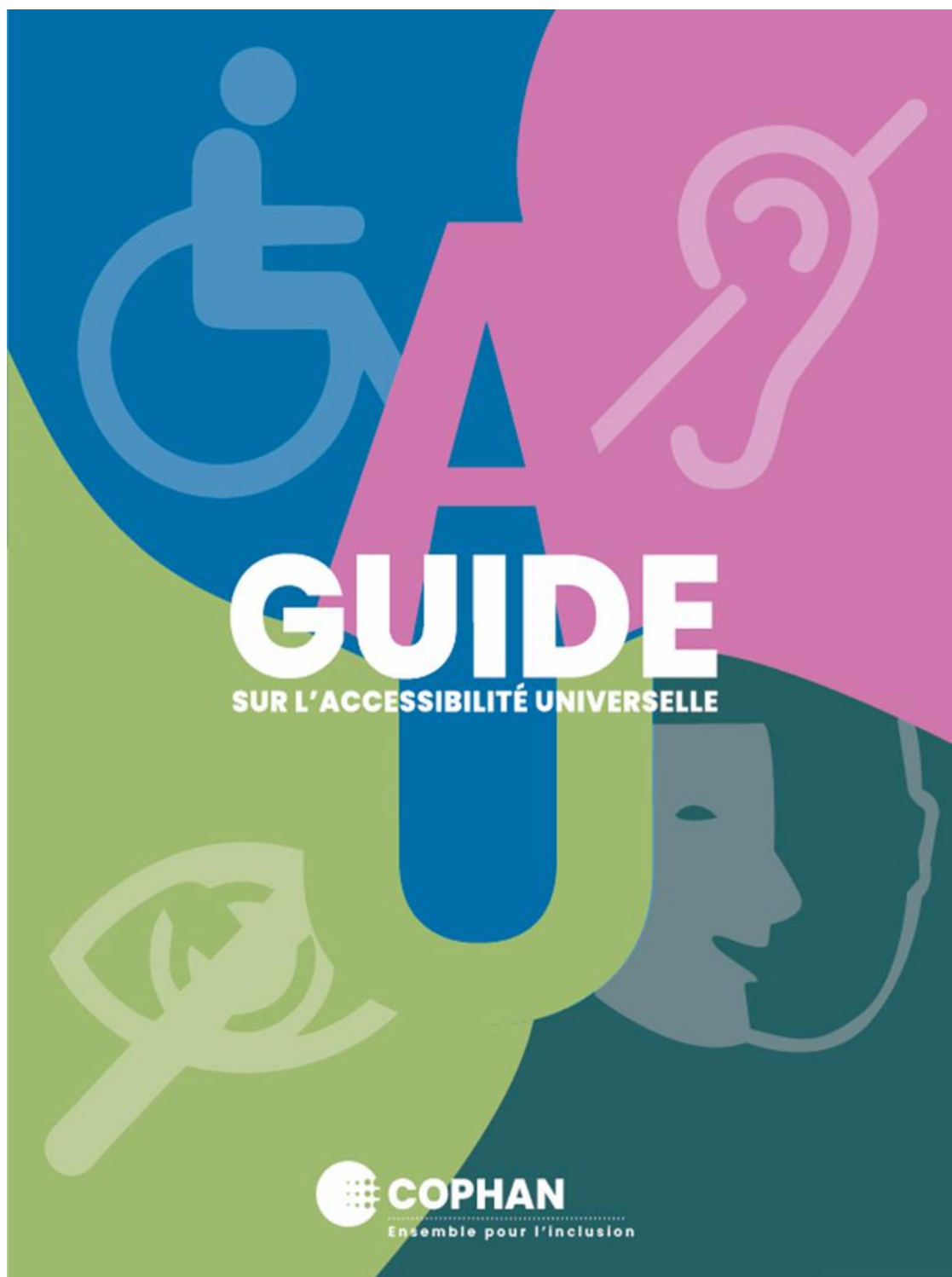




Photos : [Pixabay](#), [Pexels](#), [Envato](#), [Stéphane Lacroix](#)

Table des matières

1. Crédits et remerciements	5
2. Limites du guide	7
3. Introduction	8
4. Contexte	9
4.1 – Objectifs du guide	9
4.2 – Quelques chiffres	9
4.3 – Quelques définitions	10
5. Structure du guide	12
6. Composition de chaque fiche	14
7. Questionnaire	15
8. Formats du guide	16
9. Un peu d’histoire	17
10. Juridictions et champs d’intervention des plans d’action	20
Organisations assujetties aux plans d’action au fédéral	20
Organisations assujetties aux plans d’action au provincial	21
Contenu des plans d’action au fédéral	22
Contenu des plans d’action au provincial	22
11. Fiches thématiques	25
1. Approvisionnement	25
2. Art et culture	36
3. Communication orale et écrite	47
4. Communications numériques	57
5. Conception et prestation de programmes et services	64
6. Éducation postsecondaire	71
7. Éducation primaire et secondaire	82
8. Emploi	93
9. Environnement bâti	103

10. Événementiel	115
11. Hébergement	124
12. Immigration	133
13. Habitation et logement	140
14. Loisirs, sports et tourisme	153
15. Maladies rares	163
16. Mesures d'urgence et sécurité publique	171
17. Parcs et espaces verts	182
18. Participation citoyenne	191
19. Revenu	200
20. Santé environnementale	208
21. Service à la clientèle	219
22. Services de garde	228
23. Services de santé	239
24. Services sociaux	248
25 et 26. Transport adapté et accessible	257
27. Transport aérien et ferroviaire	263
28. Troubles neurodéveloppementaux	273
29. Urbanisme	286
30. Violence et sécurité	298
12. Conclusion	308
13. Répertoires de guides et bottins de ressources	309
14. Annexe	324

1. Crédits et remerciements

Des remerciements chaleureux sont adressés à Mme Séverine De Sensi et à M. André Prévost pour leur engagement dans l'élaboration et le suivi de la demande de subvention auprès du Programme de partenariats pour le développement social – Composante « personnes handicapées ».

La COPHAN est reconnaissante pour la subvention octroyée par Emploi et Développement social Canada, qui a permis la réalisation du présent guide sur l'accessibilité universelle.

La COPHAN tient également à remercier M. François Bernier, de HorizonB2B, président du comité de pilotage du projet, ainsi que tous les membres de ce comité :

- M. Paul Lupien, Président du conseil d'administration de la COPHAN;
- Mme Line Laforest, Association du Syndrome de Usher du Québec (ASUQ);
- Mme Lucie Nault, Réseau québécois pour l'inclusion sociale des personnes sourdes et malentendantes (ReQIS);
- Mme Sergeline Isidore, Mon bras droit éducatif (MBDE);
- Mme Christelle Montreuil, Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle;
- Mme Julie-Anne Perreault, experte-conseil en accessibilité universelle;
- M. Dominique Salgado, Comité d'action des personnes vivant des situations de handicap (CAPVISH);
- M. Pierre-Étienne Gendron-Landry, Société Logique.

Merci également aux nombreux organismes et aux personnes qui ont contribué à la production de ce guide.

Supervision : André Prévost et Paul Lupien, COPHAN

Coordination : Mathieu Noël, COPHAN

Révision : Roxanne Laberge, Studio Virtuose

Mise en page : Lacroix relations publiques

Traduction : Keleny Interprétation

Web : Ekloweb

Le 14 juin 2024, les démarches entourant ce guide ont été présentées lors d'une rencontre avec les membres et partenaires de la COPHAN. Trente personnes, provenant de 19 organismes différents, ont participé à cette discussion. Nous leur adressons nos plus sincères remerciements.

En outre, 40 personnes issues de 31 organisations différentes (dont la liste figure en annexe) ont participé, de près ou de loin, à l'élaboration de ce guide. La COPHAN les remercie très chaleureusement.

2. Limites du guide

Ce guide a été rédigé en fonction des connaissances actuelles en matière d'accessibilité universelle. Il rassemble trois types de savoirs :

- Le savoir académique, issu des experts en accessibilité universelle ;
- Le savoir technique, apporté par les intervenants qui travaillent quotidiennement avec des personnes en situation de handicap ;
- Le savoir expérientiel, partagé par les personnes en situation de handicap et leur entourage.

Étant donné que le domaine de l'accessibilité universelle est en constante évolution, ce guide constitue avant tout un recueil des règles et des pratiques actuellement reconnues. Par conséquent, il est essentiel de le mettre à jour régulièrement afin qu'il reflète les avancées et les nouvelles connaissances dans ce domaine.

3. Introduction

La mission de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN) est de rendre le Québec inclusif, afin d'assurer la pleine et entière participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles et de leur famille. Ainsi, la Confédération se positionne fermement en faveur de l'accessibilité universelle.

Prendre en compte les besoins de tous est primordial pour une société québécoise soucieuse du bien-être et de la qualité de vie de ses citoyens. L'utilisation de ce guide vous permettra de mieux répondre aux besoins d'une grande partie de la population.

Les membres et partenaires de la COPHAN ont mis en commun leurs expertises pour élaborer le contenu de ce guide, qui se veut une synthèse des échanges sur les besoins de la population et sur l'accessibilité universelle.

Ce guide est un document de référence. Bien qu'il soit perfectible, sa contribution est unique et, surtout, issue du milieu des personnes en situation de handicap : RIEN SUR NOUS SANS NOUS. Il permettra d'améliorer la vie des personnes en situation de handicap et de leur famille, tout en orientant et renseignant les ministères, les organismes, les grandes entreprises et toute personne concernée ou intéressée par l'élaboration d'un plan d'accessibilité.

Ce guide vise également à enrichir les politiques publiques des différents paliers de gouvernements.

4. Contexte

4.1 – Objectifs du guide

Les objectifs du guide sont les suivantes :

- Favoriser l'inclusion et la participation sociale des personnes en situation de handicap en les impliquant activement dans l'élaboration d'un guide bilingue des bonnes pratiques pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap ;
- Permettre aux entités concernées de trouver rapidement les informations sur tous les types de handicap, afin de les aider à mettre en place un plan d'accessibilité.

4.2 – Quelques chiffres

L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) estime que 21 % de la population âgée de plus de 15 ans vit avec une incapacité significative et persistante à accomplir ses activités quotidiennes, ce qui représente 1 422 020 personnes¹.

De son côté, l'Institut de statistique du Québec estime que 33 % de cette population vit avec une ou plusieurs limitations fonctionnelles².

En tenant compte des familles des personnes ayant des limitations fonctionnelles, ce sont plus de 50 % de la population qui sont directement concernées par les enjeux de l'accessibilité universelle.

Avec le vieillissement de la population, ces pourcentages sont appelés à augmenter, car les limitations fonctionnelles deviennent plus fréquentes avec l'âge.

¹ [Statistiques sur les personnes handicapées | Gouvernement du Québec](#)

² [Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011](#)

Malgré les efforts de la société en matière d'accessibilité universelle, il reste encore beaucoup à accomplir dans ce domaine.

4.3 – Quelques définitions

Personnes handicapées ou personnes en situation de handicap ?

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (Gouvernement du Québec, 2004) utilise le terme « personne handicapée » pour désigner « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Le terme « personne en situation de handicap » met l'accent sur les obstacles environnementaux rencontrés par ces personnes, plutôt que sur les limitations intrinsèques à l'individu. Cette dénomination est en accord avec la définition du handicap dans la Convention relative aux droits des personnes handicapées (Organisation des Nations unies, 2006) et la vision du handicap exprimée dans la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé par l'Organisation mondiale de la santé (World Health Organization, 2001).

Dans le cadre de ce guide, nous utilisons les deux termes de manière interchangeable, le handicap étant à la fois un produit de processus et de limitations fonctionnelles inhérentes aux individus, mais aussi des interactions avec l'environnement et des obstacles liés aux croyances infondées ou erronées des autres.

Notre guide couvre cinq types de limitations fonctionnelles :

1. Motrices
2. Visuelles
3. Auditives
4. Du langage et de la parole
5. Troubles neurodéveloppementaux

L'accessibilité universelle, c'est quoi ?

L'accessibilité universelle se définit comme le : « caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents³ ».

Concrètement, l'accessibilité universelle permet à toute personne, quelles que soient ses capacités, de bénéficier des mêmes opportunités, et d'une expérience de qualité, de manière autonome⁴.

³ Définition développée en 2011 par le Groupe DÉFI Accessibilité (GDA) dans le rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal intitulé Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3), rédigé par LANGEVIN, ROCQUE, CHALGHOUMI et GHORAYEB, Université de Montréal.

⁴ [Qu'est-ce que l'accessibilité universelle? - AlterGo](#)

5. Structure du guide

Ce guide est principalement constitué de 30 fiches thématiques, classées par ordre alphabétique :

1. Approvisionnement
2. Art et culture
3. Communication orale et écrite
4. Communications numériques
5. Conception et prestation de programmes et de services
6. Éducation postsecondaire
7. Éducation primaire et secondaire
8. Emploi
9. Environnement bâti
10. Événementiel
11. Hébergement (continuum public, privé et communautaire)
12. Immigration
13. Habitation et logement (programme PAD)
14. Loisirs, sports, tourisme et camps de jour
15. Maladies rares
16. Mesures d'urgence et sécurité publique
17. Parcs et espaces verts
18. Participation citoyenne

- 19. Revenu
- 20. Santé environnementale
- 21. Service à la clientèle
- 22. Services de garde
- 23. Services de santé (services médicaux et hospitaliers)
- 24. Services sociaux (SAD et aides techniques)
- 25 et 26. Transport adapté et accessible
- 27. Transport aérien et ferroviaire
- 28. Troubles neurodéveloppementaux
- 29. Urbanisme
- 30. Violence et sécurité

6. Composition de chaque fiche

Chaque fiche comprend les éléments suivants :

- Sujet
- Sous-titre
- Définition de l'objectif pour l'organisation
- Description de la situation
- Normes ou obligations
- Bonnes pratiques
- Particularités selon le type de handicap
- Ressources disponibles
- Références documentaires
- Fiches connexes
- Rédaction et collaboration
- Organisations consultées

7. Questionnaire

Les organismes membres de la COPHAN ont également reçu un questionnaire du projet de ce guide. Il s'agit d'un court questionnaire composé d'une quinzaine de questions portant sur l'expérience, les besoins et les attentes des personnes en situation de handicap en matière d'accessibilité universelle (voir l'annexe à la fin du guide).

8. Formats du guide

Le guide est disponible en français et en anglais, sous un format Web universellement accessible.

Nous effectuons des démarches pour qu'il devienne disponible en médias substitués.

9. Un peu d'histoire

De nombreux changements majeurs intervenus au Canada au cours des cinquante dernières années concernant les personnes en situation de handicap résultent de mobilisations citoyennes et de pressions exercées par des organismes communautaires, des chercheurs scientifiques et d'autres acteurs de la société civile. De manière plus ou moins concertée, ce mouvement social – le mouvement des personnes en situation de handicap – a progressivement pris forme, contribuant à mettre en lumière ses enjeux et incitant les gouvernements à adopter des politiques publiques en phase avec les nouvelles valeurs et les idées défendues par ce mouvement, reflet de sociétés en pleine transformation.

Certains groupes ont réussi à investir la sphère publique et à devenir des interlocuteurs incontournables pour l'élaboration de politiques publiques, utilisant les canaux institutionnels pour faire entendre leur voix et intervenant systématiquement dans les médias. D'autres, au contraire, ont adopté un discours beaucoup plus contestataire, développant des outils très différents pour défendre la cause des personnes en situation de handicap et dénoncer les (in)actions gouvernementales.⁵

Le 9 décembre 1975, l'Organisation des Nations Unies émet la Déclaration des droits des personnes handicapées, un document qui présente les droits fondamentaux des personnes handicapées et incite les pays membres à promulguer des lois et des initiatives de protection de ces droits.

En 1978, après l'adoption d'une loi provinciale favorisant l'intégration professionnelle et sociale des personnes en situation de handicap, le gouvernement du Québec crée l'Office des personnes handicapées (OPHQ). L'Année internationale des personnes handicapées (AIPH) de l'ONU, célébrée en 1981, marque un tournant majeur dans la lutte pour les droits des personnes handicapées au Canada. L'AIPH et la Décennie des Nations Unies pour les personnes handicapées (1983-1992) suscitent un intérêt sans précédent du public et des décideurs politiques canadiens pour les droits offerts aux personnes en situation de handicap.

⁵ Tiré du [Mouvement des droits des personnes handicapées au Canada | l'Encyclopédie Canadienne](#)

En 1982, la COPHAN voit le jour.

En 1986, les personnes en situation de handicap sont intégrées, avec les femmes, les minorités visibles et les peuples autochtones, dans la nouvelle Loi sur l'équité en matière d'emploi, qui découle du rapport de la commission royale sur le sujet.

De nouvelles organisations, comme le Centre de la défense des personnes handicapées (ARCH), sont créées pour soutenir les personnes en situation de handicap sur le plan juridique, utilisant notamment la Charte canadienne des droits et libertés pour établir une jurisprudence favorable et faire avancer des causes devant la Cour suprême du Canada.

En Ontario, les groupes de défense des droits des personnes en situation de handicap saluent l'adoption de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (AODA) en 2005. L'AODA fixe comme objectif de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025 en établissant des normes d'accessibilité, en obligeant les gouvernements et les organisations à soumettre des rapports de conformité et en enquêtant sur les plaintes du public.

Le XXI^e siècle marque une renaissance de l'intérêt public et politique pour le mouvement des personnes handicapées. Le 11 mars 2010, le Canada ratifie la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies, s'engageant ainsi à adopter des mesures et des principes pour améliorer les conditions socioéconomiques des personnes handicapées, ainsi que leurs droits civils et politiques. En 2014, le Canada soumet son premier rapport au comité de la Convention, mettant en lumière les actions menées par les gouvernements fédéraux et provinciaux après leur ratification.

Et le Québec ?

Le Québec est à la traîne et manque d'ambition. Sa *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* ne présente pas la même vigueur que la loi ontarienne. Elle est actuellement en révision. Nous espérons que la politique *À part... entière* connaîtra également une révision significative. Le Québec doit adopter une Loi sur l'accessibilité comparable à celle de l'Ontario, incluant des normes, des inspections et des sanctions, le cas échéant, et transformer l'OPHQ en une institution chargée de veiller au respect de la loi.

Le mouvement québécois des personnes en situation de handicap doit ainsi continuer à développer diverses stratégies et à travailler de concert pour améliorer les conditions de vie des personnes handicapées.

10. Juridictions et champs d'intervention des plans d'action

Organisations assujetties aux plans d'action au fédéral

La Loi prévoit la préparation et la publication de plans d'accessibilité et s'applique aux organisations relevant de la compétence fédérale, notamment :

- Le gouvernement du Canada, y compris les ministères et organismes fédéraux, ainsi que les sociétés d'État ([voir la liste](#)) ;
- Les parties du secteur privé que le gouvernement du Canada réglemente, telles que :
 - Les banques ;
 - Le réseau de transport fédéral, incluant :
 - Les compagnies aériennes ;
 - Les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime opérant entre les provinces ou à l'international.
- Les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications ;
- Les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada.

La Loi s'applique également aux entités parlementaires, avec une approche adaptée pour respecter le privilège parlementaire. Ces entités parlementaires incluent notamment :

- La Chambre des communes ;
- Le Sénat ;
- La Bibliothèque du Parlement ;
- Le Service de protection parlementaire.

Organisations assujetties aux plans d'action au provincial

Seules les organisations assujetties visées par l'article 61.1 de la Loi ont l'obligation légale de produire annuellement un plan d'action concernant les personnes en situation de handicap. Ces organisations sont :

- Les ministères et les organismes publics employant au moins 50 personnes ;
- Les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), les [centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux \(CIUSSS\)](#) et les établissements non fusionnés (ENF).
- Les municipalités locales comptant au moins 10 000 habitants.

