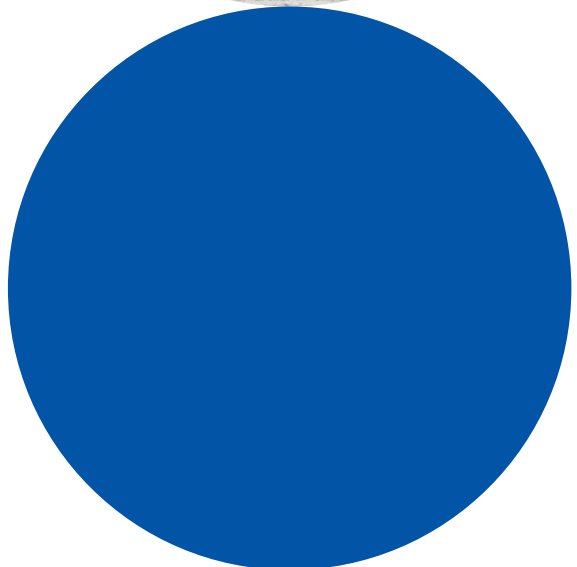
Améliorer en continu l'accessibilité des communications de la municipalité dans les relations avec les citoyennes et les citoyens.

### **Orientation 4**

Concevoir des environnements inclusifs afin d'offrir un cadre de vie sécuritaire, fonctionnel et convivial permettant à chacune et à chacun de se réaliser.

### **Orientation 5**

Déployer des programmes et des services municipaux favorables à la participation inclusive et à la qualité de l'expérience citoyenne.





## Orientation 1

Assurer la mobilisation multisectorielle et transversale sur les enjeux en accessibilité universelle et sur les pistes de solution

### Axe thématique — Mobilisation

La mobilisation des acteurs et des actrices ainsi que des ressources est le moteur de toute démarche participative et novatrice. La particularité des initiatives en accessibilité universelle est le caractère transversal de leur mise en œuvre, puisqu'elles nécessitent l'implication, la collaboration et l'arrimage de plusieurs services, acteurs, actrices et partenaires pour trouver des solutions communes répondant aux besoins du plus grand nombre.

### Enjeux

À Laval, la concertation et la mobilisation autour de cibles communes sont des pratiques de plus en plus courantes et porteuses de projets structurants d'envergure. L'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action de la Politique régionale de développement social de Laval en sont des exemples concrets. Pour garantir l'engagement collectif autour de la présente politique et assurer des retombées positives pour la population lavalloise, les objectifs ont été définis de façon à apporter des réponses aux enjeux nommés par les membres du personnel municipal et les partenaires.

### Enjeux

<b>1.1</b> La priorisation de l'accessibilité universelle dans les interventions de la municipalité	<b>1.4</b> Le coût de la mise en accessibilité
<b>1.2</b> L'utopie de l'accessibilité universelle	<b>1.5</b> La succession et la cohérence des interventions dans les différentes étapes d'un projet
<b>1.3</b> Le budget octroyé à l'accessibilité universelle	<b>1.6</b> L'absence de mesures favorisant l'accessibilité universelle dans le cahier des charges de tous les projets municipaux

### Objectifs

- 1.1** Déterminer et établir une structure de gouvernance afin de permettre au personnel municipal de s'approprier le concept de l'accessibilité universelle, de saisir les occasions qui se présentent et de veiller à la cohérence des interventions.
- 1.2** Instaurer des mécanismes pour mesurer la progression, la qualité et les retombées des interventions en accessibilité universelle.
- 1.3** Allouer les ressources nécessaires afin d'intégrer l'accessibilité universelle dans les interventions de la municipalité.





## Orientation 2

Accroître les connaissances et l'expertise de la municipalité en matière d'accessibilité universelle en synergie avec le milieu

### Axe thématique — Information et sensibilisation

L'information et la sensibilisation sont les fondements du déploiement de l'accessibilité universelle. Cet axe thématique vise principalement à démystifier le concept et à outiller les acteurs et les actrices pour leur permettre d'enrichir leurs compétences et d'adapter leurs attitudes à la diversité de la population.