Champs d'intervention principaux des municipalités :

- Accessibilité des édifices municipaux
- Administration municipale
- Bibliothèques
- Urbanisme
- Communication et information
- Emploi
- Habitation
- Loisirs, culture, sports et vie communautaire
- Parcs et espaces verts
- Sécurité (en milieu résidentiel et dans le milieu de vie)
- Transport

Contenu des plans d'action au fédéral

L'organisation doit inclure une rubrique correspondant à chacun des domaines visés par la Loi canadienne sur l'accessibilité, au besoin :

- Emploi
- Environnement bâti
- Information et technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communications, autres que les TIC
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et de services
- Transport

Contenu des plans d'action au provincial

Chaque plan d'action doit inclure au moins une mesure de chaque catégorie suivante :

- Promotion
- Accessibilité des services offerts
- Accessibilité au travail en lien avec l'embauche, les conditions de travail et le maintien en emploi
- Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations
- Accessibilité à l'information et aux documents
- Adaptation aux situations particulières : situations d'urgence, de santé publique, de sécurité civile
- Approvisionnement en biens et services accessibles

- Adaptation dans le cadre de toute autre activité susceptible d'avoir une incidence sur les personnes en situation de handicap



11. Fiches thématiques

1. Approvisionnement

Assurer un approvisionnement accessible et inclusif

Qu'est-ce qu'un approvisionnement accessible et inclusif ?

L'approvisionnement accessible consiste à intégrer la diversité des capacités et des besoins de la population dans les procédures d'acquisition de biens et de services. Cela signifie garantir que les produits et services finaux puissent être utilisés par tous, sans nécessiter d'adaptation ou de conception spéciale. En prenant en compte l'accessibilité à chaque étape, les organisations contribuent à un environnement inclusif et équitable, tout en respectant leurs obligations légales.

Portrait de la situation

Lorsque l'accessibilité n'est pas suffisamment prise en compte dans l'approvisionnement, cela entraîne des conséquences importantes pour les personnes en situation de handicap. Cela se traduit de plusieurs façons dans la vie quotidienne. Voici quelques exemples concrets :

- Une navette inutilisable en fauteuil roulant empêche Gertrude de se déplacer efficacement dans un parc de la nature.
- Une salle de conférence sans système d'aide à l'audition compromet la compréhension d'Inès, la journaliste qui couvre l'événement.
- Les chemins d'un nouveau parc urbain nuisent au confort de Sallia, qui se déplace en béquilles.
- Un logiciel incompatible avec un lecteur d'écran empêche Damien de travailler comme technicien dans la fonction publique.
- Un quai d'autobus réaménagé rend Katarina nerveuse à l'idée de traverser une piste cyclable peu sécurisée.

- Un mobilier de bureau non ajustable oblige Omar à attendre plusieurs semaines pour un bureau adapté, entraînant une perte de productivité significative.
- Un terminal de paiement tactile limite l'autonomie de Roger lorsqu'il loue des skis dans un centre sportif municipal.

Ces exemples montrent que des ajustements pour l'accessibilité engendrent des coûts substantiels qui auraient pu être évités. C'est pourquoi il est essentiel pour les organisations de tenir compte de l'accessibilité à chaque étape du processus d'approvisionnement. Cependant, ce processus complexe et fortement réglementé présente plusieurs défis, dont :

- **La maturité du marché** : Les produits et services accessibles doivent être disponibles pour être acquis.
- **Une saine concurrence** : Les critères d'accessibilité ne doivent pas restreindre excessivement le nombre de fournisseurs éligibles.
- **La diversité des besoins et des critères** : Les enjeux varient considérablement selon le produit, le service ou le secteur.
- **L'équilibre avec d'autres critères** : L'accessibilité doit être considérée aux côtés de normes de sécurité, de développement durable et d'autres exigences réglementaires.
- **L'évaluation rigoureuse des fournisseurs** : Les compétences en accessibilité des fournisseurs doivent être vérifiées pour garantir la conformité des biens et services livrés.
- **La pluralité des parties prenantes** : La chaîne d'approvisionnement implique de nombreux acteurs.

Pour améliorer la situation, les gouvernements, bureaux de normalisation et institutions de recherche conçoivent progressivement des outils pour accompagner les responsables concernés. Un véritable changement de culture, une formation adéquate, ainsi que des améliorations réglementaires et structurelles sont nécessaires.

Normes et obligations

Des cadres normatifs existent pour guider les organisations vers des pratiques plus inclusives. Certains de ces cadres sont obligatoires, d'autres inspirent à aller plus loin.

Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Canada

En vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité, le gouvernement du Canada impose des exigences d'accessibilité dans la [Directive sur la gestion de l'approvisionnement](#) (section 4.2.7). Le [Guide des approvisionnements](#) en assure l'application.

CAN-ASC-4.1: L'approvisionnement accessible

Normes d'accessibilité Canada travaille actuellement à une [norme sur l'approvisionnement accessible, prévue](#) pour l'automne 2027. Elle viendra compléter les normes relatives à l'emploi, à la conception et à la prestation accessibles de programmes et de services, ainsi qu'aux technologies de l'information et des communications.

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (E-20.1)

L'[article 61.3 oblige](#) les ministères et organismes publics à tenir compte de l'accessibilité aux personnes handicapées dans leurs achats ou locations de biens et services.

Bonnes pratiques pour améliorer l'approvisionnement accessible

Nous suggérons quelques mesures concrètes, à adapter selon votre organisation.

1. Développer des politiques qui favorisent l'accessibilité

- Établir des lignes directrices sur l'approvisionnement pour intégrer l'accessibilité à chaque étape de l'approvisionnement.
 - Le [guide des approvisionnements du Canada](#) fournit des indications générales sur l'approvisionnement accessible, incluant

une [liste d'aspects à considérer](#). Il propose également une [ligne directrice sur l'utilisabilité de la technologie de l'information](#).

- Réviser votre politique d'approvisionnement durable ou responsable pour inclure des critères d'accessibilité.
 - Exemples : La [Sépaq](#), le [CIUSS Montérégie-Centre](#) et la [Ville de Drummondville](#) intègrent des notions d'accessibilité dans leurs politiques d'approvisionnement durable.
 - Grâce à sa [démarche ADS+](#), la Ville de Montréal offre des pistes de solution permettant aux responsables de projets de prendre en compte la diversité de la population dès la phase de diagnostic et d'identification des besoins.

2. Développer des outils opérationnels

- Concevoir une méthodologie couvrant toutes les étapes d'acquisition : de la planification à la validation des produits et services reçus.
 - eCampus Ontario a élaboré un [guide détaillé sur le processus d'acquisition de contenus numériques accessibles et de services de développement, incluant](#) des lignes directrices et des outils concrets.
 - *Disability:IN* divise le processus d'approvisionnement en huit étapes principales pour garantir l'accessibilité.
- Établir des questions sur l'accessibilité pour orienter les achats ou les appels d'offres.
 - La [page d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario](#) propose une liste de questions claires pour orienter le processus.
 - Le gouvernement américain a mis sur pied le [Accessibility Requirements Tool \(ART\)](#), une grille de critères modulables en fonction des informations fournies sur le projet.
- Concevoir des appels d'offres intégrant des critères de performance en accessibilité, adaptés aux spécificités de chaque projet, en tenant compte des éléments suivants :

- Exiger la conformité à des normes d'accessibilité reconnues, telles que les normes WCAG, CSA ou CAN/ASC.
- Exiger des certifications telles que « ADA compliant », la certification d'accessibilité de la *Rick Hansen Foundation Accessibility Certification* ou la cote d'accessibilité de Kéroul.
- Demander des tests utilisateurs, des marches exploratoires ou des études de plans avec des groupes représentatifs de personnes en situation de handicap.
- Impliquer, en dernier recours, une ressource externe en accessibilité (solution moins transformationnelle).
- Désigner un responsable de l'accessibilité dans l'équipe de conception pour les projets de grande envergure.
- Obliger le remplissage de fiches de conformité technique en accessibilité, comme :
 - Le [modèle volontaire d'accessibilité des produits \(VPAT\)](#), un outil gratuit, qui traduit les exigences et normes d'accessibilité en critères de test exploitables pour les produits et services en technologies de l'information et de la communication (TIC) aux États-Unis. Les utilisateurs testent leurs produits et services selon chaque section du VPAT. Un rapport de conformité d'accessibilité (ACR) détaille ensuite les fonctionnalités accessibles du produit ou du service testé.
 - Le [Générateur d'exigences en technologies de l'information et de la communication \(TIC\), mis en place par le gouvernement du Canada](#), qui permet d'évaluer la conformité à la norme EN 301 549 (2021).
- Réviser l'ensemble des devis types et des catalogues de produits internes pour retirer les sources d'obstacles et inclure des exigences d'accessibilité.

- Mettre en place une grille de pondération sur mesure incluant les critères d'accessibilité essentiels pour l'évaluation des appels d'offres complexes.
- Développer un outil d'aide à la décision pour prioriser certaines caractéristiques d'accessibilité, par exemple, un arbre décisionnel pour déterminer le degré d'importance de l'accessibilité d'une surface de jeu sur un territoire donné.
- Concevoir un mécanisme permettant l'achat de plusieurs produits similaires pour répondre à divers besoins, par exemple, plusieurs modèles de bancs de parc.
- Élaborer un plan annuel d'acquisition de matériel adapté pour combler les besoins spécifiques non satisfaits des personnes en situation de handicap (ex. : installation d'un tapis de plage accessible).
- Établir une procédure pour pallier les lacunes en accessibilité en identifiant des stratégies alternatives et en communiquant ces solutions au public.
 - Le *California State University* a créé un modèle de « [Plan d'accès alternatif](#) » à remplir systématiquement en cas de lacune d'accessibilité dans les technologies de l'information.

3. Développer des données sur l'approvisionnement accessible

- Créer un inventaire des normes d'accessibilité applicables à votre secteur ou à votre unité.
- Développer un répertoire de produits et services accessibles, ou intégrer des notions d'accessibilité dans un répertoire existant.
 - Le gouvernement du Canada a développé le [Centre de ressources pour l'approvisionnement accessible \(CRAA\)](#), dont les deux principales fonctions sont de dresser et de tenir à jour une liste des produits accessibles achetés et de fournir des orientations et des conseils sur l'achat de ces produits.
 - Le Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) identifie les établissements hôteliers accessibles aux personnes handicapées dans son [Répertoire des tarifs préférentiels hôteliers](#).

- Mettre en place un portail de fournisseurs qui facilite les opportunités d'affaires avec des fournisseurs en situation de handicap.

4. Assurer le respect des critères d'accessibilité

- Mettre en place un processus d'évaluation des compétences en matière d'accessibilité pour les fournisseurs de services.
 - Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec recommande d'évaluer sommairement le site Web du fournisseur ou d'un projet précédent pour valider ses compétences en accessibilité numérique.
 - eCampus propose une série de questions polyvalentes permettant d'[analyser la conformité et les compétences](#) d'un fournisseur en matière d'accessibilité.
- Inclure des clauses d'accessibilité dans les modèles de contrats et valider leur respect avant tout paiement.
 - Le Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec a également développé des clauses visant à [inclure l'accessibilité numérique dans les appels d'offres et les contrats](#).
 - Le site américain *Section508.gov* fournit un exemple de clauses contractuelles pour divers services TIC, adaptables selon des normes d'accessibilité spécifiques.

5. Mobiliser l'organisation et le personnel

- Nommer une personne responsable de l'approvisionnement accessible pour conseiller ses collègues.
- Organiser annuellement un échange sur l'approvisionnement accessible dans votre secteur ou unité.
- Communiquer régulièrement des exemples de biens et services accessibles au sein de l'équipe en expliquant les avantages les fournisseurs potentiels et des exemples concrets de réalisations.
 - L'Office des personnes handicapées du Québec a publié une [infolettre sur l'approvisionnement](#) accessible jusqu'en 2018.

- Créer une communauté de pratique entre professionnels de l'approvisionnement pour favoriser l'apprentissage collectif.
- Mesurer les progrès grâce à des indicateurs clefs d'accessibilité, comme le nombre d'appels d'offres incluant des critères spécifiques d'accessibilité ou le nombre de produits et services conformes aux normes d'accessibilité.
 - Le [Guide des indicateurs d'acquisition responsable](#) du gouvernement du Québec propose certains indicateurs liés à l'accessibilité, tels que les contrats conclus avec des entreprises adaptées.

6. Mobiliser les fournisseurs

- Mettre sur pied un programme de subventions en recherche et développement pour encourager des innovations en accessibilité dans les secteurs moins développés.
- Organiser annuellement des « pitches inversés » pour faire part des enjeux d'accessibilité aux fournisseurs.
 - Le MT Lab organise des « [pitches inversés](#) » qui permettent aux organisations de présenter leurs enjeux technologiques afin de susciter l'élaboration de solutions innovantes et de favoriser des partenariats.
- Proposer des produits types ou des spécifications normalisées répondant aux besoins en accessibilité pour encourager le marché à les produire.
 - La Ville de Montréal avait constaté que les plaques podotactiles en fonte étaient les seules à résister au déneigement. Toutefois, comme elles étaient coûteuses et provenaient d'un fournisseur unique, la Ville a créé une spécification normalisée. Grâce à cette initiative, deux producteurs québécois ont commencé à fabriquer ces plaques, désormais disponibles partout au Canada.
- Former un groupe de travail multidisciplinaire, incluant des fournisseurs et des personnes en situation de handicap, afin d'échanger de manière

constructive sur l'approvisionnement d'un produit ou d'un service dont l'accessibilité présente des défis.

Ressources disponibles

Formations :

- Formation du Centre d'expertise sur l'approvisionnement accessible de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Documentation :

- [Acquisition de contenu accessible, lignes directrices et listes de contrôle pour l'acquisition de contenus numériques accessibles et de services de développement](#), eCampus Ontario.
- [Améliorer l'accessibilité en matière d'approvisionnement](#), Gouvernement du Canada.
- [Building Accessibility into Your Procurement Process](#), Gouvernement des États-Unis.
- [Building Blocks of an Accessible Procurement Program](#), Disability:IN.
- [Guides d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées](#), Office des personnes handicapées du Québec.
- [Inclure l'accessibilité numérique dans les appels d'offres et contrats](#), Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ).

Fiches connexes dans ce guide

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[9. Environnement bâti](#)

[21. Service à la clientèle](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Julie-Anne Perrault, consultante en accessibilité universelle, avec la rétroaction de Société Logique.



2. Art et culture

Assurer une participation culturelle accessible et inclusive

Qu'est-ce qu'une participation culturelle accessible et inclusive ?

La participation culturelle accessible et inclusive permet à chaque individu, quelles que soient ses capacités, de vivre des expériences enrichissantes en tant que public ou professionnel culturel. Cette participation doit permettre de vivre des émotions, susciter la réflexion et permettre l'émerveillement. Elle doit également faciliter l'expression d'une identité collective ou individuelle. Toutes les formes d'art et de culture sont concernées, y compris la musique, la danse, le théâtre, les arts visuels, la télévision, la littérature et le cinéma.

L'accessibilité culturelle implique d'éliminer les barrières physiques, financières et sociales qui peuvent empêcher certaines personnes de participer pleinement. Toutefois, il ne suffit pas d'accéder à la culture : il est également primordial de se sentir appartenir à celle-ci. En promouvant une représentation positive, l'art contribue à briser les stéréotypes nuisibles et remet en question la marginalisation des personnes en situation de handicap. L'art devient ainsi une source de revendication et de résistance.

Portrait de la situation

Pour les personnes en situation de handicap, la participation culturelle est préoccupante, que ce soit en tant que public, artiste ou professionnel culturel.

Du côté du public, au Québec, l'écart de participation à au moins une sortie culturelle au cours de la dernière année est de 10 % inférieur pour les personnes en situation de handicap par rapport à celles ayant des capacités ([ECI, 2016](#)). Cet écart se creuse de manière significative chez les personnes ayant une incapacité motrice (25 % de moins que les personnes sans handicap). En France, en 2022, 52 % des personnes en situation de handicap estiment que l'accès à la culture est difficile, bien que ce chiffre soit en nette diminution par rapport aux années précédentes ([Fondation Handicap Malakoff Humanis](#)). Les personnes en fauteuil roulant se sentent particulièrement pénalisées par rapport à celles souffrant d'autres types de handicaps. Ces dernières considèrent que l'accessibilité physique est l'axe d'amélioration prioritaire, bien loin devant les services d'assistance ou les tarifs.

Les enjeux rencontrés par les personnes en situation de handicap varient également selon le secteur culturel, même si de grands thèmes se recoupent. Les expériences inclusives proposées demeurent généralement éphémères et ne semblent pas s'imposer durablement dans les pratiques professionnelles ([Société inclusive, 2024](#)). Les interventions mises en avant sont principalement technologiques (44%) ou liées à la refonte de la programmation (27 %), plutôt que centrées sur l'accès aux bâtiments (9%), la gouvernance (9%), la communication (6%) et l'éducation (5%). De nombreux projets d'accessibilité ne sont pas subventionnés, même si ceux portant sur l'architecture ou la programmation le sont davantage. Les avancées en matière de programmation se distinguent particulièrement bien dans les médias, avec un engouement pour le théâtre et la danse en audiodescription.

En ce qui concerne les artistes, les personnes en situation de handicap se heurtent à des obstacles spécifiques, tels que des possibilités de formation limitées, une faible diffusion de leurs œuvres et des revenus moindres. Par exemple, en 2012-2013, les artistes en situation de handicap recevaient seulement 0,7 % du financement du Conseil des arts du Canada, alloué à l'ensemble des artistes ([Conseil des arts du Canada, 2020](#)). Bien que ce pourcentage ait probablement évolué depuis, l'émergence de bourses et de programmes de soutien pour les artistes en situation de handicap, très peu de données existent quant à leur présence ou leur épanouissement dans les métiers culturels.

Globalement, nous constatons que l'évolution des subventions a un impact significatif sur l'accessibilité et l'inclusion. Toutefois, elles restent encore trop ponctuelles pour générer des effets durables. Pour rendre la pratique culturelle réellement accessible et inclusive, il sera nécessaire de passer d'une stratégie de « bricolage » à une stratégie de changement organisationnel et structurée ([Société inclusive, 2024](#)).

Normes et obligations

Peu de normes s'appliquent spécifiquement au domaine de l'art et de la culture. Certaines grandes institutions culturelles sont tenues de respecter des obligations en matière de plans d'action. Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CTRC) impose des [exigences d'accessibilité](#) en matière de [vidéodescription](#) et de [sous-titrage codé](#).

Bonnes pratiques pour enrichir le volet art et culture de son plan d'action

L'engagement des responsables est essentiel à toutes les étapes des projets et dans tous les volets des organisations. Voici quelques mesures concrètes à adapter en fonction de votre réalité :

1. Contribuer à une gouvernance inclusive

- Constituer un comité consultatif composé de personnes en situation de handicap ou de leurs associations, tant du côté public que de la création.
- Identifier un responsable de l'accessibilité universelle, que ce soit un poste dédié, une responsabilité au sein d'une fonction plus large ou une ressource partagée entre différents établissements.
 - Par exemple, le [Musée d'art contemporain de Montréal](#) (MAC) a une conseillère à la diversité capacitaire et à l'accessibilité à temps plein, tandis que le [Théâtre du Rideau-Vert](#) a intégré cette responsabilité au poste de coordonnatrice du développement artistique.
 - [Le Trident](#), lui, a mis en place un programme d'accessibilité universelle qui bénéficie à la fois aux personnes en situation de handicap et à tous les spectateurs présents dans la salle. Celui-ci a d'ailleurs reçu en juin 2024 un prix Papillon de la COPHAN.
- S'impliquer dans un réseau de professionnels ou une communauté de pratique en accessibilité culturelle.
 - À Montréal, une [soixantaine d'organismes](#) se regroupent pour échanger sur des enjeux communs et trouver des solutions.
- Ajouter des exigences d'accessibilité à l'ensemble des subventions et appels d'offres, quel que soit l'objet de la demande, en suivant un principe « d'accès-conditionnalité ». Prévoir un mécanisme de vérification et une clause exigeant le remboursement en cas de manquement en matière d'accessibilité.