### Enjeux

Différents enjeux sont à considérer si l'on veut favoriser l'appropriation et la mise en application de l'accessibilité universelle dans l'ensemble des champs d'intervention de la Ville de Laval :

### Enjeux

---

<b>2.1</b> La connaissance des enjeux de l'accessibilité universelle par les intervenantes et les intervenants municipaux	<b>2.3</b> La perception des partenaires quant à l'accessibilité universelle
<b>2.2</b> L'expertise des entreprises sous-traitantes	<b>2.4</b> La sensibilisation des citoyens et des citoyennes aux bénéfices de l'accessibilité universelle

---

### Objectifs

- 
- 2.1** Collaborer avec les ressources expertisées pour développer ou réviser les processus et outils d'intervention en accessibilité universelle.
  - 2.2** Sensibiliser, former et accompagner le personnel municipal et les partenaires dans l'appropriation de l'accessibilité universelle.
-



### Orientation 3

Améliorer en continu l'accessibilité des communications de la municipalité dans les relations avec les citoyennes et les citoyens

#### Axe thématique — Communication

Une communication est universelle lorsque toute la population peut la lire et la comprendre.

#### Enjeux

La communication occupe une place essentielle dans le quotidien d'une municipalité telle que Laval. Les enjeux relationnels et informatifs entourant cette thématique reposent sur la reconnaissance de la nécessité pour chaque citoyenne et chaque citoyen d'avoir accès à l'information émise par la municipalité et de la comprendre, notamment dans le cadre :

- Des relations interpersonnelles et de groupe;
- De la consultation des outils de communication numériques et imprimés;
- De la participation aux événements organisés par la Ville;
- Des déplacements au sein des infrastructures municipales;
- Des situations d'urgence.

Six enjeux majeurs ont été déterminés :

#### Enjeux

<b>3.1</b> Les barrières d'accès à l'information et à la rétroaction	<b>3.4</b> La disponibilité des ressources et des expertises
<b>3.2</b> La capacité organisationnelle de la municipalité	<b>3.5</b> Les coûts liés à la mise en œuvre
<b>3.3</b> L'accessibilité des outils de communication	<b>3.6</b> Le frein à la créativité dans la conception d'outils graphiques

#### Objectifs

- 3.1** Élaborer des outils pour mettre en application des normes de communication accessible universellement.
- 3.2** Renforcer les connaissances et l'aisance du personnel en contact avec la population quant à l'ajustement de ses pratiques aux différentes réalités, témoignant d'une ouverture à la diversité.
- 3.3** Faire rayonner les réalisations de la municipalité en matière d'accessibilité universelle.



## Orientation 4

Concevoir des environnements inclusifs afin d'offrir un cadre de vie sécuritaire, fonctionnel et convivial permettant à chacune et à chacun de se réaliser

### Axe thématique — Architecture et urbanisme

Le degré d'accessibilité universelle de l'environnement bâti d'une municipalité est déterminé en fonction de la qualité de l'accès à ses édifices et à ses espaces urbains, en réponse aux besoins de la population.

### Enjeux

Les enjeux soulevés dans cette thématique reposent sur l'intention que chaque citoyen ou citoyenne puisse se déplacer de façon sécuritaire, de son point de départ à son point d'arrivée, accéder aux infrastructures municipales et utiliser l'ensemble des installations et des services qui y sont offerts. Ces enjeux sont les suivants :