2. Favoriser la représentation des personnes en situation de handicap

- Se fixer une cible évolutive, révisée annuellement, de représentation des personnes en situation de handicap dans la programmation.
 - Traiter la thématique du handicap dans les expositions, comme l'exposition [De la vie au lit](#), à la galerie de l'UQAM, qui abordait cette thématique tout en présentant uniquement des œuvres d'artistes en situation de handicap. L'exposition itinérante [Braille : au-delà du visuel](#), conçue avec des artistes aveugles, offre quant à elle une expérience tactile enrichissante.
- Inviter des organismes ou des artistes en situation de handicap à contribuer à la programmation, comme les spectacles de [Corpuscule Danse](#) et du [Théâtre Aphasique](#) intégrés à la programmation de maisons de la culture de Montréal.
- Mettre en place un appel à participation annuel ou un répertoire d'activités pour obtenir des suggestions. La bibliothèque de Montréal détient un répertoire d'activités pour le [Mois de l'accessibilité universelle](#).
- Établir un objectif de représentation des personnes en situation de handicap dans les communications (vidéos, images promotionnelles, publicités, etc.). Consultez la fiche [Service à la clientèle](#) de ce guide.
- Organiser des événements, tels que des festivals ou des journées thématiques, mettant en valeur les personnes en situation de handicap et l'accessibilité.
 - Par exemple, le [HACKLAB21](#) de MusicMotion a sollicité la co-création d'une œuvre mettant en avant un handicap moteur ou sensoriel.
 - Le [Mois de l'accessibilité universelle](#) dans les bibliothèques de Montréal valorise des livres traitant du handicap et propose des activités en lien avec l'accessibilité et l'inclusion.
 - Le Festival de cinéma [ReelAbilities](#) à Toronto met en lumière des fictions et des documentaires sur le handicap, tout en valorisant le travail de cinéastes et d'interprètes en situation de handicap.

3. Soutenir les personnes en situation de handicap dans l'exercice de métiers culturels et artistiques

- Se doter d'objectifs d'embauche de personnes en situation de handicap dans les métiers de la culture, que ce soit dans l'interprétation, la production, l'accueil, les communications ou la gestion.
- Établir ou participer à des programmes de stages ou de formation professionnelle pour ces personnes.
 - À Radio-Canada, le programme [Abilicrew Placements for Excellence](#) (CAPE) permet à des personnes en situation de handicap en début de carrière d'effectuer un stage rémunéré sur mesure.
 - En France, un [programme forme des guides sourds](#) pour offrir des visites guidées en langue des signes plutôt que interprétées.
- Développer un programme de financement favorisant la pratique artistique des personnes en situation de handicap, avec un soutien adapté au contexte de l'artiste.
 - Le Conseil des arts de Montréal finance deux volets à travers un [programme pour soutenir la pratique artistique](#) et un autre pour les [frais d'accès](#). Consultez les exemples de [projets soutenus](#).
- Réviser les systèmes d'attribution des fonds de programmes de financement pour prioriser les personnes en situation de handicap dans la grille de pointage.
- Assurer l'accessibilité des lieux de production et de diffusion, notamment les arrières-scènes, les coulisses et les studios d'enregistrement. Consultez la fiche **Environnement bâti** de ce guide.

4. Inciter les personnes en situation de handicap à fréquenter les lieux culturels

- Adhérer à un programme qui offre la gratuité à l'accompagnateur, comme la [Carte accompagnement loisir](#) (CAL) ou une autre initiative similaire.

- Proposer des formations à l'accueil. Consultez la fiche [Service à la clientèle](#) de ce guide.
- Établir un programme de tarification solidaire pour les personnes à faible revenu.
 - Par exemple, le Petit Théâtre du Vieux Noranda offre une [billetterie solidaire](#) à plusieurs échelons pour ses diffusions et productions.
 - Le Théâtre Prospero met en place une [tarification flexible et simplifiée](#), fondée sur la confiance où les tarifs les plus élevés financent les plus bas.
- Communiquer les informations sur l'accessibilité et les services adaptés sur une page Web dédiée, dans un guide de visite ou un calendrier culturel. Ces informations rendent les visites prévisibles.
 - La Ville de Québec répertorie les [mesures d'accessibilité de l'ensemble des lieux culturels](#) sur son territoire.
 - Le [Regroupement des aveugles et des amblyopes du Montréal métropolitain](#) (RAAMM) et [AlterGo](#) diffusent des calendriers de programmation adaptée pour leurs membres.
 - Le *Young People Theater* de Toronto propose un [guide visuel des étapes à parcourir au théâtre](#) (PDF, 50 Mo). Le Conseil des arts de Montréal a élaboré une [chronologie visuelle](#) similaire (PDF, 714 ko).

5. Concevoir des environnements accessibles

- Réaliser une marche exploratoire ou un audit d'accessibilité pour déterminer les améliorations nécessaires. Consultez les fiches [Environnement bâti](#) et [Communications numériques](#) de ce guide.
- Établir une méthodologie intégrant des notions d'accessibilité dans la conception de chaque exposition ou spectacle, en prenant en compte le mobilier, la signalétique, les supports d'information, l'éclairage et les dispositifs interactifs.

- Le guide français [Expositions et parcours de visite accessibles](#) (PDF, 16,2 Mo) et les [Normes d'accessibilité des expositions](#) (PDF, 1500 ko) d'Ingenium abordent les grands principes. L'organisation kulturinklusiv a conçu une [liste de contrôle](#) pertinente.

6. Contribuer à une programmation accessible et inclusive

- Mettre en place des programmes ou des activités de médiation culturelle pour rapprocher les personnes en situation de handicap de la culture et sensibiliser le grand public aux enjeux d'accessibilité.
 - L'Écomusée du fier monde propose diverses [activités de médiation culturelle](#), allant de visites simplifiées de son exposition permanente à des activités hors les murs.
 - Le Centre des mémoires montréalaises a développé une programmation inclusive. Il offre l'atelier [Montréal accessible, qui aborde](#) les enjeux urbains d'accessibilité à un public scolaire, ainsi qu'une série d'ateliers intitulée [Montréal en 5 sens](#), comprenant un atelier tactile pour le grand public.
 - La Ville de Montréal propose un [programme de subvention](#) spécifiquement dédié à la médiation culturelle.
- Mettre en place des programmes rendant les arts vivants accessibles en direct, que ce soit par l'audiodescription, l'interprétation en langue des signes, les représentations décontractées, l'amplification sonore ou le surtitrage.
 - Le [Théâtre du Rideau-Vert](#) offre de nombreuses représentations adaptées, notamment avec la théâtre-description et des visites tactiles avant le spectacle.
 - Le MAI propose des [représentations décontractées](#), avec des lumières tamisées et un bruit toléré.
- Concevoir des outils en format substitut (braille, gros caractères, audio, langage clair) ou se procurer du matériel adapté (dispositifs tactiles, olfactifs ou vibrants).

- Le [Musée des métiers d'art du Québec](#) a développé un espace tactile pour rendre sa collection accessible de manière sensorielle.
- Les [cinémas Cineplex](#) offrent des systèmes spécialisés d'audiodescription et de sous-titrage.
- Le [groupe Evenko](#) a récemment introduit des gilets vibrants permettant au public sourd de profiter pleinement de ses festivals extérieurs.
- Organiser des événements respectant des normes d'accessibilité. Consultez la fiche [Événementiel](#).
- Développer un programme de financement visant à améliorer l'accès ou l'engagement à l'art par des moyens numériques, en rendant le respect des normes d'accessibilité numérique conditionnel à l'obtention du fonds.
 - Le Conseil des arts du Canada pilote un [Fonds Stratégie numérique](#) dans le cadre de sa stratégie « Accessibilité aux arts et engagement culturel des citoyens ».

Ressources disponibles

Formations :

Peu de formations sont offertes exclusivement pour le milieu culturel. Les formations à l'accueil sont la première avenue à consulter. Consultez la fiche [Service à la clientèle](#).

- [Accueillir des publics en situation de handicap au musée](#), Société des musées du Québec et Kéroul.
- [Audiodescription en danse](#), Danse-Cité.

Subventions :

- Le programme provincial [Culture et inclusion](#) vise à accroître l'offre d'activités, de services ou de biens culturels pour les personnes risquant l'exclusion.

- Le [Fonds pour l'accessibilité de la radiodiffusion](#) soutient des solutions novatrices pour l'accessibilité des contenus radiodiffusés au Canada.
- Les programmes de subvention au loisir accessible peuvent parfois s'appliquer à des projets culturels. Consultez la fiche [Loisirs, sports et tourisme](#).
- Les programmes relatifs à l'environnement bâti peuvent rendre les espaces culturels plus accessibles. Consultez la fiche [Environnement bâti](#).

Documentation :

- [Accessible Art & Placemaking Toolkit](#), Steps Public Art.
- [Accessibilité universelle : des outils pour le milieu artistique](#), Conseil des arts de Montréal.
- [L'accessibilité des espaces créatifs : une boîte à outils pour les organisations artistiques de l'Ontario](#) (PDF, 600 ko).
- [Médiation culturelle, musées, publics diversifiés : guide pour une expérience inclusive](#), Écomusée du fier monde (PDF, 30 Mo).
- [Pour une expérience culturelle accessible et inclusive : ressources et pratiques inspirantes](#), Kéroul.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer une inclusion optimale en milieu de travail, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

10. Événementiel

14. Loisirs, sports et tourisme

Fiche rédigée en collaboration avec Julie-Anne Perrault, consultante en accessibilité universelle, avec la rétroaction d'Aurélia Fleury et d'Alexandra Gilbert (AQLPH).



3. Communication orale et écrite

Concevoir des communications accessibles et inclusives

Qu'est-ce qu'une communication accessible et inclusive ?

Une communication est considérée accessible et inclusive lorsque chaque individu peut percevoir, comprendre et interagir avec l'information. Dans une communication bidirectionnelle, la personne doit non seulement comprendre, mais également être comprise. Il est donc important que toute communication – qu'elle soit écrite, orale ou visuelle – s'adapte aux différents besoins, capacités et préférences des individus. Cette approche accorde une importance égale au contenu et à la forme.

Portrait de la situation

Au Québec, la moitié de la population âgée de 16 à 65 ans éprouve des difficultés de lecture et d'écriture, ce qui affecte sa vie quotidienne ([EIACA-2003](#)). La situation est encore plus préoccupante pour les personnes en situation de handicap, car 60 % d'entre elles affichent des niveaux faibles ou très faibles en littératie ([Pavillon du Parc, 2011](#)).

Les enjeux d'accessibilité aux communications ne se limitent pas à la littératie. Une [étude de 2021 de Statistique Canada](#) révèle que 61,5 % des personnes en situation de handicap ont rencontré des obstacles à la communication lors de l'accès aux services fédéraux. L'utilisation de formats de texte incompatibles avec les lecteurs d'écran, l'absence d'interprétation en langage des signes, les faibles contrastes, la difficulté à joindre un service par téléphone et la présence de jargon complexe sont autant d'exemples explicites des défis rencontrés au quotidien.

L'accès à l'information étant un droit, les organisations ont la responsabilité de s'assurer que leurs modes de communication prennent en compte les besoins et les préférences des personnes en situation de handicap.

Normes et obligations

Des cadres existent pour guider les organisations dans l'élaboration de pratiques plus inclusives. Certains sont obligatoires, tandis que d'autres inspirent à aller plus loin.

- **Décret 655-2021, 5 mai 2021, du gouvernement du Québec**

Pour compléter la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, les plans d'action à l'égard des personnes handicapées doivent systématiquement inclure des [mesures d'accessibilité à l'information et aux documents](#) (PDF, 230 ko).

- **Norme ISO 24495-1:2023 Langage clair et simple**

Cette norme internationale volontaire précise les principes directeurs et les lignes directrices pour l'élaboration de documents en langage clair. Normes d'accessibilité Canada prévoit également de publier une norme sur le langage simple en 2026.

- **Norme CAN/ASC – EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services de technologies de l'information et de la communication**

La [norme EN 301 549](#), utilisée au niveau fédéral européen, a été adoptée par le Canada en 2024. Elle concerne les technologies Web, les technologies non destinées au Web et les technologies hybrides. Elle aborde les technologies permettant la communication vocale bidirectionnelle, les technologies avec vidéo, le matériel, les logiciels, les services de soutien, ainsi que les services de relais ou d'urgence. Cette norme inclut des procédures permettant de tester et d'évaluer chaque exigence.

- **Normes de qualité du CRTC pour la vidéodescription et le sous-titrage codé**

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a établi des [exigences d'accessibilité](#) en matière de [vidéodescription](#) et de [sous-titrage codé](#).

Bonnes pratiques pour améliorer le volet des communications de son plan d'action

Voici quelques mesures concrètes que nous vous suggérons d'adapter en fonction de la réalité de votre organisation.

1. Produire des supports de communication accessibles

- Adopter des principes de conception de documents accessibles, tant au niveau de la structure que de la mise en page. De nombreuses ressources présentent les bonnes pratiques à instaurer, notamment :
 - Le guide [Communiquer pour tous](#) ou le [Guide de rédaction pour une information accessible](#), qui abordent les aspects visuels, linguistiques, informatifs et structurels.
 - La section [Documents électroniques](#) du Laboratoire de promotion de l'accessibilité du Web du RAAMM, fournit des explications techniques pour Word, Excel, PowerPoint et PDF.
 - Le guide [AccessAbility](#), un guide pratique sur l'accessibilité en graphisme de l'Association of Registered Graphic Designers de l'Ontario.
- Concevoir un aide-mémoire ou un gabarit pour la création de documents accessibles.
 - Le [eCampus Ontario](#) a conçu un gabarit modifiable incluant des indications à suivre.
 - Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a établi un [aide-mémoire simple](#) pour les documents.
- Adopter un mécanisme de vérification de l'accessibilité pour tous les supports de communication destinés au public.
 - La fonction « [Vérification de l'accessibilité](#) » de la suite Office constitue un bon point de départ pour la majorité du personnel.

- La plateforme [Info Accessible](#) fournit des listes de vérification dans ses différents onglets.
- Adopter des normes de sous-titrage et de vidéodescription.
 - Inspirez-vous ou non de celles en vigueur au Canada, des [pratiques exemplaires de vidéodescription](#) d'AMI-télé ou du [guide sur le sous-titrage](#) de TV5.
 - AMI-télé favorise [l'audiodescription intégrée](#) dans ses productions originales, comme *Ça me regarde*.
- Adopter des pratiques d'accessibilité numérique pour toutes les technologies de l'information. Consultez la fiche [Communications numériques](#) de ce guide.
- Former l'ensemble du personnel aux bonnes pratiques en matière de documents électroniques accessibles, principalement pour la suite Office.
- Former le personnel responsable du graphisme aux bonnes pratiques d'accessibilité de la mise en page, tant pour le numérique que l'imprimé.
- S'engager à publier systématiquement des formats universellement accessibles ou à fournir simultanément une version graphique et une version de rechange.
 - La Ville de Saint-Bruno a publié sa [politique d'accessibilité universelle](#) en trois formats dès son adoption.
 - Le gouvernement du Canada produit systématiquement des versions HTML de toutes ses publications destinées grand public. Celle du [Régime canadien de soins dentaires](#) est un bon exemple.
- Instaurer une politique et un processus clairs pour l'adaptation de matériel en formats alternatifs.
 - [L'OPHQ liste ces formats](#) : gros caractères, format audio, capsule vidéo en langue des signes, braille, fichier électronique, sous-titrage, médaillon LSQ, vidéodescription.

- La [Politique sur la prise de mesures d'adaptation pour les clients ayant une déficience](#) du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada est un bon exemple.

2. Faciliter la compréhension du contenu de vos messages

- Réaliser un audit pour évaluer l'intégration du langage clair dans votre organisation.
 - Le Syndicat canadien de la fonction publique propose un Indice de clarté dans son guide [Clair et simple! Communiquer plus efficacement dans le secteur municipal](#) (PDF, 600 Ko).
- Adopter des lignes directrices sur l'utilisation du langage clair dans les communications avec le public. Celles-ci peuvent s'inspirer de la norme ISO en vigueur ou de pratiques exemplaires.
 - Le gouvernement du Canada a élaboré un [guide de rédaction pour le contenu de son site Web, tandis que](#) le gouvernement du Québec possède un guide intitulé [Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité](#) (680 Ko).
 - Le Trucking Human Resources Sector Council Atlantic a conçu un guide pratique pour la [conception graphique et le langage clair](#) (PDF, 945 Ko). Les exemples avant/après sont particulièrement instructifs, malgré les enjeux de traduction.
- Réviser les pratiques d'écriture inclusive afin de prendre en compte les enjeux d'accessibilité de certains procédés.
 - Le gouvernement du Canada propose également des [lignes directrices en matière d'écriture inclusive](#).
 - Radio-Canada expose son approche nuancée dans un [éditorial](#).
- Former le personnel à la rédaction en langage clair.
- Rédiger ou promouvoir un aide-mémoire sur le langage clair pour les équipes.

- L'aide-mémoire d'Éducaloi, [La communication claire : aide-mémoire, peut être utilisé tel quel](#) :
- Collaborer avec une firme spécialisée en langage clair pour la production ou la révision de documents complexes, notamment ceux qui ont une composante juridique.
 - La [firme En clair](#) présente plusieurs de ses réalisations sur son site Web, comme un contrat de carte de débit simplifié ou une lettre d'accusé de réception pour une plainte.
- Mettre en place un mécanisme de validation de la lisibilité des documents écrits auprès des personnes concernées.
 - L'organisme d'alphabétisation La Jarnigoine propose une révision de documents avec l'aide d'un comité et d'un [guide d'animation](#) pour accompagner une démarche autonome (PDF, 1001 Ko).
- Produire un document ou une page Web accompagné d'un support visuel ou de pictogrammes pour clarifier certains services ou séquences complexes.
 - Communauto présente le [fonctionnement de sa plateforme](#) en utilisant des photos, des vidéos et un texte simple.
 - Le théâtre Joe, Jack et John a conçu un guide d'accessibilité en langage simplifié pour expliquer le [déroulement d'une pièce de théâtre](#) (PDF, 620 Ko).
 - La Ville de Saguenay a regroupé ses services accessibles et adaptés dans le [Guide des services offerts aux personnes handicapées](#).
 - Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) a élaboré une version imagée de son [plan d'action en accessibilité universelle](#) (PDF, 1466 Ko), incluant notamment une figure synthèse (p.22) et un résumé du parcours client (p.14).

3. Faciliter les interactions avec les personnes en situation de handicap

- Adopter une terminologie uniforme pour la communication relative aux personnes en situation de handicap.
 - Le gouvernement du Canada propose le guide [Le pouvoir des mots et des images](#).
- Mettre en place une politique de communication préférentielle, permettant à toute personne de choisir le mode de communication qui lui convient (téléphone, service de relais vidéo, courriel, clavardage ou en personne). Consultez la fiche [Service à la clientèle](#) de ce guide.
 - Par exemple, la [Banque TD](#) propose une ligne téléphonique dédiée aux clients qui utilisent le service de relais vidéo.
 - [Vidéotron](#) offre également un service d'assistance téléphonique gratuit et illimité pour les clients en situation de handicap.
- Former le personnel du service à la clientèle sur la communication orale inclusive.
 - Le guide [Communiquer pour tous](#) propose des directives claires et une liste de vérification pour en faciliter l'application.
- Offrir des cours de base en langue des signes pour le personnel d'accueil, avec la possibilité de formations approfondies pour les volontaires. Consultez la fiche [Service à la clientèle](#) de ce guide.
- Établir des exigences minimales en matière d'accessibilité pour les échanges oraux lors de rencontres, réunions et événements. Consultez la fiche [Événementiel](#).

Ressources disponibles

Formations :

- [Créer des documents électroniques accessibles avec Microsoft Word 365](#)
 - Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain

- [Création de documents accessibles \(en ligne, gratuit\)](#), Institut Nazareth et Louis-Braille
- [Formations sur la communication claire](#) – En clair
- [Langage clair et simple](#) – Autrement dit
- [Introduction à la communication accessible](#) – AlterGo
- Documents accessibles PDF – [Niveau 1](#) et [Niveau 2](#), Cégep de Sainte-Foy

Subventions :

- Le [Programme d'accès équitable à la lecture, offert par le](#) gouvernement du Canada, facilite la production de documents en formats substituts.

Documentation :

- [Accès aux communications dans le cadre de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#), Inclusive Design Research Center.
- [Communiquer pour tous – Guide pour une information accessible](#) (PDF, 6,7 Mo), Santé publique France.
- [Info Accessible](#), Université du Québec en Outaouais.
- [Guide de communication inclusive](#) (PDF : 1600 Ko), Université du Québec
- [Guide de rédaction pour une information accessible](#) (PDF, 3,9 Mo). Pavillon du Parc.
- [La communication claire : aide-mémoire](#), Éducaloi.
- [Simplification de la langue administrative : les formulaires imprimés et électroniques](#) (PDF, 3,3 Mo), ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI).

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer une inclusion optimale en milieu de travail, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[4. Communications numériques](#)

[10. Événementiel](#)

[21. Service à la clientèle](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Julie-Anne Perrault, consultante en accessibilité universelle, avec la rétroaction de Marie-Claude Lépine (Promo-Accès) et Sébastien Moisan (FMPDAQ).



4. Communications numériques

Cette fiche présente des lignes directrices visant à renforcer l'accessibilité des communications numériques. Dans un monde toujours plus interconnecté, il est indispensable de garantir l'accès à l'information et l'utilisabilité des technologies de l'information par toutes et tous. L'accessibilité numérique ne facilite pas seulement la communication au quotidien ; elle est également cruciale pour permettre aux personnes en situation de handicap de tirer pleinement parti des ressources numériques, des services gouvernementaux en ligne aux plateformes éducatives et bien plus encore. Cette fiche vise donc à assurer que chaque personne, sans exception, puisse utiliser de manière efficace et autonome les outils numériques mis à sa disposition, contribuant ainsi à lever les obstacles à la communication, à l'accès à l'information et à l'éducation.

Objectifs

L'objectif principal de cette fiche est de créer et de pérenniser des environnements numériques entièrement accessibles, y compris pour les personnes en situation de handicap, afin de s'assurer que les technologies encouragent l'inclusion plutôt que de créer de nouvelles barrières. Pour atteindre cet objectif, plusieurs stratégies doivent être mises en œuvre :

- **Respect des normes** : Adopter et appliquer les normes d'accessibilité en vigueur, telles que les WCAG et les directives de l'ISO afin de rendre tout contenu numérique accessible.
- **Formation et sensibilisation** : Organiser des formations continues pour les équipes techniques (développement, programmation) et créatives (rédaction, graphisme) afin de sensibiliser ces équipes à l'importance de l'accessibilité dès les premières étapes des projets numériques.
- **Intégration transversale** : S'assurer que l'accessibilité soit intégrée à toutes les phases du développement des produits numériques, de la conception au déploiement, en passant par le support client.

Importance de l'accessibilité numérique

L'accessibilité numérique dépasse le cadre de la conformité légale et devient un pilier de l'inclusion sociale. En éliminant les obstacles à l'accès et à l'utilisation des technologies numériques, on permet à des segments de population, souvent marginalisés, de participer activement à la société. Cette participation est cruciale, car elle offre aux personnes handicapées des opportunités équitables en termes d'emploi, d'éducation et de vie sociale. L'accessibilité numérique est donc essentielle non seulement pour respecter les droits fondamentaux des individus, mais aussi pour enrichir le tissu social par la diversité des perspectives et compétences.

Cadre légal et normes

Les normes internationales d'accessibilité, telles que les Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), fournissent un cadre réglementaire détaillé pour les pratiques numériques inclusives. La version la plus récente, WCAG 2.1, inclut des recommandations étendues pour l'accessibilité des contenus web, notamment pour les technologies mobiles et les médias non textuels. Des lois telles que l'Americans with Disabilities Act (ADA) aux États-Unis et l'Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA) au Canada imposent également des normes strictes pour l'accessibilité numérique. Ces législations évoluent régulièrement pour intégrer les avancées technologiques et mieux servir des populations aux besoins variés. D'où l'importance d'une veille réglementaire proactive au sein des organisations.

Stratégies et bonnes pratiques

Pour intégrer les principes d'accessibilité numérique dans les pratiques quotidiennes, plusieurs stratégies clés peuvent être mises en œuvre :

- **Éducation et formation continue** : Organiser des sessions de formation régulières pour les développeurs, les designers et tout le personnel impliqué dans la création de contenus numériques.
- **Design inclusif dès la conception** : Appliquer les principes du design universel lors de la création de sites web, d'applications mobiles et autres interfaces numériques pour veiller à leur accessibilité dès le départ.

- **Tests d'utilisabilité** : Effectuer des évaluations fonctionnelles tout au long du développement, avec des utilisateurs en situation de handicap, pour corriger les problèmes d'accessibilité avant le déploiement.
- **Adoption des technologies d'assistance** : Assurer la compatibilité des produits numériques avec les technologies d'assistance courantes et fournir un support technique spécialisé.
- **Mise à jour des standards et conformité** : Suivre l'évolution des normes d'accessibilité et les intégrer rapidement pour rester à la pointe de l'inclusion numérique.

Exemples et études de cas

L'importance de l'accessibilité numérique est illustrée par divers d'organisations ayant mis en œuvre des pratiques exemplaires. Ces études de cas mettent non seulement en lumière les défis rencontrés, mais présentent également des solutions efficaces pour améliorer l'accessibilité.

- **Microsoft et l'inclusivité dans les logiciels** : Microsoft a été un pionnier dans l'intégration de l'accessibilité dans ses produits, avec des outils comme le Narrateur de Windows, un lecteur d'écran intégré qui aide les utilisateurs malvoyants à utiliser leur ordinateur de manière plus autonome.
 - De plus, la suite Office a bénéficié d'améliorations significatives, telles que des options pour simplifier l'interface et des outils facilitant la création de contenus accessibles, comme le vérificateur d'accessibilité dans Word et PowerPoint.
- **BBC et l'accessibilité des médias** : La British Broadcasting Corporation (BBC) a mis en place des normes élevées pour l'accessibilité de ses contenus numériques. En plus d'offrir des sous-titres et des descriptions audio pour presque tous ses programmes télévisés, la BBC a développé un site web conçu pour être entièrement accessible, offrant des options de personnalisation de l'expérience utilisateur, telles que le contrôle de la taille du texte et des contrastes de couleur.
- **Airbnb et l'amélioration de l'expérience utilisateur** : Airbnb a repensé son interface utilisateur afin d'assurer l'accessibilité pour, y compris les

personnes ayant des handicaps visuels et moteurs. Après avoir consulté des utilisateurs en situation de handicap et des experts en accessibilité, Airbnb a modifié son processus de réservation pour le rendre plus intuitif, augmenté le contraste des couleurs et assuré la compatibilité de son site avec les principaux lecteurs d'écran.

Ressources et formations disponibles

De nombreuses ressources et formations soutiennent l'accessibilité numérique :

Formations en ligne :

- WebAIM (Web Accessibility In Mind) propose une série de formations couvrant tout, des bases de l'accessibilité HTML aux techniques avancées pour les applications web dynamiques.
- Deque University offre également des cours abordant divers sujets liés à l'accessibilité, y compris celle des applications mobiles et l'utilisation d'ARIA (Accessible Rich Internet Applications).

Guides pratiques :

- Le Guide de l'Accessibilité Web du W3C fournit des directives détaillées pour créer des contenus web accessibles, incluant des exemples de codes et des explications sur la manière de respecter les WCAG 2.1.
- La [Boîte à outils de l'accessibilité](#) numérique du gouvernement du Canada offre des ressources et des outils pour en apprendre davantage sur les normes d'accessibilité des technologies de l'information et des communications (TIC), y compris la norme EN 301 549, qui intègre les WCAG 2.1 niveaux A et AA lors de l'achat de biens, de services ou de la conception d'un projet. L'ADA Toolkit for Website Accessibility constitue une ressource utile pour les organisations américaines désireuses de s'assurer que leurs sites web respectent l' Americans with Disabilities Act.
- Le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) présente les critères à respecter et les tests à réaliser pour les sites français, fondés sur WCAG 2.1.
- Pour un guide de création de contenu accessible, consultez [ce lien](#).

Autres ressources :

- Une [liste détaillée de ressources variées](#), en français et en anglais, sur l'accessibilité numérique (site Web, documents téléchargeables, applications, rédaction, etc.) est disponible et mise à jour régulièrement sur le site français ideance.net.

Subventions et soutien financiers :

- Dans de nombreux pays, des subventions gouvernementales sont mises à disposition pour aider les petites et moyennes entreprises à améliorer l'accessibilité de leurs produits numériques.
- Au Canada, le Fonds pour l'accessibilité offre un soutien financier aux organisations souhaitant rendre leurs technologies plus accessibles.

Conclusion

Adopter une approche proactive en matière d'accessibilité numérique est essentiel pour garantir que toutes les personnes puissent participer activement à la société numérique, quel que soit leur niveau de capacité. Cela nécessite un engagement constant, une formation adéquate et une volonté d'amélioration continue.

Sources et références

Exemples et études de cas :

1. **Microsoft Accessibility Features**
Source : [Microsoft Accessibility](#). Dernière consultation le 1^{er} mai 2024.
2. **BBC Accessibility**
Source : [BBC Accessibility Help](#). Dernière consultation le 2 mai 2024.
3. **Airbnb Accessibility Initiatives**
Source : [Airbnb Accessibility](#). Dernière consultation le 2 mai 2024.

Ressources et formations disponibles :

1. **WebAIM Training Resources**
Source : [WebAIM Training](#). Dernière consultation le 1^{er} mai 2024.

2. Deque University Courses

Source : [Deque University](#). Dernière consultation le 6 mai 2024.

3. W3C Web Accessibility Guidelines

Source : [W3C Accessibility Guidelines](#). Dernière consultation le 6 mai 2024.

4. ADA Toolkit for Website Accessibility

Source : [ADA National Network](#)
Dernière consultation le 6 mai 2024.

5. Government Accessibility Grants (Canada)

Source : [Accessibility Grants](#). Dernière consultation le 5 mai 2024.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer une inclusion optimale en milieu de travail, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[3. Communication orale et écrite](#)

[7. Éducation primaire et secondaire](#)

[8. Emploi](#)

[10. Événementiel](#)

[21. Service à la clientèle](#)

[23. Services de santé](#)

[24. Services sociaux](#)

[25 et 26. Transport adapté et transport collectif](#)

Fiche rédigée en collaboration avec François Bernier, HorizonB2B, avec la rétroaction de Anne Pelletier, DéPhy Montréal.



5. Conception et prestation de programmes et services

Cette fiche propose des lignes directrices pour garantir que les programmes et services soient conçus et fournis de manière accessible à toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap. L'objectif est de promouvoir l'inclusion et de garantir l'équité d'accès à tous les services publics et privés.

Cette fiche vise à :

- **Assurer l'accessibilité universelle** : Concevoir des programmes et services accessibles dès le départ afin d'éliminer les barrières.
- **Promouvoir l'inclusion** : Intégrer les principes d'accessibilité dans tous les aspects de la prestation des services.
- **Améliorer la formation et la sensibilisation** : Former continuellement le personnel sur les pratiques inclusives et les technologies d'assistance.

Importance de l'accessibilité dans la conception et la prestation de programmes et de services

L'accessibilité est essentielle pour permettre à tous les citoyens de participer pleinement à la société. Elle garantit que les personnes handicapées puissent accéder aux mêmes opportunités et services que tout le monde, contribuant ainsi à une société plus équitable et inclusive.

L'intégration de l'accessibilité dans la conception et la prestation de programmes et de services est primordiale pour bâtir une société inclusive et équitable. Cela nécessite un engagement constant, une formation adéquate et une volonté d'amélioration continue. En suivant les meilleures pratiques et en s'inspirant des exemples réussis, les organisations peuvent créer des environnements où chacun peut participer pleinement et bénéficier des services offerts.

Normes et obligations

- [Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées](#) : Cette convention reconnaît le droit à l'égalité des chances et à la pleine participation sociale des personnes handicapées. Les États parties sont tenus de garantir l'accessibilité aux programmes et services.
- [Loi canadienne sur l'accessibilité \(LCA\)](#) : Cette loi vise à éliminer les barrières et à garantir l'égalité des chances pour tous. Elle établit des normes et des obligations en matière d'accessibilité dans plusieurs domaines, tels que les transports, les bâtiments, les services et les technologies de l'information.
- [Accessibility for Ontarians with Disabilities Act \(AODA\)](#) : Cette loi établit des normes pour rendre l'Ontario accessible d'ici 2025.

Bonnes pratiques pour améliorer l'accessibilité des programmes et services

1. Design universel

- **Principes de l'accessibilité universelle** : Appliquer les principes permettant aux services d'être utilisables par tous, sans nécessiter d'adaptations particulières. Par exemple, concevoir des bâtiments avec des rampes d'accès, des ascenseurs accessibles et des toilettes adaptées.
- **Consultation des utilisateurs** : Impliquer des personnes handicapées dans le processus de conception pour identifier les besoins et anticiper les obstacles potentiels. Organiser des groupes de discussion et des ateliers pour recueillir leurs retours.
- **Évaluation et retour d'expérience continu** : Mettre en place des mécanismes de retour d'expérience pour améliorer en continu l'accessibilité des services. Utiliser des sondages en ligne, des boîtes à suggestions et des évaluations régulières des installations.

2. Utilisation de technologies assistées

- **Technologies de communication** : Fournir des outils tels que des lecteurs d'écran, des amplificateurs de son et des dispositifs de traduction en langue des signes. Assurer également la disponibilité de téléphones amplifiés pour les personnes malentendantes et des dispositifs en braille pour les personnes malvoyantes.
- **Accessibilité numérique** : Veiller à ce que les plateformes en ligne et les outils numériques soient conformes aux normes WCAG. Utiliser des outils comme le WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool) pour tester et améliorer l'accessibilité des sites Web.
- **Formation technologique** : Former le personnel à l'utilisation et au support des technologies assistées pour mieux accompagner les utilisateurs. Proposer des formations en ligne et des ateliers pratiques.

3. Formations et sensibilisation du personnel

- **Programmes de formation régulière** : Organiser des sessions de formation continue pour sensibiliser le personnel aux besoins des personnes handicapées, avec des modules interactifs et des sessions en présentiel.
- **Simulations et sensibilisation** : Utiliser des exercices pratiques pour aider le personnel à comprendre les défis auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap, comme des simulations avec des fauteuils roulants ou des bandeaux pour simuler la cécité.
- **Encourager l'empathie et le respect** : Promouvoir une culture d'empathie et de respect par des ateliers et programmes de sensibilisation. Utiliser des études de cas et des témoignages pour illustrer l'importance de l'accessibilité.

4. Politiques et procédures inclusives

- **Élaboration de politiques** : Développer des politiques soutenant l'inclusion et l'accessibilité dans tous les aspects des services, en rédigeant des politiques claires et détaillées sur l'accessibilité.

- **Mise en œuvre et suivi** : Mettre en place des procédures assurant le respect et la conformité des politiques d'accessibilité, en s'appuyant sur des audits internes et externes pour évaluer la conformité.
- **Audit et conformité** : Effectuer des audits réguliers pour évaluer la conformité et identifier les domaines à améliorer, en utilisant des outils comme ceux de l'AODA.

5. Engagement communautaire

- **Partenariats avec des organisations de défense des droits** : Collaborer avec des organisations locales pour obtenir des conseils et du soutien dans la mise en œuvre des pratiques d'accessibilité. Établir des partenariats avec des organisations comme l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada.
- **Événements communautaires** : Organiser des événements pour sensibiliser la communauté à l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion, tels que des journées de sensibilisation avec des démonstrations de technologies assistées.
- **Communication inclusive** : Utiliser des canaux de communication accessibles pour informer et engager toutes les parties prenantes. Assurer que les documents imprimés et les communications en ligne soient disponibles en formats accessibles, comme le braille et les formats audio.

Ressources disponibles

- [Service Canada](#)
Service Canada a mis en œuvre diverses initiatives pour rendre ses services accessibles, incluant des options de service en ligne adaptées et des centres de service équipés de technologies assistées.
- [Santé publique Ontario](#)
Santé publique Ontario a intégré des principes de design universel dans ses programmes de santé pour garantir un accès sans obstacle à tous les citoyens.

- [Bibliothèque publique de Toronto](#)
La Bibliothèque publique de Toronto propose des services inclusifs, tels que des livres audio, des programmes de lecture en braille et des ordinateurs adaptés pour les utilisateurs malvoyants.
- Programme de Transport Accessible de Vancouver
Le programme de Transport Accessible de Vancouver assure que les services de transport public sont utilisables par toutes les personnes, y compris celles ayant des handicaps physiques ou sensoriels.
- [Université de Calgary](#)
L'Université de Calgary a mis en place des politiques d'accessibilité pour garantir que tous les étudiants, y compris ceux ayant des handicaps, aient accès à une éducation inclusive et équitable.
- [Office des personnes handicapées du Québec](#)
Organisme gouvernemental qui promeut les programmes publics destinés aux personnes handicapées au Québec, en veillant à l'inclusion et à l'accessibilité pour tous les citoyens.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion dans la conception et la prestation de programmes et services, consultez également les fiches suivantes :

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[6. Éducation postsecondaire](#)

[7. Éducation primaire et secondaire](#)

[8. Emploi](#)

[18. Participation citoyenne](#)

[21. Service à la clientèle](#)

[23. Services de santé](#)

[24. Services sociaux](#)

[25 et 26. Transport adapté et collectif](#)

Fiche rédigée en collaboration avec François Bernier, HorizonB2B, avec la rétroaction d'Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle.



6. Éducation postsecondaire

Assurer des pratiques accessibles en éducation postsecondaire

Au Québec, plusieurs lois et politiques garantissent l'accessibilité des établissements postsecondaires aux étudiants en situation de handicap, afin de leur assurer l'égalité d'accès à l'éducation. Voici les principales mesures mises en place :

- **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (1978)** : Cette loi a été fondamentale pour implanter des services d'aide à l'intégration dans les cégeps et les universités dès 1980. En 2004, cette loi a été mise à jour avec l'adoption de la Loi n° 56, rebaptisée la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Cette modification a renforcé la responsabilité des institutions publiques et parapubliques quant à leurs pratiques envers les personnes en situation de handicap.
- **Politique À part entière; pour un véritable exercice du droit à l'égalité (2009)** : Adoptée par l'Assemblée nationale du Québec, cette politique vise à opérationnaliser la Loi de 2004 en proposant des actions concrètes et des évaluations pour divers secteurs éducatifs, incluant le postsecondaire. Elle favorise l'inclusion active des personnes en situation de handicap dans la société.
- **Loi sur l'accès à l'égalité en emploi** : Cette loi oblige les établissements d'enseignement de prendre des mesures pour garantir l'accès équitable à leurs services pour les personnes en situation de handicap.
- **Services aux étudiants** : Dès 1982, des services d'intégration ont été implantés dans les collèges de Sainte-Foy et du Vieux Montréal, avec le soutien des Centrales collégiales des services d'intégration (CCSI). Au niveau universitaire, l'AQICESH (Association québécoise interuniversitaire des conseillers et conseillères pour étudiants en situation de handicap) soutient les services d'aide aux étudiants en situation de handicap.
- **Plan d'accès** : Les établissements doivent développer des plans pour améliorer l'accessibilité de leurs infrastructures et services.

- **Bourses et aides financières** : L'Aide financière aux études (AFE) a mis sur pied depuis les années 1990 le Programme d'allocation pour besoins particuliers (PABP), qui aide à couvrir les coûts élevés des services requis par les étudiants ayant des besoins particuliers. Dans de nombreux cas, les prêts étudiants sont souvent convertis en bourses pour ces étudiants. Plusieurs organismes publics, privés et parapublics offrent des bourses d'études annuellement aux étudiants en situation de handicap.
- **Sensibilisation et formation** : Les établissements postsecondaires offrent souvent des formations pour sensibiliser le personnel aux besoins particuliers des étudiants en situation de handicap, favorisant une meilleure compréhension et un accueil adapté.

Pour plus d'informations, il est recommandé de consulter le site internet de chaque établissement ou de contacter directement le bureau des services aux étudiants.

Portrait de la situation

L'inclusion des étudiants en situation de handicap dans l'éducation postsecondaire au Québec révèle des avancées significatives tout en soulignant des défis persistants. Voici un aperçu :

Avancées

Cadre législatif et politique :

- La Charte des droits de la personne du Québec et celle du Canada obligent les établissements universitaires à adopter des politiques d'intégration pour les étudiants en situation de handicap. Ces institutions sont donc tenues de fournir des accommodements raisonnables afin de prévenir toute forme de discrimination envers cette clientèle. Aujourd'hui, la majorité des cégeps et universités disposent de politiques protégeant les droits des étudiants en situation de handicap, accompagnées de plans d'action visant à assurer leur accès aux établissements et aux études postsecondaires.
- La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale datant de 2024, ainsi que la Politique À part entière; pour un véritable exercice des droits à

l'égalité de 2009, réévaluée en 2019, proposent des pratiques qui permettent aux institutions de favoriser une pleine accessibilité à leurs établissements, leurs programmes et leurs diplômes.