### Enjeux

4.1	Le niveau d'accessibilité et de sécurité des aménagements et des infrastructures municipales	4.6	La disponibilité et l'estimation du financement requis pour l'accessibilité des projets inscrits au programme triennal d'immobilisation
4.2	Les limites du Code de construction	4.7	Les règlements d'urbanisme encadrant l'accessibilité universelle
4.3	L'actualisation du guide normatif en accessibilité universelle de la Ville de Laval	4.8	Le respect des règlements d'urbanisme par les promoteurs immobiliers et les services municipaux
4.4	La vétusté des installations municipales	4.9	La préservation du patrimoine par rapport à l'ajout de dispositifs favorisant l'accessibilité universelle
4.5	L'entretien des infrastructures favorisant la qualité de l'accès	4.10	L'application stricte des guides en accessibilité universelle

### Objectifs

4.1	Développer et encadrer l'aménagement des parcs, des espaces publics, des bâtiments et de la voirie en tenant compte des besoins diversifiés et évolutifs des individus.
4.2	Assurer la fluidité entre les aménagements, les infrastructures et les services pour garantir la chaîne de l'accessibilité universelle.
4.3	Mettre en place des mécanismes et des outils permettant de rehausser le niveau d'accessibilité universelle des projets de construction et de rénovation.



## Orientation 5

Déployer des programmes et des services municipaux favorables à la participation inclusive et à la qualité de l'expérience citoyenne

### Axe thématique — Programmes, services et emploi

La qualité de l'accessibilité à un service ou à un programme, notamment d'emploi, se mesure selon l'existence de l'offre, son coût ainsi que la facilité et la convivialité avec lesquelles les citoyens et les citoyennes, quelles que soient leurs capacités ou leurs préférences, peuvent en bénéficier.

### Enjeux

Les enjeux soulevés dans cet axe concernent la possibilité pour toute la population d'apprécier l'offre d'activités culturelles, de loisirs et sportives, de profiter des événements rassembleurs, de bénéficier des services administratifs de la municipalité, de participer à la vie démocratique et de postuler pour un emploi au sein de la Ville de Laval. Ces enjeux sont les suivants :

### Enjeux

<b>5.1</b> L'accessibilité partielle des événements et des services municipaux	<b>5.5</b> La capacité de répondre à la demande d'accompagnement dans les camps de jour
<b>5.2</b> La qualité de l'expérience client	<b>5.6</b> L'employabilité des personnes handicapées au sein de l'administration municipale
<b>5.3</b> L'acceptabilité sociale des partenaires sociaux et économiques par rapport à la rentabilité	<b>5.7</b> La mise en place des programmes gouvernementaux favorisant l'accessibilité universelle sur le territoire
<b>5.4</b> Les incitatifs financiers encourageant le développement de l'accessibilité universelle	

### Objectifs

<b>5.1</b> Offrir dans chaque quartier des activités et des événements qui soient attrayants, inclusifs, diversifiés, flexibles et abordables.
<b>5.2</b> Assurer une prestation de services qui prévoit la prise en compte des besoins particuliers des citoyennes et des citoyens.
<b>5.3</b> Favoriser l'employabilité et l'inclusion dans le milieu de travail dans le respect de la diversité des personnes et de leurs réalités.



# 5

## La gouvernance

La mise en œuvre de la Politique d'accessibilité universelle de Laval repose sur une gouvernance partagée, favorisant la collaboration et l'engagement des acteurs et des actrices impliqués dans le déploiement de l'accessibilité universelle à Laval. Cette approche participative doit permettre d'assurer la cohérence des interventions qui seront développées, de faire émerger des projets communs structurants et de favoriser le partage de connaissances et d'expertise, même au-delà de la Ville, afin de répondre aux besoins de l'ensemble de la population.

Le modèle proposé facilite les échanges, la concertation et la recherche de consensus, notamment dans la priorisation des actions projetées et dans la planification et l'utilisation des ressources. La gouvernance de la Politique d'accessibilité universelle de Laval vise à :

- Promouvoir l'accessibilité universelle;
- Veiller au respect des orientations, des objectifs, des valeurs et de la vision de la politique;
- Mobiliser les parties prenantes autour de cibles communes;
- Élaborer le plan d'action municipal en accessibilité universelle;
- Coordonner la mise en œuvre et l'évaluation des plans d'action qui découlent de la politique;
- Assurer la prise en compte de l'accessibilité universelle dans les documents d'orientation de la municipalité.