Services de soutien :

- Tous les établissements postsecondaires disposent d'un service d'aide à l'intégration pour les étudiants en situation de handicap, bien que ces services portent des noms différents. Leur objectif principal est de mettre en place des aménagements adaptés aux besoins spécifiques des étudiants, en s'appuyant sur un plan d'intervention personnalisé.
- De plus en plus, les institutions universitaires créent des comités, bureaux et départements en équité, de diversité et d'inclusion (ÉDI) pour élaborer des politiques d'inclusion pour tous les groupes marginalisés et/ou vulnérables au sein de leur communauté étudiante. Ces unités veillent également à la mise en œuvre de ces politiques.
- Les effectifs d'étudiants en situation de handicap inscrits aux services de soutien de leurs institutions sont en constante augmentation depuis plus d'une décennie. Ce phénomène s'explique en partie par la reconnaissance des handicaps dits « émergents ou invisibles » dans le secteur postsecondaire. La pandémie de la COVID-19 et le dépistage précoce contribuent aussi à cette hausse.
- En 2023-2024, le MES a augmenté les fonds alloués aux établissements ainsi qu'à l'AFE pour soutenir les étudiants en situation de handicap.

Programmes de sensibilisation :

- La sensibilisation croissante au sein des établissements a mené à la mise en place de formations pour le personnel, dans le but d'améliorer l'accompagnement des étudiants en situation de handicap.
- Des initiatives sont également déployées pour sensibiliser l'ensemble de la communauté étudiante à la diversité des handicaps et à l'importance de l'inclusion.

Défis

Inégalité des services :

- L'offre de service de soutien varie d'un établissement à l'autre, créant des disparités dans l'expérience des étudiants. Cette situation peut entraîner des ruptures de service lors de la transition d'une institution à une autre.

Accessibilité physique :

- Malgré des améliorations, certaines infrastructures demeurent inaccessibles, limitant l'accès aux cours, aux services essentiels (toilettes, ascenseurs) et aux activités.

Stigmatisation :

- Les attitudes négatives et la méconnaissance des défis rencontrés par les étudiants en situation de handicap peuvent mener à des situations de stigmatisation, compliquant leur intégration scolaire. De nombreux étudiants hésitent à recourir aux services d'intégration de leur institution ou à informer leurs enseignants de leur condition pour ces raisons. Cela peut entraîner des échecs, des abandons et une sous-représentation statistique qui ne reflète qu'une partie de leur réalité.

Manque de ressources :

- Les établissements peuvent faire face à des contraintes budgétaires qui limitent la disponibilité et la qualité des services offerts. Souvent, des équipes de moins de dix intervenants doivent desservir des milliers d'étudiants. Le nombre d'étudiants en situation de handicap dans les établissements postsecondaires est en constante croissance, et leurs besoins se diversifient de plus en plus.

Aménagements inadéquats :

- Le manque de spécialisation des intervenants, la méconnaissance des réalités associées aux diverses situations de handicap et les ressources limitées empêchent parfois l'élaboration de plans d'intervenants efficaces. Ces mêmes facteurs, du côté des étudiants, compliquent également la

collaboration à l'élaboration de leur plan individuel d'intervention (PII), ce qui mener à des aménagements insuffisants ou inadéquats.

Bien que le Québec ait fait des progrès notables dans l'inclusion des étudiants en situation de handicap dans l'éducation postsecondaire, des efforts continus sont nécessaires pour garantir une véritable égalité d'accès. L'engagement des institutions, des étudiants et de la communauté est essentiel pour surmonter les obstacles et créer un environnement d'apprentissage inclusif pour tous.

Normes et obligations

Au Québec, plusieurs normes et obligations encadrent l'inclusion des étudiants en situation de handicap dans l'éducation postsecondaire. Voici les principales :

Législation :

- **Charte des droits et libertés de la personne** : Cette charte garantit le droit à l'égalité et interdit la discrimination fondée sur le handicap.
- **Loi sur l'accès à l'égalité en emploi** : Cette loi oblige les établissements d'enseignement à assurer l'égalité d'accès à leurs services pour les personnes en situation de handicap.
- **Loi sur les personnes handicapées** : Cette loi vise à favoriser l'accessibilité et l'intégration des personnes en situation de handicap dans tous les aspects de la vie, y compris l'éducation.

Politiques éducatives :

- **Politique sur l'intégration des personnes handicapées** : Les établissements sont tenus d'adopter des politiques pour promouvoir l'intégration et l'accessibilité des services éducatifs.
- **Plans d'action** : Les établissements doivent élaborer des plans d'action pour améliorer l'accessibilité de leurs infrastructures et de leurs services.

Services de soutien :

- **Aménagements raisonnables** : Les établissements doivent proposer des aménagements adaptés, tels que du temps supplémentaire pour les examens et du matériel spécialisé, en fonction des besoins des étudiants.
- **Bureaux de services aux étudiants** : La plupart des institutions disposent de bureaux dédiés qui offrent soutien, conseils et ressources aux étudiants en situation de handicap.
- **Évaluation continue** : Les établissements sont encouragés à évaluer régulièrement l'efficacité de leurs politiques et services en matière d'accessibilité, afin d'assurer une amélioration constante.

Ces normes et obligations visent à garantir aux étudiants en situation de handicap un accès équitable à l'éducation postsecondaire, en créant des environnements inclusifs et en offrant les soutiens nécessaires à leur réussite académique. Les établissements doivent s'engager activement à respecter ces obligations pour promouvoir l'inclusion et l'égalité des chances.

Bonnes pratiques

Pour favoriser l'inclusion des étudiants en situation de handicap au niveau postsecondaire, plusieurs pratiques peuvent être mises en œuvre. Voici quelques-unes des plus efficaces :

Évaluation des besoins :

- **Identification précoce** : Évaluer les besoins spécifiques des étudiants dès leur admission pour planifier des aménagements appropriés.
- **Plans individuels d'intervention** : Favoriser, dans la mesure du possible, la poursuite des plans d'intervention des ordres d'études précédents. Élaborer des plans personnalisés qui tiennent compte des besoins réels des étudiants et non uniquement des accommodements disponibles. Considérer l'écosystème de services pour ces étudiants et les possibles enjeux d'intersectionnalité.

Aménagements et soutien :

- **Aménagements académiques** : Offrir des conditions favorables à la passation des examens, comme un tiers temps supplémentaire. Proposer diverses méthodes d'évaluation avec des alternatives pour les travaux et les activités pédagogiques.
- **Services d'accompagnement** : Proposer des tuteurs, des mentors ou des conseillers ainsi que l'aide de professionnels spécialisés ou familiaux avec les enjeux vécus par les étudiants en situation de handicap pour aider les étudiants à s'adapter et à réussir.

Accessibilité des infrastructures :

- **Bâtiments accessibles** : S'assurer que tous les bâtiments et les espaces d'apprentissage respectent les normes d'accessibilité, avec des rampes, des ascenseurs et des installations adaptées.
- **Ressources technologiques** : Fournir un accès à des outils technologiques, tels que des logiciels de lecture d'écran et des dispositifs d'assistance. Assurer la disponibilité et l'accessibilité de ces ressources technologiques adaptées.

Sensibilisation et formation :

- **Formation du personnel** : Former les enseignants et le personnel sur les questions d'accessibilité, les types de handicaps et les meilleures pratiques d'enseignement inclusif.
- **Sensibilisation des étudiants** : Mettre en place des campagnes pour promouvoir la compréhension et l'ouverture face aux dynamiques et aux obstacles rencontrés par les étudiants en situation de handicap au postsecondaire.
- **Philosophie et pratiques d'éducation inclusive** : Encourager l'implantation de pratiques d'éducation inclusive, intégrant les notions de conception universelle des apprentissages (CUA) et du modèle social du handicap dans les cours, pour assurer un environnement sain et propice à l'apprentissage et au développement personnel des étudiants en situation de handicap.

Encouragement à la participation :

- **Activités sociales et académiques** : Favoriser la participation des étudiants en situation de handicap à des activités parascolaires et à des projets de groupe pour renforcer leur intégration sociale. Faciliter la création d'associations étudiantes pour ces étudiants, afin de les encourager à défendre leurs droits et leurs intérêts.
- **Rétroactions et implication** : S'assurer que les étudiants en situation de handicap soient consultés et représentés dans les processus décisionnels et d'élaboration des politiques d'inclusion.

Collaboration interdisciplinaire :

- **Partenariats** : Travailler avec des organismes communautaires, des professionnels de la santé et des experts en accessibilité pour mieux répondre aux besoins des étudiants. Informer ces étudiants des ressources disponibles en dehors des établissements.
- **Réseaux de soutien** : Créer des réseaux de soutien entre étudiants pour favoriser l'entraide et le partage d'expériences.

Suivi et évaluation :

- **Évaluation continue** : Évaluer régulièrement l'efficacité des services et des aménagements offerts pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des étudiants. Permettre aux étudiants d'évaluer les services et les aménagements reçus via des sondages à la fin de chaque session ou annuels. Utiliser les retours d'expérience pour améliorer les pratiques et les services.

Ces meilleures pratiques visent à créer un environnement inclusif et équitable pour tous les étudiants en situation de handicap, leur permettant d'accéder pleinement à l'éducation postsecondaire et de réussir dans leur parcours scolaire. L'engagement de toute la communauté éducative est essentiel pour mettre en œuvre ces pratiques avec succès.

Références

L'article 24 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées⁶ de l'ONU stipule que chaque enfant a le droit de s'épanouir et d'atteindre son plein potentiel dans un environnement sain dépourvu de discrimination.

Voici quelques références et ressources documentaires qui vous permettront d'approfondir les meilleures pratiques pour l'inclusion des étudiants en situation de handicap dans l'éducation postsecondaire :

- **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) du Québec** : Cet organisme propose de nombreuses ressources et recommandations pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le milieu éducatif.
 - Rapport et documents de la CDPDJ – Les droits des personnes handicapées en éducation : Ce rapport aborde les droits des étudiants en situation de handicap, les obligations des établissements d'enseignement et propose des recommandations pour améliorer l'inclusion.
 - Accessibilité et inclusion : Ce document fournit des lignes directrices sur la manière dont les établissements d'enseignement peuvent mieux accueillir les étudiants en situation de handicap.
- **Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (Québec)** : Politique d'intégration scolaire des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. Ce document fournit des orientations sur l'intégration et l'accessibilité en milieu éducatif.
- **Loi sur les personnes handicapées** : Ce texte législatif expose les droits des personnes en situation de handicap et précise les obligations des établissements d'enseignement.

⁶ [Convention relative aux droits des personnes handicapées | OHCHR](#)

- **Association canadienne pour les personnes handicapées (ACPH) :** Propose divers outils et ressources pour l'inclusion des étudiants en situation de handicap dans l'éducation.
- **Institut national de la santé publique du Québec (INSPQ) :** Publie des recherches et des recommandations sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées.
- **Journal of Postsecondary Education and Disability :** Ce journal publie des articles de recherche sur les meilleures pratiques et les politiques d'inclusion dans l'enseignement supérieur.
- **American Council on Education (ACE) :** Propose des ressources et des études sur l'inclusion des étudiants en situation de handicap dans l'éducation postsecondaire.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion en éducation, consultez également les fiches suivantes :

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[20. Santé environnementale](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

Fiche rédigée par Sergeline Isidore (MBDE) et André Prévost (COPHAN).



7. Éducation primaire et secondaire

Assurer les pratiques accessibles en éducation

Qu'est-ce qu'une pratique accessible en éducation ?

Une bonne pratique accessible dans le secteur de l'éducation peut être abordée sous différents angles. L'éducation inclusive, définie ci-dessous, décrit la philosophie ou le paradigme qui soutient et oriente les pratiques pédagogiques afin de les rendre accessibles et efficaces pour tous. La différenciation pédagogique est un ensemble de pratiques visant à assurer la réussite ou l'amélioration des apprentissages de tous, en tenant compte de la diversité des apprenants d'un groupe. La Conception Universelle des Apprentissages (CUA) identifie des stratégies organisationnelles et structurelles permettant une participation pleine et entière des étudiants dans leurs apprentissages et leur réussite académique.

Une pratique d'accessibilité en éducation repose sur un engagement moral et professionnel envers l'élève et son écosystème. Elle vise à assurer un accès sans obstacle aux apprentissages, aux activités et aux lieux. Ces pratiques prennent en compte la diversité ainsi que les difficultés et limitations fonctionnelles des personnes concernées.

Portrait de la situation

La situation de l'éducation des élèves en situation de handicap présente des défis importants, mais également des avancées notables. Dans de nombreux pays, des efforts ont été déployés pour intégrer ces élèves dans des établissements scolaires ordinaires, favorisant ainsi l'inclusion et l'égalité des chances.

Les avancées incluent :

- **Législations et politiques** : De nombreux pays ont adopté des lois garantissant le droit à l'éducation pour les élèves en situation de handicap des mesures d'accompagnement et de soutien.

- **Programmes d'inclusion** : Des programmes spécifiques visent à intégrer ces élèves dans des classes ordinaires, avec l'aide d'enseignants spécialisés et d'auxiliaires de vie scolaire.
- **Sensibilisation** : Une sensibilisation accrue au handicap dans les établissements scolaires contribue à réduire les stéréotypes et à favoriser l'acceptation des différences.

Les défis incluent :

- **Ressources limitées** : De nombreux établissements manquent de ressources nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques des élèves en situation de handicap, notamment en termes de formation des enseignants et d'équipements adaptés.
- **Formation des enseignants** : Tous les enseignants ne sont pas formés pour gérer la diversité des handicaps, ce qui peut entraîner des inégalités dans l'accompagnement des élèves.
- **Stigmatisation et isolement** : Malgré les efforts d'inclusion, certains élèves peuvent encore ressentir de la stigmatisation ou se retrouver isolés dans la classe.
- **Accessibilité** : L'accessibilité physique des établissements reste un problème dans certaines régions, limitant l'accès à l'éducation pour certains élèves.

Au Québec, la situation de l'éducation des élèves en situation de handicap est marquée par plusieurs statistiques et initiatives clés⁷ :

- **Prévalence** : Environ 12 % des élèves du système scolaire québécois sont reconnus comme ayant un handicap ou des besoins particuliers, selon les données du ministère de l'Éducation.
- **Types de handicaps** : Les handicaps les plus fréquents incluent les troubles d'apprentissage, les troubles de santé mentale et les handicaps physiques.
- **Soutien** : En 2020, près de 30 % des écoles du Québec avaient mis en place des classes spécialisées pour accueillir des élèves ayant des besoins particuliers.
- **Ressources** : Le gouvernement du Québec a investi des millions de dollars pour améliorer l'accès aux ressources adaptées, y compris des programmes de soutien en milieu scolaire.
- **Taux d'intégration** : Environ 85 % des élèves en situation de handicap fréquentent des classes ordinaires, bien que la qualité de l'inclusion varie considérablement d'une école à l'autre.
- **Formation des enseignants** : Bien que des programmes de formation soient disponibles, une proportion significative d'enseignants rapporte de ne pas se sentir suffisamment préparée pour répondre aux besoins des élèves en situation de handicap.

⁷ **Ministère de l'Éducation du Québec** : Leur site officiel publie régulièrement des rapports et des statistiques sur les élèves en situation de handicap. / **Institut de la statistique du Québec (ISQ)** : Cet organisme fournit des données statistiques sur divers aspects de l'éducation, y compris des études portant sur les élèves ayant des besoins particuliers / **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)** : Cette commission publie des rapports sur les droits des personnes en situation de handicap et sur l'accès à l'éducation.

Ces chiffres illustrent les progrès réalisés et les défis qui demeurent pour assurer une éducation équitable et inclusive pour tous les élèves au Québec.

Volet 1 : L'éducation inclusive

L'inclusion scolaire est à la fois une philosophie et un ensemble de pratiques pédagogiques visant à permettre à chaque élève de se sentir valorisé, confiant et en sécurité, de sorte qu'il puisse réaliser son plein potentiel. Elle repose sur un système de valeurs et de croyances axé sur le bien-être de l'enfant, favorisant non seulement sa participation active aux apprentissages et à la vie scolaire, mais également un sentiment d'appartenance, un développement social enrichissant et une interaction positive avec ses pairs et sa communauté scolaire.⁸

L'enfant évolue dans un environnement sain, dépourvu de stigmatisation, qui encourage l'estime de soi et l'acceptation de l'autre.⁹

Selon le Rapport mondial de suivi sur l'éducation 2020 : Inclusion et éducation : tous, sans exception, ces programmes doivent s'attaquer aux préjugés que perçoivent certains élèves étant déficients et incapables d'apprendre. Les chefs d'établissement doivent être formés pour instaurer et promouvoir un état d'esprit inclusif au sein de leur école.¹⁰

Recommandations

Une pratique d'accessibilité des ressources en éducation inclusive comprend :

- L'accès à des modèles de diversité au sein du corps enseignant et du personnel de soutien.
- L'adaptation des services éducatifs par le CSS (Centre de services scolaire) en fonction des besoins spécifiques de l'élève HDAA (élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage), selon une

⁸ [Définition de l'inclusion scolaire](#)

⁹ [Rapport mondial de suivi sur l'éducation, 2020: Inclusion et éducation : tous, sans exception](#)

¹⁰ [Rapport mondial de suivi sur l'éducation, 2020: Inclusion et éducation : tous, sans exception](#)

évaluation de ses capacités. (article 235 de la Loi sur l'instruction publique)¹¹

- Un accès complet des enseignants aux formations sur les différentes méthodes d'enseignement, afin qu'ils soient bien outillés pour répondre aux besoins de tous les élèves.

Volet 2 : L'accès aux ressources

Selon l'article 4.3 de la Politique de l'adaptation scolaire, diverses entités de l'organisation scolaire disposent de pouvoirs et responsabilités pour assurer l'accessibilité aux ressources. Parmi elles, le comité consultatif des parents d'élèves HDAA, qui peut directement conseiller la commission scolaire sur différents aspects. L'équipe-école, dans un esprit de responsabilité partagée, a également le devoir de faciliter l'accès à des informations et à des ressources. Les parents et les élèves disposent de droits leur donnant accès aux ressources nécessaires.

Recommandations

Une pratique d'accessibilité des ressources en éducation inclusive comprend :

- S'assurer que la voix des parents soit entendue par le Conseil consultatif des parents d'élèves HDAA, pour qu'ils puissent exprimer les besoins, défis, attentes et inquiétudes de leurs enfants et des autres parents, et que ces préoccupations soient prises en compte par la commission scolaire.
- Identifier et mettre en place des moyens ou stratégies pour rendre toutes informations pertinentes facilement accessibles aux parents d'élèves HDAA, afin de les soutenir dans le parcours scolaire de leur enfant. (article 4.3.3 de la Politique sur l'adaptation scolaire)
- Respecter le droit des élèves HDAA de défendre leurs besoins et de participer activement aux rencontres dans le cadre de l'élaboration de leur plan d'intervention. (article 4.8)

¹¹ [i-13.3 - Loi sur l'instruction publique](#)

- Revoir l'ensemble du modèle de financement et d'organisation des services aux élèves HDAA. En juin 2022, le Protecteur du citoyen a identifié trois priorités : offrir des services basés sur les besoins réels des élèves (plutôt que sur les budgets disponibles), établir un seuil minimal de services et encourager une action coordonnée ainsi qu'une collaboration entre les intervenants.¹²

Volet 3 : La collaboration entre l'équipe-école et la famille

Recommandations

Une pratique d'accessibilité en matière de collaboration entre l'équipe-école et la famille comprend :

- Reconnaître les compétences et l'expérience des parents, en veillant à ce qu'ils se sentent respectés et voient leur rôle auprès de leur enfant reconnu et valorisé.¹³ Selon la Fédération des comités de parents du Québec, l'engagement des parents favorise la réussite des élèves et contribue à valoriser l'éducation publique.
- Mettre en œuvre un accompagnement spécifique pour les élèves en situation de handicap.
- Créer et gérer une cellule d'accueil, d'écoute et de réponse destinée aux parents et responsables légaux d'élèves en situation de handicap ou rencontrant des difficultés scolaires.
- Encourager la participation des écoles à la [Semaine nationale de l'engagement parental](#) en éducation (SNEP).
- Informer les parents de leur droit d'accéder au dossier confidentiel de leur enfant auprès de la commission scolaire, en suivant les procédures établies. Ils ont également le devoir de contribuer aux informations qui y sont consignées.

Volet 4 : Transport scolaire

¹² Des changements à venir pour les services professionnels aux élèves HDAA : <https://www.fppe.ca/grands-dossiers/services-aux-eleves-a-besoins-particuliers/>

¹³ [Dénouer les enjeux liés à la relation école-famille, un nœud à la fois](#)

Au Québec, le Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves stipule que seuls un autobus ou un minibus scolaire (10 occupants et plus) ou un véhicule destiné au transport d'élèves (4 à 9 occupants) peuvent être utilisés pour transporter des élèves se rendant à l'école et en reviennent.¹⁴

En vertu du Code de la sécurité routière, le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées encadre le transport des personnes en situation de handicap dans des minibus et autobus adaptés afin d'assurer leur sécurité tout en tenant compte de leurs besoins particuliers.¹⁵

Recommandations

Une pratique d'accessibilité en matière de transport scolaire comprend :

- L'utilisation d'applications de géolocalisation pour réduire le temps d'attente du transport scolaire régulier et adapté. L'application MTransport, par exemple, permet le suivi des arrêts, l'identification des élèves ayant des besoins particuliers, la gestion des imprévus et offre une tranquillité d'esprit aux parents et tuteurs.
- La formation des chauffeurs de transport scolaire adapté afin de favoriser des interventions sécuritaires, bienveillantes et efficaces auprès des élèves HDAA. Cette formation est notamment offerte par la Confédération des comités de parents du Québec.
- La continuité des services de transport scolaire pour les élèves en situation de handicap en fournissant, au besoin, une ressource d'accompagnement supplémentaire et/ou l'équipement nécessaire pour assurer la sécurité des passagers.

Poursuivre les efforts pour améliorer l'éducation des élèves en situation de handicap est primordial, en mettant l'accent sur l'inclusion, la formation des enseignants et l'allocation de ressources adéquates. Un environnement scolaire inclusif profite non seulement aux élèves handicapés, mais également à l'ensemble de la communauté éducative.

¹⁴ [Transport scolaire - Transports et Mobilité durable Québec](#)

¹⁵ [Transport adapté - Transports et Mobilité durable Québec](#)

Références

- Article 24 : Selon la Convention relative aux droits des personnes handicapées¹⁶ de l'ONU, chaque enfant a le droit de s'épanouir et d'atteindre son plein potentiel dans un environnement sain, dépourvu de discrimination.
- E-20.1 : Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.¹⁷
- AuCoin, A. et Vienneau, R. (2010). Inclusion scolaire et dénormalisation. Dans N. Rousseau (dir.), La pédagogie de l'inclusion scolaire – Pistes d'action pour apprendre tous ensemble (p. 63-86). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Beaucher, V. et Jutras, F. (2007). Étude comparative de la métasynthèse et de la méta-analyse qualitative. Recherches qualitatives, 27(2), 58-77.
- L'OPHQ a produit le guide [Mieux connaître les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage : portrait annuel](#) (édition 2023), comprenant les statistiques sur la fréquentation scolaire, ainsi que sur la diplomation et la qualification des élèves.
- [Inclusion Canada](#)
- [Radio-Canada : Handicap et école](#)

¹⁶ [Convention relative aux droits des personnes handicapées | OHCHR](#)

¹⁷ [E-20.1 - Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#)

Références internationales sur les meilleures pratiques en matière d'écoles inclusives :

- UNESCO, Guidelines for Inclusion: Ensuring Access to Education for All : Accéder au rapport
- OCDE, Rapport : Students with Disabilities, Learning Difficulties and Disadvantages: Policies and Practices : Accéder au rapport World Bank, Inclusive Education: A Global Review : Accéder au rapport

Autres ressources dans les organismes :

- [Récit](#) : Réseau axé sur le développement des compétences des élèves par l'Intégration des technologies.
- [AQEPA](#) : L'Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs (AQEPA) est un réseau d'associations régionales de familles et de jeunes adultes vivant avec une surdité et d'alliés, soutenus par une association provinciale.
- [Semaine nationale de l'engagement parental en éducation](#)
- [Des changements à venir pour les services professionnels aux élèves HDAA](#)
- [Réflexion sur le financement et l'organisation des services aux élèves HDAA : vers un nouveau chantier](#) - Résultats de sondage novembre 2020 (2^e version).¹⁸

¹⁸ [Réflexion sur le financement et l'organisation des services aux élèves HDAA : vers un nouveau chantier](#)

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion en éducation, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[20. Santé environnementale](#)

[22. Services de garde](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Sergeline Isidore (MBDE), avec la rétroaction de Lucie Nault (ReQIS).



8. Emploi

Devenir un employeur accessible et inclusif

Qu'est-ce qu'un employeur accessible et inclusif ?

Un employeur accessible et inclusif offre des opportunités équitables à l'ensemble du personnel, quelles que soient leurs capacités. Cela implique la mise en place de politiques, de pratiques et d'environnements de travail qui favorisent la réussite, l'égalité des chances, le respect, le bien-être et l'acceptation de chaque personne. En adoptant une approche d'accessibilité universelle, l'employeur ne se contente plus de s'adapter à quelques individus, mais veille à ce que tous les membres de l'équipe puissent s'épanouir dans un environnement de travail sans obstacle.

Portrait de la situation

Les personnes en situation de handicap demeurent sous-représentées dans le milieu de l'emploi. Elles affichent un [taux d'emploi plus faible](#) que celui de la population générale (51,1 % contre 79,3 %) et occupent plus souvent des emplois précaires (temporaires, sur appel ou à temps partiel) à un [taux deux fois plus élevé](#) que la population générale. Bien que leurs contraintes professionnelles varient, elles partagent des défis communs, notamment dans la recherche d'emploi, l'intégration professionnelle et les relations de travail. Pour favoriser leur inclusion, il est impératif de remettre en question les préjugés et d'adapter certaines pratiques.

Obstacles sur lesquels l'employeur peut agir :

- Manque d'accessibilité des lieux de travail
- Manque d'accessibilité des outils de communication
- Manque de flexibilité dans les politiques de travail
- Accès limité aux accommodements raisonnables
- Biais cognitifs ou croyances limitantes tout au long du cycle d'emploi

- Discrimination (directe, indirecte ou systémique)

Un milieu de travail accessible et inclusif aide à réduire ou à éliminer ces obstacles, contribuant ainsi à un environnement où chacun peut évoluer sans entrave.

Normes et obligations

Des cadres existent pour guider les organisations dans l'élaboration de pratiques plus inclusives. Certains sont obligatoires, tandis que d'autres incitent à aller plus loin.

Obligation d'accommodement raisonnable

L'obligation d'accommodement signifie que l'employeur doit adapter les conditions de travail pour permettre aux employés en situation de handicap ou ayant des besoins spécifiques de remplir leurs fonctions. Pour plus d'informations, consultez les guides [Élaboration d'une politique sur les mesures d'adaptation au travail](#) et [Traitement d'une demande d'accommodement](#).

Norme canadienne sur l'emploi (CAN-ASC-1.1 à paraître en 2024)

Cette norme vise à créer un environnement de travail accessible, inclusif, exempt d'obstacles et de discrimination pour tous, quelles que soient leurs capacités. Les informations sur l'[ébauche soumise pour l'examen public](#) sont disponibles sur le site de Normes Accessibilité Canada. La [norme de l'Ontario en matière d'emploi](#) fournit également des renseignements pertinents.

Norme canadienne sur la santé et la sécurité psychologique en milieu de travail (CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013 (C2022))

Cette norme propose des mesures, des outils et des ressources pour promouvoir la santé mentale des employés et prévenir les préjudices psychologiques. Elle est disponible gratuitement sur le site du [Groupe CSA](#). Consultez aussi le [Guide d'application](#) de la Commission de la santé mentale du Canada et la [formation gratuite](#) du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.

Programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) au Québec et Programme d'équité en milieu de travail au Canada

Au Québec et au Canada, plusieurs organisations sont tenues de participer à un [programme d'accès à l'égalité en emploi](#) ou [d'équité en milieu de travail](#). Ces programmes demandent notamment aux organisations de fixer des objectifs de recrutement pour certains groupes, y compris les personnes en situation de handicap.

Bonnes pratiques pour bonifier le volet emploi de son plan d'action

Devenir un employeur accessible et inclusif n'est pas toujours facile. Voici donc quelques mesures concrètes pour enrichir vos plans d'action. Ces suggestions ne sont ni exhaustives ni applicables telles quelles ; adaptez-les à la réalité de votre organisation.

L'accessibilité bénéficie à l'ensemble du personnel, mais elle est cruciale pour certains profils de personnes en situation de handicap. Portez une attention particulière aux pictogrammes afin de mieux cerner leurs besoins.



Établir une gouvernance plus inclusive

- Identifier une personne responsable de l'accessibilité et de l'inclusion au sein de l'équipe.
- Fixer des cibles d'embauche pour les personnes en situation de handicap et suivre les résultats, en tenant compte des types de postes et des niveaux hiérarchiques. Dans le cadre des programmes d'accès à l'égalité en emploi du Québec, la cible moyenne pour les personnes en situation de handicap est de [10,5 %](#). Toute organisation peut bénéficier de l'adhésion à ce type de programme pour évaluer ses progrès.
- Intégrer des mesures d'accessibilité dans les politiques et les programmes d'Équité, diversité et inclusion (EDI) et de Responsabilité sociale des entreprises (RSE).

- Utiliser des outils d'analyse des compétences en inclusion en emploi, comme [INCLUVIS](#) au Québec, ainsi que le [Disability Equality Index](#) ou le [NOD Employment Tracker](#) à l'international. Ces outils permettent d'évaluer ses forces, de se comparer à d'autres organisations et de tracer une feuille de route pour progresser.
- Organiser régulièrement des conférences ou des échanges sur l'accessibilité et l'inclusion pour normaliser le sujet. Chaque année, Microsoft organise le [Ability Hack](#), un hackathon qui met le personnel au défi de résoudre des enjeux d'accessibilité grâce à la technologie.

Adopter des politiques de travail plus inclusives

- Mettre en place des politiques de santé et sécurité au travail qui intègrent la santé mentale et la sécurité psychologique. 🧠🛡️
- Instaurer des politiques de travail flexible, de télétravail ou de travail hybride.
- Adopter une politique sans fragrance en milieu de travail. Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail propose une [méthodologie et un modèle de politique en la matière](#). 🏰
- Développer une politique et des processus d'accommodement raisonnable (ou d'adaptation au travail) qui suivent le parcours de chaque membre de l'équipe tout au long de son emploi. Le modèle de [Passeport pour l'accessibilité](#) du gouvernement fédéral est particulièrement inspirant.

Améliorer l'accessibilité des lieux et outils de travail

- Utiliser des plateformes technologiques conformes aux normes WCAG (au moins de niveau AA) pour le site Web, l'intranet, les plateformes de visioconférence, etc. 🖱️
- Optimiser l'acoustique des bureaux, en particulier dans les espaces ouverts.
- Clarifier et synthétiser les communications organisationnelles pour en améliorer la compréhension. 🧠

- Rédiger des directives claires, concises et directes. Cette vidéo sur [l'adaptation des communications](#) en milieu manufacturier en est un bon exemple. 🧠
- Évaluer l'ergonomie du poste de travail de chaque employé.
- Mettre en place une politique d'approvisionnement en matériel de bureau et de formation intégrant les critères d'accessibilité. L'Office des personnes handicapées propose [un guide](#) pertinent à ce sujet.
- Assurer des réunions inclusives en envoyant les ordres du jour et la documentation à l'avance, en décrivant les visuels et en utilisant un langage clair.

Améliorer les pratiques de dotation

- Proposer des emplois variés et valorisants à temps partiel.
- Mettre en place une campagne de communication encourageant les personnes en situation de handicap à postuler dans votre organisation.
 - Par exemple, Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC) a renforcé sa marque employeur pour [attirer les candidatures de personnes handicapées](#) en mettant en avant des témoignages de personnel en situation de handicap, une culture inclusive et des informations sur le processus d'accommodement.
- Établir des partenariats avec les services spécialisés en main-d'œuvre de la région ([SSMO-PH](#)) pour le recrutement et le maintien en emploi.
- Offrir des programmes de stages rémunérés destinés aux personnes en situation de handicap. Plusieurs organisations disposent t déjà de tels programmes pour faciliter la transition entre études et emploi ou la reconversion.
 - Par exemple, Hydro-Québec offre un [programme pour les étudiants](#), le [CHU Sainte-Justine](#) propose un programme de soutien à la transition, Radio-Canada offre [des postes juniors](#) et le gouvernement fédéral propose un [programme de stage de deux ans](#) dans la fonction publique.

- Participer à des programmes d'insertion en emploi, lorsque cela est pertinent pour les postes à pourvoir. Le programme [Prêts, disponibles et capables](#) en est un bon exemple.
 - Afficher des offres d'emploi plus inclusives en utilisant un langage clair, respectant les principes d'accessibilité numérique et graphique, en distinguant clairement les exigences des atouts et en indiquant une personne-ressource. le guide [Pour le déploiement du recrutement inclusif](#) ou la fiche [L'affichage d'une offre d'emploi inclusive](#) du ROSEPH.
- Prévoir un mécanisme permettant aux candidats d'exposer leurs besoins en matière d'accessibilité dans le processus de candidature.
- Préparer les candidats aux entrevues en indiquant la durée, l'identité des membres du comité, ainsi que le nombre et le type de questions. Idéalement, fournir les questions en tout ou en partie entre 24 heures à 30 minutes à l'avance.

Favoriser le maintien et la progression en emploi

- Mettre en place un programme de mentorat pour le personnel en situation de handicap, animé par des pairs.
- Créer un comité de travail ou un groupe-ressource dédié au personnel en situation de handicap, chargé d'identifier les obstacles en emploi et de suggérer des solutions en collaboration avec les entités responsables.
- Instaurer un programme d'aide au personnel pour offrir un soutien confidentiel dans diverses problématiques personnelles. 🤫
- Offrir des opportunités de formation continue pour favoriser le développement professionnel de chaque membre du personnel.

Ressources disponibles

Formations

- [Être un employé consciencieux : Orientation en santé et sécurité psychologiques en milieu de travail](#), Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.
- [Favoriser l'inclusion](#), Optez pour le talent.
- [Formation sur les personnes en situation de handicap au travail](#), Conseil du patronat du Québec.
- [Formations variées sur la gestion du personnel ayant des limitations fonctionnelles](#) ou capsules asynchrones [Mieux comprendre les travailleurs vivant avec limitations](#), Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA).
- [Parcours 10/10, Formation et accompagnement, Inclusion et emploi](#), Cégep du Vieux Montréal et CRISPESH.
- [Premiers soins en santé mentale](#), Commission de la santé mentale du Canada.
- [Une étape à la fois - Trousse d'outils](#) pour la Norme nationale pour la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.
- [Webinaires sur l'inclusion des personnes handicapées en milieu de travail](#), Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH).

Subventions

- [Mesures et programmes du Québec](#) : avantages fiscaux, contrat d'intégration au travail (CIT) et autres subventions pour les dépenses liées à l'emploi et l'aménagement.
- [Mesures et programmes du Canada](#) : avantages fiscaux, Fonds pour l'accessibilité et autres subventions salariales.

Documentation

- [Accessibilité des lieux de travail](#) : une trousse basée sur la norme sur l'emploi de la Loi ontarienne sur l'accessibilité (LAPHO).
- [Élaboration d'une politique sur les mesures d'adaptation au travail](#) de la Commission canadienne des droits de la personne.
- [Mesures liées au rôle de gestionnaire d'une organisation publique](#) de l'Office des personnes handicapées du Québec.
- [Portail de ressources sur l'emploi des personnes handicapées](#), Comité consultatif Personnes handicapées (CCPH).
- [Recruter sans discriminer](#) : un guide sur le handicap en entrevue d'embauche de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ).
- [Répondre à une divulgation de situation de handicap, de problème de santé mentale et/ou de maladie chronique](#) de l'Université McGill et du ROSEPH.
- [Traitement d'une demande d'accommodement](#) : un guide virtuel de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ).
- [Trousse d'outils de l'employeur](#) : une ressource pratique d'Optez pour le talent sur l'ensemble du cycle de l'emploi.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion en emploi, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[9. Environnement bâti](#)

16. Mesures d'urgence et sécurité publique

20. Santé environnementale

Fiche rédigée en collaboration de Julie-Anne Perrault, consultante en accessibilité universelle, avec la rétroaction de Sandrina Adam (COSME), Julie Boisvert (CQEA), Pascale Chanoux (CCPH), Chloé Freslon (URelles), Evelyn McDuff et Christine Morin.



9. Environnement bâti

Développer un environnement bâti accessible et inclusif

Qu'est-ce qu'un environnement bâti accessible et inclusif ?

Un environnement bâti accessible et inclusif est un lieu où chaque personne, quelles que soient ses capacités, ses habiletés ou son âge, peut participer aux activités offertes et profiter de l'expérience du lieu de manière équitable et simultanée avec les autres utilisateurs. C'est un espace où les obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap sont levés grâce à des aménagements bénéfiques pour l'ensemble des usagers. Lorsqu'il n'est plus possible de répondre à tous les besoins par l'inclusivité de l'aménagement, des adaptations supplémentaires sont mises en place.

Ainsi, les environnements sont conçus, construits, rénovés et entretenus de manière que :

- Le site soit organisé pour intégrer harmonieusement le bâtiment à son environnement immédiat (orientation, topographie, implantation).
- Le site permet une circulation aisée et sécuritaire pour différents modes de déplacements, reliant les diverses fonctions du site entre elles.
- Le concept architectural favorise la lisibilité des espaces et simplifie les parcours, avec une signalétique claire, lisible et explicite.
- Toutes les entrées du bâtiment soient accessibles et de plain-pied avec un lien visuel privilégié vers l'extérieur.
- Les circulations horizontales offrent un accès à toutes les pièces et à tous les services sur une même aire de plancher.
- Les circulations verticales permettent d'accéder à tous les niveaux du bâtiment et à ses espaces extérieurs, avec un ascenseur comme solution prioritaire.
- La sécurité de tous soit assurée en cas d'urgence nécessitant une évacuation ou une mise à l'abri rapide (alarmes perceptibles par tous,

issues accessibles, aires de refuge à chaque niveau desservi par un ascenseur).

- Des installations sanitaires universelles soient disponibles à chaque étage et dans chaque bloc sanitaire du bâtiment.
- Le mobilier et les équipements, tant intérieurs qu'extérieurs, soient faciles d'utilisation pour tous (quantité, disposition et caractéristiques adaptées).
- Les finis et l'éclairage contribuent à une utilisation simple et agréable du bâtiment.

Portrait de la situation

Les bâtiments accessibles et inclusifs réellement performants sont encore rares, et ceux qui existent sont principalement de construction récente. Plusieurs facteurs expliquent cette situation : la majorité des bâtiments ont été construits dans les années 1970, tandis que les premières exigences d'accessibilité dans la réglementation de construction datent de 1976. De plus, en fonction de leur taille et de leur usage, certains nouveaux bâtiments échappent encore aujourd'hui à toute obligation réglementaire en matière d'accessibilité.

Le contexte réglementaire québécois entraîne des disparités dans les exigences d'accessibilité entre les bâtiments nouvellement construits ou rénovés, selon leur taille et leur usage. Les bâtiments de grande taille sont soumis à des exigences uniformes à travers le Québec, alors que les plus petits bâtiments relèvent de variables définies par plus de 1 000 municipalités. Une [étude récente](#) de l'Office des personnes handicapées du Québec révèle que 94 % des municipalités québécoises n'ont pas d'exigences minimales d'accessibilité pour les petits bâtiments construits sur leur territoire. Cette étude a également démontré l'inaccessibilité des petits bâtiments existants. Plus particulièrement, l'évaluation d'un échantillon représentatif offrant des biens et des services dans trois régions du Québec a démontré qu'aucun ne respectait les 57 exigences minimales d'accessibilité actuellement imposées aux plus gros bâtiments, infirmant ainsi l'idée d'une autoréglementation du marché.