# Conclusion

## Concrétisons l'accessibilité universelle

La Politique d'accessibilité universelle de Laval sera mise en œuvre par le biais de l'adoption d'un plan d'action pluriannuel. Ce plan d'action municipal permettra de concrétiser graduellement les orientations et les objectifs définis. Il sera élaboré de façon concertée et veillera à s'arrimer aux différentes démarches de planification municipale, notamment celles visant à répondre à la diversité des besoins de la population : le plan d'action Municipalité amie des aînés, le Plan d'action intégré en matière de jeunesse, le plan d'action à l'égard des personnes handicapées, le plan d'action en matière d'immigration, de diversité culturelle et d'inclusion, et le plan d'action de la Politique régionale de développement social. Cet arrimage vise, d'une part, à favoriser l'engagement collectif en accessibilité universelle et, d'autre part, à mutualiser les moyens et les expertises afin de définir des actions communes en lien avec les axes thématiques de la présente politique :

- 1 la mobilisation;**
- 2 l'information et la sensibilisation;**
- 3 la communication;**
- 4 l'architecture et l'urbanisme;**
- 5 les programmes, les services et l'emploi.**

Le futur plan d'action sera complété par un mécanisme d'évaluation permettant de mesurer l'atteinte des objectifs et d'évaluer les retombées des réalisations. Les indicateurs s'articuleront autour des cinq dimensions tirées du concept de l'accès inclusif : la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptabilité, l'abordabilité et l'utilisabilité.

Cette nouvelle politique vient donc poser les jalons pour faire de Laval une ville accessible universellement, où chaque citoyenne et chaque citoyen pourra bénéficier de tous les services municipaux de façon similaire, autonome et sécuritaire.

# Références bibliographiques

- Fougeyrollas, P. et Charrier, F. (2013). «Modèle du Processus de production du handicap», Encyclopédie médico-chirurgicale. Traité kinésithérapie – médecine physique – réadaptation, Elsevier-Masson.
- Fougeyrollas, P. et coll. (2015). «Handicap, environnement, participation sociale et droits humains : du concept d'accès à sa mesure», Revue Développement humain, handicap et changement social, numéro hors série, p. 5-28.
- Fougeyrollas, P. et coll. (2019). «Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs», Revue Développement humain, handicap et changement social, vol. 25, n° 1, p. 161-175.
- Gouvernement du Québec. (1975). «Charte des droits et libertés de la personne», [en ligne], <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/c-12#:~:text=Toute%20personne%20a%20droit%20%C3%A0%20la%20reconnaissance%20et%20%C3%A0%20l,%C3%A2ge%20sauf%20dans%20la%20mesure>.
- Gouvernement du Québec. (2004). «Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale», [en ligne], [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E\\_20\\_1/E20\\_1.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_20_1/E20_1.html).
- Groupement des associations de personnes handicapées de la rive sud de Montréal. (2014). «Modèle standard d'une politique d'accessibilité universelle», [en ligne], <http://www.aphrso.org/pdf/politiqueaccesuniv.pdf>.
- Hamonet, C. et Magalhaes, T. (2003). «La notion de handicap», Annales de réadaptation et de médecine physique, vol. 46, p. 521-524.
- Office des personnes handicapées du Québec. (2009). «Politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité», [en ligne], <https://www.ophq.gouv.qc.ca/loi-et-politiques/politique-a-part-entiere.html>.
- Organisation des Nations unies. (1948). «Déclaration universelle des droits de l'homme», [en ligne], [https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/frn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/frn.pdf).
- Organisation des Nations unies. (2006). «Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif», [en ligne], <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>.
- Rocque, S., Langevin, J., Chalghoumi, H. et Ghorayeb, A. (2011). «Accessibilité universelle et designs contributifs dans un processus évolutif», Revue Développement humain, handicap et changement social, vol. 19, no 3, p. 7-24.
- Université de Sherbrooke, Centre de recherche sur le vieillissement, Équipe de recherche municipalités amies des aînés au Québec. «MADA, les dimensions», [en ligne], <https://madaquebec.com/les-dimensions/> (consulté le 18 mars 2021).
- Ville de Laval. (2007). «Politique familiale de Laval», [en ligne], <https://www.laval.ca/Pages/Fr/A-propos/politique-familiale.aspx#:~:text=La%20Politique%20familiale%20de%20Laval,les%20enjeux%20touchant%20la%20famille>.
- Ville de Laval. (2014). «Vision stratégique – Laval 2035 : Urbaine de nature», [en ligne], <https://www.laval.ca/Documents/Pages/Fr/Citoyens/participation-citoyenne/vision-strategique-laval-2035.pdf>.
- Ville de Laval. (2017). «Politique régionale de développement social», [en ligne], <https://www.laval.ca/Documents/Pages/Fr/A-propos/politiques-municipales/politique-regionale-developpement-social.pdf>.
- Ville de Laval. (2019). «Plan d'action municipalité amie des aînés 2019-2021», [en ligne], <https://www.laval.ca/Documents/Pages/Fr/A-propos/publications/plan-action-MADA-2019-2021.pdf>.
- Ville de Montréal. (2011). «Politique municipale d'accessibilité universelle», [en ligne], [https://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/d\\_social\\_fr/media/documents/politique\\_au\\_adoptee\\_juin\\_2011\\_vf\\_v3.pdf](https://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/page/d_social_fr/media/documents/politique_au_adoptee_juin_2011_vf_v3.pdf).