Construire de nouveaux bâtiments accessibles et inclusifs est relativement simple et ne génère aucun surcoût, puisque les connaissances, produits et matériaux nécessaires sont largement disponibles. Cependant, tous les

propriétaires, donneurs d'ouvrage et professionnels de l'aménagement n'ont pas la volonté de dépasser les exigences minimales réglementaires en matière d'accessibilité. Les municipalités de 15 000 habitants ou plus tendent à mieux se classer en matière d'accessibilité de leurs bâtiments. Cela est probablement dû à leur proximité avec les citoyens et à leur obligation de produire un plan d'action pour l'intégration des personnes en situation de handicap. Le gouvernement fédéral se distingue également positivement, notamment depuis l'adoption de la Loi canadienne sur l'accessibilité, tandis que les initiatives du secteur privé et du gouvernement provincial témoignent d'une adhésion variable aux principes d'accessibilité et d'inclusivité dans l'environnement bâti.

Rendre les bâtiments existants plus accessibles et inclusifs représente un défi de taille, nécessitant souvent des travaux de rénovation ou de transformation importants. Le besoin de mise à niveau de certaines composantes du bâtiment sert fréquemment de déclencheur pour améliorer l'accessibilité d'un lieu, permettant ainsi une transformation progressive du parc immobilier existant. Le déficit d'entretien du parc immobilier public québécois présente à la fois une opportunité et un défi, compte tenu des investissements requis.

Il est important de noter que réaliser un projet d'aménagement optimal implique de faire des compromis entre différents objectifs. L'accessibilité universelle peut alors entrer en concurrence avec la préservation et la valorisation du patrimoine, la transition écologique, la résilience aux changements climatiques, le design actif, etc. En l'absence de défenseurs de la fonctionnalité pour tous les utilisateurs au sein des équipes de conception, l'objectif initial d'accessibilité universelle risque d'être oublié en cours de projet.

Enfin, planifier, concevoir et réaliser la construction ou la rénovation d'un bâtiment est un processus complexe nécessitant plusieurs étapes et impliquant de nombreux intervenants. Ce processus s'étend souvent sur plusieurs années, voire plus d'une décennie pour les projets de grande envergure. Créer un parc immobilier accessible et inclusif est donc un projet à long terme, tandis que les utilisateurs rencontrent des difficultés au quotidien et espèrent des améliorations immédiates.

Normes et obligations

La construction relève de la compétence provinciale et les autorités ont la responsabilité d'adopter et de faire appliquer des lois et des règlements en la

matière. Pour établir ces règlements, les provinces s'appuient, avec les modifications nécessaires, sur des codes modèles développés par Conseil national de recherches du Canada, régulièrement révisés.

Au Québec, les premières exigences en matière d'accessibilité ont été introduites en 1976. Initialement modestes, ces exigences s'appliquaient uniquement aux nouveaux bâtiments. Au fil du temps, d'autres exigences d'accessibilité ont été ajoutées, les organismes rédacteurs de normes agissant de manière réactive et prudente. Ces exigences, non rétroactives, varient selon l'année de construction ou de transformation des bâtiments.

Les exigences du Code de construction constituent un seuil minimal en matière d'accessibilité, mais elles ne couvrent pas l'ensemble des besoins ni des types d'incapacités. Ainsi, l'objectif d'accessibilité du code reste de limiter la probabilité qu'une personne en situation de handicap, qu'il soit physique ou sensoriel, rencontre des obstacles inacceptables dans l'accès ou l'utilisation du bâtiment et de ses installations¹⁹. Toutefois, on observe une volonté d'accélérer la bonification des exigences d'accessibilité, notamment en raison de réglementations provinciales plus progressistes (ex. : la [Colombie-Britannique](#) et l'[Ontario](#)) ou de législations fédérales (ex. : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)) plus exigeantes.

Il convient de mentionner que Normes d'accessibilité Canada, une entité créée à la suite de l'adoption de la Loi canadienne sur l'accessibilité, travaille actuellement à l'élaboration de [plusieurs normes](#) destinées au gouvernement fédéral et aux entités sous réglementation fédérale. L'objectif ultime est que ces normes soient adoptées par les provinces et s'appliquent à l'ensemble des bâtiments canadiens.

Au Québec, les exigences de construction sont adoptées par règlement en vertu de la Loi sur le bâtiment. Certains bâtiments sont exemptés de l'application du [Code de construction du Québec](#) et la responsabilité de leur réglementation est transférée aux municipalités. Il s'agit principalement de petits bâtiments, tels que des immeubles résidentiels de deux étages maximums ou comportant au plus huit logements, des établissements commerciaux d'une superficie de plancher inférieur à 300 m² ou des établissements d'affaires de deux étages au maximum. Les municipalités peuvent adopter des exigences d'accessibilité pour ces

¹⁹ [Document d'orientation: accessibilité des bâtiments](#), Conseil national de recherche du Canada

bâtiments, ainsi que des normes supérieures à celles du Code de construction pour les bâtiments non exemptés construits ou transformés sur leur territoire.

Toujours au Québec, le Code de construction inclut une section relative aux exigences lors de la transformation ou du changement d'usage d'un bâtiment existant. Les exigences d'accessibilité sont moins strictes que celles applicables à une nouvelle construction. De plus, la rénovation simple (mise à jour esthétique) n'étant pas concernée, il arrive que des projets, bien que bénéficiant d'investissements substantiels, n'apportent aucune amélioration en matière d'accessibilité.

Respecter la réglementation de construction ne permet donc pas nécessairement de créer des environnements bâtis accessibles et inclusifs. Heureusement, plusieurs normes et bonnes pratiques existent pour permettre aux propriétaires et aux donneurs d'ouvrage d'aller plus loin. Ces normes sont cependant volontaires. Elles comprennent notamment la

[Norme CSA-B651-23](#) sur la conception accessible de l'environnement bâti, les normes de Normes et accessibilité Canada, ainsi que des guides produits par les municipalités dont l'[Accessibilité universelle des bâtiments municipaux montréalais](#), le [Guide pratique d'accessibilité universelle](#) de la Ville de Québec et les [Fiches conseils Accessibilité universelle](#) de la Ville de Gatineau.

Bonnes pratiques pour améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti

Voici les bonnes pratiques pour améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti dans le plan d'action des municipalités de plus de 15 000 habitants.

Comme citoyen :

- Informer le propriétaire ou l'occupant d'un bâtiment des difficultés rencontrées lors de son utilisation. Ces obstacles sont souvent ignorés des propriétaires ou des occupants, qui ne peuvent alors y remédier lors de l'entretien, de la rénovation ou de la transformation du lieu.
- Participer aux activités de consultation publique lors des étapes de démarrage et de planification des projets publics de construction, de transformation ou de rénovation.

- Siéger au Comité consultatif d'urbanisme de son arrondissement ou de sa municipalité.
- Participer aux consultations publiques de Normes d'accessibilité Canada, du Conseil national de recherches du Canada, de l'Association canadienne de normalisation (CSA), de la Régie du bâtiment du Québec et de la municipalité concernant l'élaboration des normes et des règlements d'accessibilité.

Comme concepteur :

- Se former à la conception d'environnements bâtis accessibles et inclusifs.
- Proposer à ses clients de dépasser les exigences minimales en matière de réglementation.
- Favoriser des compromis permettant un juste équilibre entre les objectifs du projet, en identifiant les impératifs propres à chaque discipline.

Comme propriétaire ou développeur (privé ou public) :

- Adopter des exigences d'accessibilité les normes minimales (en s'appuyant sur une norme existante, comme la CSA-B651-23, ou en élaborant ses propres normes de conception et de construction).
- Exiger des concepteurs et des constructeurs qu'ils respectent ces normes dans le cadre des concours d'architecture, des appels d'offres et des contrats.
- Organiser des balades exploratoires avec des groupes représentatifs de personnes vivant avec diverses limitations fonctionnelles afin de mieux comprendre les obstacles dans un bâtiment existant.
- Consulter les utilisateurs en situation de handicap pour connaître les difficultés rencontrées avant et après la construction, la rénovation ou la transformation d'un lieu.
- S'assurer que l'objectif d'accessibilité universelle est atteint tout au long du processus de conception et de construction.

- Élaborer un plan de mesures d'urgence et un plan d'entretien/déneigement tenant compte de l'accessibilité universelle.
- Diffuser les informations relatives à l'accessibilité d'un lieu.

Comme municipalité :

- Agir comme modèle en matière d'accessibilité et d'inclusion pour les bâtiments municipaux. Profiter de chaque occasion (entretien, rénovation, transformation, nouvelle construction) pour améliorer la performance du parc immobilier municipal.
- Exercer des pressions auprès des organismes et des instances publics afin que les projets réalisés sur son territoire respectent des critères exemplaires d'accessibilité et d'inclusion.
- Adopter des exigences réglementaires d'accessibilité pour les petits bâtiments construits sur son territoire.
- Pour les bâtiments assujettis, adopter des exigences réglementaires d'accessibilité allant au-delà du Code de construction du Québec.
- Adopter des exigences réglementaires d'accessibilité pour les rénovations.
- Offrir des incitatifs financiers pour améliorer l'accessibilité des bâtiments existants.
- Inclure des conditions relatives à l'accessibilité universelle pour l'obtention de financements municipaux
- Mettre en valeur les réalisations exemplaires sur son territoire.

Comme gouvernement provincial :

- Agir comme modèle en matière d'accessibilité et d'inclusion pour les bâtiments gouvernementaux. Profiter de chaque occasion (entretien, rénovation, transformation, nouvelle construction) pour améliorer la performance du parc immobilier sous la responsabilité du gouvernement provincial (services gouvernementaux, justice, éducation, santé, culture, HLM, etc.).

- Assujettir les petits bâtiments aux exigences du Code de construction du Québec.
- Établir des exigences d'accessibilité lors de rénovations, et non seulement dans le cadre de transformations ou de changements d'usage.
- Obliger la mise en accessibilité des bâtiments construits avant 1976.
- Offrir des incitatifs financiers pour améliorer l'accessibilité des bâtiments existants.
- Inclure des conditions relatives à l'accessibilité pour l'obtention de financements provinciaux.

Au fédéral :

- Agir comme modèle en matière d'accessibilité et d'inclusion pour les bâtiments gouvernementaux. Profiter de chaque occasion (entretien, rénovation, transformation, nouvelle construction) pour améliorer la performance du parc immobilier sous la responsabilité du gouvernement fédéral.
- Exercer des pressions sur Norme d'accessibilité Canada, le Conseil national de recherches du Canada et l'Association canadienne de normalisation (CSA) pour accélérer la bonification du cadre réglementaire et normatif relatif à l'accessibilité et à l'inclusion.
- Offrir des incitatifs financiers pour améliorer l'accessibilité des bâtiments existants.
- Inclure des conditions relatives à l'accessibilité pour l'obtention de financements.

Ressources disponibles

Formations

- [Conception sans obstacle, vos projets sont-ils vraiment conformes?](#), Ordre des architectes du Québec.

- [Aménagements piétonniers, parcs, places publiques, sécurisation aux abords des chantiers, urbanisme, design universel](#), Société Logique.
- [Formations | Idéaux](#).

Subventions

- **Fédérale**
 - [Fonds pour l'accessibilité](#) : aide financière pour la réalisation de projets d'aménagement de petite ou grande envergure, Gouvernement du Canada.
- **Provinciale**
 - [Petits établissements accessibles](#) : aide financière aux propriétaires et aux locataires d'établissements commerciaux, d'affaires et de réunion, non soumis à une obligation légale en matière d'accessibilité pour la réalisation de travaux permettant d'appliquer les exigences d'accessibilité du Code de construction, Société d'habitation du Québec.
 - [Programme d'accessibilité des établissements touristiques](#) : aide financière pour la mise en accessibilité des établissements touristiques, Ministère du Tourisme.
- **Municipale**
 - **Montréal**
 - [Subvention pour l'accessibilité universelle aux commerces](#) : aide financière pour la mise en accessibilité des petits commerces existants dans la Ville de Montréal.
 - **Ville de Québec**
 - [Programme Petits établissements accessibles](#): programme visant à améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite dans les petits établissements.

- **Victoriaville**
 - [Victoriaville ville inclusive](#): programme d'aide pour l'accessibilité résidentielle et celle des établissements commerciaux et de services de Victoriaville.
- **Trois-Rivières**
 - [Accessibilité universelle aux établissements commerciaux et de services](#) : programme visant à favoriser un aménagement sans obstacle et sécuritaire pour tous dans les établissements commerciaux de certains secteurs.

Vérifiez les options de subvention offertes dans votre municipalité en lien avec l'accessibilité universelle.

Documentation

- [Politique nationale de l'architecture et de l'aménagement du territoire](#), Gouvernement du Québec.
- [Aide-mémoire sur la qualité architecturale](#), Gouvernement du Québec.
- [Norme CSA-B651-23](#), Conception accessible de l'environnement bâti.
- [Normes d'accessibilité Canada](#).
- [Accessibilité universelle des bâtiments municipaux montréalais](#), Ville de Montréal.
- [Guide pratique d'accessibilité universelle](#), Ville de Québec.
- [Fiches conseils Accessibilité universelle](#), Ville de Gatineau.
- [Fiches techniques illustrées](#), Kéroul.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'accessibilité de l'environnement bâti, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[2. Art et culture](#)

[6. Éducation postsecondaire](#)

[7. Éducation primaire et secondaire](#)

[8. Emploi](#)

[13. Habitation et logement](#)

[14. Loisirs, sports et tourisme](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[17. Parcs et espaces verts](#)

[18. Participation citoyenne](#)

[23. Services de santé](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

[27. Transport aérien et ferroviaire](#)

[29. Urbanisme](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Société Logique, avec la rétroaction d'Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle et DéPhy Montréal.



10. Événementiel

Organiser un événement inclusif

Qu'est-ce qu'un événement inclusif ?

Un événement inclusif est un rassemblement ou tout autre événement organisé de manière à être accessible et ouvert à tous, peu importe l'âge, le sexe, les origines, les capacités physiques, l'orientation sexuelle ou toute autre caractéristique personnelle. Un événement inclusif garantit une participation identique ou équivalente pour toutes les personnes qui y assistent, en tenant compte de l'environnement et de l'accès physique des lieux, de l'attitude du personnel, de la communication et des services offerts.

Lors d'un événement, il est essentiel d'aménager les espaces de façon à favoriser une circulation fluide et sécuritaire pour tous, y compris ceux qui utilisent des aides à la mobilité, comme les fauteuils roulants. D'un point de vue logistique, cela inclut également la prestation de services adaptés pour les participants ayant des besoins sensoriels particuliers. Il est donc important de proposer une diversité d'options alimentaires et des solutions permettant de répondre à tous les aspects de la rencontre pour assurer de bonnes conditions pour tous.

Quels sont les avantages pour un organisateur de rendre son événement accessible et inclusif ?

- Rejoindre un maximum de personne
- Augmenter le nombre de participants
- S'afficher comme une organisation avant-gardiste et soucieuse de tous
- Développer de nouveaux partenariats
- Fidéliser le public
- Avoir un avantage concurrentiel sur d'autres événements du même genre qui ne sont pas accessibles à tous
- Créer un sentiment de communauté

Portrait de la situation

Au Québec, 33 % de la population déclare avoir une limitation fonctionnelle. Toutefois, 100 % des personnes vivront cette réalité à un moment ou un autre. L'inclusion, la diversité et l'égalité sociale deviennent donc des sujets fondamentaux pour l'évolution de la société. La situation du Québec a récemment progressé afin de respecter cet engagement grâce à de nombreuses initiatives et événements visant à promouvoir l'inclusion, la diversité et l'égalité sociale.

Par exemple, la COPHAN (Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec) organise plusieurs rassemblements, dont le Sommet national sur le handicap, afin de dialoguer sur les défis auxquels font face les personnes en situation de handicap. De plus, des événements tels que des conférences sont organisés pour aborder ces enjeux. À l'occasion de la Journée de la Paix, l'INEEI-PSH (Institut national pour l'équité, l'égalité et l'inclusion des personnes en situation de handicap) a animé un atelier-conférence intitulé « [Égalité et handicap – Parcours atypiques](#) », permettant de témoigner et d'échanger autour de l'inclusion. En mai dernier, un colloque intitulé « [Musée et Accessibilité au Québec – Vers un avenir inclusif](#) », organisé par la Société Inclusive a également eu lieu pour débattre de l'avenir de l'accessibilité dans les musées.

D'autres initiatives, telles que [l'Inclusiv Day](#) ou la création de festivals comme le [Festival Générations](#), [le Festival de Jazz de Montréal](#), les [Francofolies](#) et le [FESTIVOIX](#) de Trois-Rivières s'inscrivent aussi dans cette démarche. Ces événements intègrent des mesures concrètes en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité : gratuité pour les accompagnateurs, espaces adaptés aux fauteuils roulants et autres besoins spécifiques, navettes gratuites adaptées permettant l'accès aux sites, stationnements réservés, ainsi que des installations sanitaires accessibles aux personnes en situation de handicap.

Ces initiatives célèbrent et intègrent diverses communautés, notamment les personnes en situation de handicap, tout en sensibilisant le public à l'importance de l'inclusion et de l'égalité sociale. Elles démontrent une volonté claire de renforcer ce mouvement et de réduire les disparités au Québec.

Normes et obligations

Actuellement, il n'existe pas de normes ou d'obligations strictes sur l'accessibilité des événements. Toutefois, plusieurs organismes ont mis en place des guides pour aider les responsables d'événements à intégrer des mesures d'accessibilité. De manière plus générale, voici certaines normes existantes en matière d'accessibilité :

Au fédéral :

- **[Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (2019)**

Cette loi vise à faire du Canada un pays sans obstacle d'ici le 1er janvier 2040. Elle a pour objectif de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles dans les champs de compétence fédéraux, notamment dans les domaines de l'environnement bâti, de la communication et du transport.

- **Norme nationale du Canada : [Conception accessible pour l'environnement bâti](#) (CSA/ASC B651:23, 2023)**

Cette norme vise à rendre les bâtiments et les autres installations accessibles aux personnes ayant divers handicaps physiques, sensoriels ou cognitifs. Pour les événements, les sections 5 (Circulation intérieure), 6 (Circulation extérieure), 8 (Circulation, espaces et installations extérieurs) et 9 (Accès aux véhicules) sont particulièrement pertinentes.

- **[Norme canadienne sur les espaces extérieurs](#) (CAN/ASC-2.1, publication prévue en 2025)**

Cette norme, actuellement en examen, prévoit des exigences pour encadrer l'accessibilité des espaces extérieurs, incluant l'aménagement du site, le mobilier, les surfaces extérieures, l'orientation, et l'équipement nécessaire pour organiser des événements inclusifs en plein air.

Au provincial :

- **[Charte des droits et libertés de la personne](#) (C-12)**

La Charte reconnaît que tous les individus sont égaux en valeur et en dignité et qu'ils ont droit à l'exercice de leurs droits et libertés, quelles que soient leurs caractéristiques personnelles : âge, condition sociale, convictions politiques, état civil, handicap, langue, religion, sexe, etc. Le

droit à l'égalité protège tous les individus contre la discrimination et le harcèlement discriminatoire.

- [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration professionnelle et sociale](#) (E-20.1)

Cette loi protège les droits des personnes en situation de handicap et vise à promouvoir leur intégration à la société. Avec la collaboration des ministères et des organismes publics et privés, elle encourage la mise en place de mesures pour soutenir les personnes handicapées, leur famille, leur milieu de vie, ainsi que le développement et l'organisation des ressources et des services à leur disposition.

- **Code de construction du Québec : [Guide d'accessibilité des bâtiments](#) (2022)**

Ce guide rassemble les normes de conception en matière d'accessibilité et explique les raisons derrière certaines exigences. Les sections portant sur les parcours sans obstacle, les entrées et les stationnements sont plus particulièrement pertinentes pour l'aménagement des parcs et des espaces verts. Depuis juillet 2023, ce guide est obligatoire pour toute nouvelle construction ou rénovation au Québec.

Bonnes pratiques

Pour organiser un événement inclusif, plusieurs éléments doivent être pris en compte, de l'accès physique à la communication. Voici une liste non exhaustive de bonnes pratiques qui pourraient être mises en place :

Environnement bâti

- Privilégier les stationnements larges et situés près des entrées des lieux de l'événement et prévoir un débarcadère accessible.
- S'assurer que le parcours menant de l'extérieur vers l'entrée soit facilement et complètement accessible.
- Aménager des zones adaptées aux différents besoins pour permettre une participation autonome (places assises, espaces ouverts, etc.).
- Offrir des zones sanitaires universellement accessibles.