# Crédits

La Politique d'accessibilité universelle de Laval a été réalisée par la Ville de Laval en collaboration avec ses 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

Représentantes et représentants municipaux

### Marie-Ève Alder

Service des travaux publics

### Andrée Assaf

Service des ressources humaines

### Nicholas Borne

Conseiller municipal de Laval–Les Îles

### Claudine Cantin

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

### Philippe Comeau

Service du développement économique

### Yan d'Amours

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

### Carole Gamache

Service des communications et du marketing

### Annie Guérard

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

### Michel Guillemette

Service de police

### Majed Halwani

Service de l'ingénierie

### Karim Ibrahim

Bureau des grands projets

### Christian Leclair

Service de l'urbanisme

### Charles Lecours-Pelletier

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

### Véronic Maheu

Service de sécurité incendie

### Marc Meloche

Service de l'urbanisme

### Sylvie Mercier

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

### Magdalena Palacios

Service de la gestion des immeubles

### Marie-Josée Saucier

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

### Patrick Saumure

Service de l'environnement et de l'écocitoyenneté

## Partenaires

### Mara Audet-Leblanc

Table régionale de concertation des aînés de Laval

### Françoise Charbonneau

Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Laval

### Kim Joly

Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval

### Mathieu Lacombe

Société de transport de Laval

### Sophie Lanctôt

Société Logique

### Josée Massicotte

Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval

## **Coordination et gestion du projet**

**Mathieu Denécheau**

**Lucie Gaudreault**

**Rébecca Langevin**

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

## **Recherche, analyse et rédaction**

**Mathieu Denécheau**

**Lucie Gaudreault**

## **Planification et animation des consultations**

Institut du Nouveau Monde  
Ville de Laval

## **Conception graphique**

Service des communications  
et du marketing de la Ville de Laval

## **Montage infographique**

Lysanne Arseneau

## **Révision linguistique**

Edith Sans Cartier

## **Photographie**

iStock

## **Production**

Ville de Laval – COM-7-2021

Dépôt légal – 8 septembre 2021

Bibliothèque et Archives  
nationales du Québec

ISBN 978-2-924590-32-4 (édition imprimée)

ISBN 978-2-924590-33-1 (édition en ligne)