- Choisir un lieu offrant une accessibilité physique à tous les services (entrée, toilettes, billetterie, restauration, etc.).
- Privilégier un emplacement près des transports en commun et avec des stationnements accessibles à proximité.
- Aménager l'espace pour répondre aux besoins divers des usagers (fauteuil roulant, poussette, etc.).
- Si l'événement est à l'extérieur, prévoir des espaces de repos à l'ombre.
- Mettre à disposition un espace pour que les chiens d'assistance puissent s'hydrater, se reposer et se dégourdir.

Communication et signalisation

- Utiliser plusieurs canaux pour diffuser les informations de l'événement (réseaux sociaux, courriels, site web, affiches, journaux, annonces radio, etc.).
- Utiliser des polices lisibles et de grande taille, avec un bon contraste entre le texte et le fond.
- Placer les panneaux de manière visible, à une hauteur accessible pour tout le monde.
- Utiliser une signalétique et des pictogrammes clairs sur le site pour indiquer les toilettes, les sorties et les issues de secours.
- Proposer des services d'interprétation en langue des signes, des boucles magnétiques et des sous-titres pour les performances musicales.
- Prévoir des services de traduction dans d'autres langues, selon le public visé.

Technologie

- S'assurer que le site de l'événement est accessible, à jour et contient des informations fiables.
- Fournir des informations en format texte et audio pour s'adapter aux différentes préférences et besoins.
- Promouvoir l'événement sur diverses plateformes pour favoriser l'inclusion.
- Mettre en avant, dès la promotion de l'événement, les services accessibles proposés pour permettre aux participants de bien anticiper leur expérience.
- Disposer d'un service de paiement mobile pour faciliter les transactions sur place.

Attitude et politique

- Sensibiliser et former le personnel pour qu'il soit prêt à accueillir et aider toute personne ayant besoin d'assistance.
- Identifier les facteurs environnementaux qui facilitent ou limitent l'accessibilité et la qualité de l'expérience.
- Développer un plan de sécurité inclusif, en tenant compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap pour les évacuations ou les urgences.
- Inclure des critères d'accessibilité universelle dans les appels d'offres.

Services

- Prévoir une offre alimentaire diversifiée répondant aux besoins de différents régimes alimentaires.

Ressources disponibles

Formations

- [Conception d'événements inclusifs - Vers une participation accrue](#), Idéaux.
- [Planification d'événements accessibles et inclusifs pour la mobilisation des connaissances](#), Research Impact Canada.
- [Accessibilité universelle des événements](#), AlterGo.
- [Organisation d'événements accessibles](#), Ville de Gaspé, 2023.

Subventions

- **Fédérales**
 - [Fonds pour l'accessibilité](#) : aide financière pour des projets d'aménagement de petite ou de grande envergure, Gouvernement du Canada.
- **Provinciales**
 - [Aide financière aux festivals et aux événements touristiques](#) : aide financière pour l'organisation de festivals et événements touristiques, Gouvernement du Québec.
 - [Aide financière : Appel de projets Culture et Inclusion](#) : soutien pour des projets qui utilisent la culture comme outil d'intervention pour agir sur des enjeux sociaux, Gouvernement du Québec.
- **Municipales**
 - [Soutien financier aux loisirs inclusifs](#) : aide financière attribuée pour couvrir les dépenses liées à l'inclusion de personnes en situation de handicap dans les activités de loisir offertes à la population générale, visant à diversifier et à renforcer l'offre d'activités inclusives sur le territoire, Ville de Québec.

Documentation

- [Planifier un événement inclusif](#), Gouvernement du Canada.
- [Guide Accessibilité universelle des événements](#), AlterGo.
- [Guide pour l'organisation d'événements inclusifs](#), TELFER.
- [Organiser un événement inclusif et accessible: le guide complet](#), WEEZEVENT.
- [Fiche pour un événement inclusif](#), Réseau des universités du Québec.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion lors d'événements, consultez également les fiches suivantes :

[2. Art et culture](#)

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[14. Loisirs, sports et tourisme](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[17. Parcs et espaces verts](#)

[18. Participation citoyenne](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

Fiche rédigée par Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle.



11. Hébergement

Continuum public, privé et communautaire

L'hébergement des personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap préfèrent généralement demeurer à domicile avec les services appropriés plutôt que de vivre en milieu institutionnel. Cependant, certaines personnes nécessitent un hébergement adapté à leurs besoins spécifiques. Il est donc essentiel de privilégier la diversité des milieux de vie alternatifs, non rattachés à des ressources privées, pour éviter la marchandisation de la santé.

Actuellement, de nombreuses personnes en situation de handicap sont hébergées par manque de ressources alternatives adéquates, telles que le logement social ou les soins à domicile insuffisants.

Des cas d'exploitation de la clientèle sont observés, où certains exploitants optimisent leurs profits au détriment de la qualité des services. De plus, la qualité des services varie considérablement entre les différents exploitants et les types d'hébergement (hébergement communautaire, RI-RTF, CHSLD, maisons des aînés). Il existe aussi plusieurs formules d'hébergement offertes par des organismes caritatifs comme les Maisons Martin-Matte et la Fondation Louis et Véro.

Le revenu limité des personnes en situation de handicap, combiné à l'accès restreint au soutien à domicile, mène parfois à leur institutionnalisation, et dans certains cas, au recours à l'aide médicale à mourir qui est de plus en plus accessible.

Tableau 1 : Revenus mensuels des personnes célibataires vivant avec un handicap et bénéficiaires de l'aide sociale par province (chiffres de 2022).

	Revenus mensuels d'aide sociale (2022) ²	Revenus mensuels d'aide sociale (2022) ² + 200\$ par mois	% de 1601,51\$ par mois = SV + SRG de janvier 2022	% du Seuil officiel de la pauvreté du Canada de 2022 ³	% du Seuil de la pauvreté extrême de 2022 ⁴
Nouveau-Brunswick	907,00\$	1107,00\$	69%	54%	73%
Nouvelle-Écosse	1057,25\$	1257,25\$	79%	58%	77%
Manitoba	1177,08\$	1377,08\$	86%	65%	87%
Ontario	1322,58\$	1522,58\$	95%	66%	88%
Québec	1362,92\$	1562,92\$	98%	81%	109%
Saskatchewan	1419,92\$	1619,92\$	101%	75%	100%
Colombie-Britannique	1504,50\$	1704,50\$	106%	73%	98%
Île-du-Prince-Edouard	1559,58\$	1759,58\$	110%	83%	110%
Terre-Neuve-et-Labrador	1700,00\$	1900,00\$	119%	90%	119%
Alberta (AISH ¹)	1776,58\$	1976,58\$	123%	85%	113%

¹ AISH : Assured Income for the Severely Handicapped de l'Alberta

² https://maytree.com/wp-content/uploads/Welfare_in_Canada_2022.pdf

³ Seuil officiel de la pauvreté du Canada = Mesure du panier de consommation (MPC)

⁴ Seuil de la pauvreté extrême = 75% de la Mesure du panier de consommation (MPC) = Coût pour se procurer un panier de biens et de services essentiels pour subvenir à ses besoins de base (nourriture, vêtements, logement, transport et autres nécessités)

Les personnes en situation de handicap souhaitent vivre dans la communauté et participer activement à la vie en société. Bien que la fiche 13. Logement, habitation (Programme PAD) traite du logement non institutionnel, il est pertinent de rappeler l'existence de nombreuses options visant à mieux loger les personnes en situation de handicap : [Programme d'adaptation de domicile](#), [Programme Allocation-logement](#), [Programme Habitations à loyer modique \(HLM\)](#), [Programme AccèsLogis](#)²⁰ et le [Programme de supplément au loyer Québec](#).

²⁰ Le programme comprend trois volets :

[Le modèle de soins et services de soutien à domicile \(SAD\) au Québec doit être revu.](#) Selon la Commissaire à la santé et au bien-être, Joanne Castonguay, qui juge la situation « inquiétante » : « Le système de soutien à domicile [...] ne parvient plus à répondre adéquatement aux besoins actuels de la population. De plus, il semble peu équipé pour faire face aux exigences futures », a-t-elle déclaré lors d'une conférence de presse en janvier 2024. Un meilleur accès au SAD est nécessaire pour favoriser le maintien à domicile des personnes en situation de handicap.

Portrait de la situation

Au 31 mars 2021, le Québec comptait 36 350 personnes hébergées en centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), 18 742 adultes en ressources intermédiaires (RI) et 7 816 adultes en ressources de type familial (RTF). En CHSLD, 91 % des personnes hébergées étaient âgées de 65 ans et plus, avec une durée moyenne de séjour d'environ deux ans. Parmi les adultes en RI ou RTF, 41 % étaient des usagers des programmes en déficience intellectuelle, déficience physique ou trouble du spectre de l'autisme, 39 % des usagers du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées, et 20 % des usagers du programme de santé mentale.

Les services résidentiels visent à offrir un milieu de vie adapté aux personnes ayant une déficience ou un trouble du spectre de l'autisme, en tenant compte de la nature et de la complexité de leurs besoins, ainsi que de leurs capacités, leurs incapacités et leurs projets de vie. Ces milieux incluent, sans s'y limiter, les RI et les RTF, les appartements supervisés, les logements sociaux avec services, les CHSLD et les maisons alternatives (MA).

Selon l'article 108 de la Loi sur la santé et les services sociaux du Québec, de nombreux établissements publics préfèrent acheter des places d'hébergement auprès de ressources privées plutôt que de créer des RI ou CHSLD publics. Or, ces ressources présentent des écarts quant à la qualité des services et au

Volet 1: Logements permanents pour ménages à faible revenu (familles, personnes seules, personnes âgées autonomes, personnes handicapées autonomes).

Volet 2 : Logements permanents avec services (repas, soutien à domicile, entretien ménager) pour personnes âgées en légère perte d'autonomie.

Volet 3 : Logements temporaires ou permanents avec services pour personnes ayant des besoins particuliers en habitation.

niveau des ressources disponibles, car elles ne sont pas soumises aux normes de l'agrément, de la certification, ni aux inspections du MSSS dans les RI-RTF.

Les obstacles à l'hébergement des personnes en situation de handicap

Les personnes handicapées font face à de nombreux obstacles en matière d'hébergement :

- Revenu limité
- Rare disponibilité de logements accessibles
- Coût élevé des logements adaptés
- Manque d'accès au Programme de soutien à domicile
- Hébergement en milieux institutionnels (CHSLD et RI-RTF) souvent non souhaité
- Disparités de l'offre d'hébergement institutionnel et non institutionnel entre les CISSS-CIUSSS, les territoires et les régions
- Inégalités salariales pour les professionnels de la santé entre établissements publics, privés et communautaires
- Fort roulement de personnel dans le continuum d'hébergement
- [Différences de formation du personnel entre les diverses modalités d'hébergement](#)
- Variabilité de la qualité des services entre les types d'hébergement
- Listes d'attente, signe d'un rationnement dans l'accès aux services
- [La crise du logement et son impact sur les personnes en situation de handicap](#)

La rénoviction, un phénomène toujours présent au Québec

Nous restons profondément préoccupés par l'augmentation des tactiques frauduleuses utilisées par certains propriétaires pour forcer les locataires vulnérables à quitter leur logement, et ce, dans des délais très courts.

Les reprises de logement, les évictions pour rénovations majeures (appelées « rénovictions ») ou pour transformation, ainsi que les hausses abusives de loyer sont devenues des pratiques courantes chez de nombreux propriétaires. Les personnes en situation de handicap sont souvent contraintes de déposer des actions en justice afin d'obtenir que leurs locateurs éliminent les obstacles quotidiens et rendent leur environnement de vie plus sécuritaire. Parmi les demandes fréquentes figurent l'installation de rampes, de places de stationnement accessibles, de portes automatiques, un meilleur éclairage, des entrées élargies et des mains courantes. Ces exemples illustrent quelques-unes des raisons pour lesquelles des personnes ayant des limitations fonctionnelles ont saisi les tribunaux des droits de la personne.

Même des locataires qui gagnent leur cause devant le Tribunal administratif du logement (TAL), beaucoup finissent par quitter leur appartement, épuisés par le harcèlement et les représailles des propriétaires. Il est important de souligner que la discrimination dans le domaine du logement est illégale au Québec. Un propriétaire ne peut refuser de signer un bail avec un locataire en raison d'une de ses caractéristiques personnelles : sa couleur de peau, sa religion, son âge ou son type de handicap.

Dans ce contexte difficile, il est essentiel de rappeler que la Charte des droits et libertés de la personne s'applique toujours en matière de logement.

Solution et innovation technologique

Afin de faciliter la recherche d'habitation pour les personnes en situation de handicap, le CAPVISH a développé une application web spécialisée dans les logements adaptés, l'[AppLOAD](#). Il s'agit d'une première dans la grande région de Québec.

Lancée par le CAPVISH, cette application permet de rechercher un logement selon plusieurs critères spécifiques : emplacement du quartier, superficie du logement, nombre de pièces, type de location ou encore les services d'accessibilité. Le système est conçu pour être facilement utilisable par les personnes en situation de handicap.

Normes et obligations

Il est essentiel de comprendre le mécanisme régional d'accès à l'hébergement et de saisir toute sa complexité.

En plus des ressources d'hébergement publiques, privées et communautaires dans le domaine de la santé et des services sociaux, [l'Ordre des architectes du Québec](#) milite pour une meilleure accessibilité au logement pour les personnes handicapées. Pour une personne à mobilité réduite, trouver un logement adapté à ses besoins s'apparente davantage à un parcours du combattant qu'à un parcours sans obstacle.

La Régie du bâtiment du Québec (RBQ) a donc adopté [un nouveau règlement visant à généraliser la construction de logements accessibles](#). Grâce à ce règlement, le Québec rattrapera, voire surpassera, les provinces qui exigent déjà de 5 à 15 % de logements accessibles ou adaptables. Toutefois, la Ville de Vancouver, qui impose 100 % de logements adaptables, va encore plus loin.

Bonnes pratiques

Les bonnes pratiques sont simples, mais le défi de les appliquer uniformément partout au Québec reste un engagement continu de la part des établissements publics de santé et de services sociaux :

- Assister la personne afin de lui permettre d'accéder à un logement adapté avec les services nécessaires en fonction de sa condition et de ses besoins évolutifs (en planifiant l'évolution anticipée de ces besoins).
- Respecter le choix des personnes en tenant compte de leur histoire de vie.
- Pour des besoins similaires, la personne doit bénéficier d'une qualité d'hébergement uniforme et d'une équité dans les services offerts, peu importe les modalités proposées ou disponibles (Maison des aînés, CHSLD, RI-RTF, RPA, ressources résidentielles communautaires, etc.).
- Mettre en place, dans les milieux d'hébergement, des politiques sans produits parfumés afin de prendre en compte les besoins des personnes affectées par la sensibilité chimique multiple.

Particularités selon le handicap

Avec plus de 300 000 visiteurs en situation de handicap attendus, les Jeux olympiques et paralympiques de 2024 ont mis en avant la notion d'hospitalité pour garantir des conditions d'accueil optimales pour les personnes en situation de handicap.

[Le guide pratique de l'hébergement handi-accueillant](#) propose des recommandations adaptées aux handicaps ou catégories suivantes :

- Handicap auditif
- Handicap visuel
- Handicap intellectuel
- Familles
- Personnes âgées
- Utilisateurs de fauteuil roulant (UFR)

Ce qui peut sembler approprié pour un événement temporaire d'envergure peut également s'avérer pertinent à moyen et long terme.

Ressources disponibles

- Voir le mécanisme régional d'accès à l'hébergement et en apprécier toute sa complexité.
- Pour le mieux-être des personnes hébergées - [Plan d'action pour l'hébergement de longue durée 2021-2026](#), Gouvernement du Québec.
- Hébergement en établissement public (définition, coûts et admissibilité), RAMQ.
- [Hébergement par une ressource intermédiaire](#) (définition, coûts et admissibilité), RAMQ.
- [L'inaccessibilité du soutien à domicile](#), Le Devoir.

- [Un projet-pilote pour sortir les adultes handicapés des CHSLD](#), Radio-Canada Info.
- [De la rénoviction pour évincer des personnes handicapées](#), Le Soleil.
- [Recherche de logement adapté: innovation à Québec pour les personnes handicapées](#), Journal de Québec.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion en hébergement (continuum public, privé et communautaire, consultez également les fiches suivantes :

[9. Environnement bâti](#)

[13. Habitation et logement](#)

[19. Revenu](#)

[20. Santé environnementale](#)

[23. Services de santé](#)

[24. Services sociaux](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

[29. Urbanisme](#)

Fiche rédigée par André Prévost, en collaboration avec Mathieu Noël (COPHAN).



12. Immigration

Assurer une inclusion équitable pour les immigrants en situation de handicap

Portrait de la situation

Les immigrants en situation de handicap font face à des défis uniques, confrontés à une double discrimination : celle liée à leur statut migratoire et celle liée à leur handicap. Ils rencontrent souvent des obstacles dans l'accès à des logements adéquats, aux services de santé, aux opportunités d'emploi et aux infrastructures accessibles. Les préjugés, les barrières linguistiques et culturelles, ainsi que le manque de sensibilisation exacerbent leurs difficultés. Une approche inclusive est nécessaire pour répondre à leurs besoins spécifiques et favoriser leur intégration.

Quelques obstacles spécifiques et comment y remédier :

- **Accès limité aux services de santé** : Les services de santé sont souvent mal adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap, et plus encore aux immigrants. Il est crucial de former le personnel médical à être plus inclusif et d'offrir des services d'interprétation linguistique.
- **Logements inaccessibles et coûteux** : Les logements adaptés sont souvent rares et coûteux. Il est essentiel d'augmenter l'offre de logements sociaux et accessibles et de prévoir des aides spécifiques pour les immigrants en situation de handicap.
- **Reconnaitances des qualifications** : Les immigrants en situation de handicap peuvent avoir des qualifications et des compétences non reconnues dans leur pays d'accueil. Des programmes de reconnaissance des qualifications et des formations complémentaires sont nécessaires pour faciliter leur intégration professionnelle.
- **Discrimination et préjugés** : Les immigrants en situation de handicap subissent souvent une discrimination multiple. Des campagnes de sensibilisation et des formations sur la diversité et l'inclusion peuvent contribuer à réduire les préjugés et à promouvoir un environnement plus accueillant.

- **Accessibilité des transports** : Les services de transport adapté peuvent être insuffisants ou mal planifiés. Améliorer l'accessibilité des transports publics et offrir des options de transport adapté plus efficaces sont des priorités.

Normes et obligations

Des cadres existent pour guider les organisations dans l'élaboration de pratiques plus inclusives. Certains sont plus obligatoires, tandis que d'autres incitent à aller plus loin :

- **Obligation d'accommodement raisonnable** : Les employeurs et prestataires de services doivent ajuster leurs pratiques pour répondre aux besoins des immigrants en situation de handicap, en fournissant des aménagements raisonnables.
- **Normes d'accessibilité** : Les employeurs, les écoles et les institutions publiques du Québec sont tenues de respecter les lois sur les droits de la personne qui garantissent l'accessibilité et interdisent la discrimination fondée sur le handicap. Les immigrants en situation de handicap ont droit à des aménagements raisonnables pour participer pleinement à la vie professionnelle et sociale.
- **Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées** : Cette loi québécoise vise à promouvoir l'intégration et l'autonomie des personnes en situation de handicap en imposant des normes d'accessibilité aux établissements publics et privés.

Bonnes pratiques

- **Établir des partenariats avec des organismes spécialisés** : Collaborer avec des organisations soutenant les immigrants et les personnes en situation de handicap pour offrir des services intégrés et adaptés.
- **Offrir des programmes de mentorat** : Mettre en place des programmes de mentorat pour aider les immigrants en situation de handicap à naviguer dans les systèmes de santé, de logement et d'emploi.

- **Améliorer l'accessibilité des informations** : Fournir des informations en plusieurs langues et formats accessibles (braille, audio, etc.) pour garantir que tous les immigrants en situation de handicap aient accès aux ressources nécessaires.
- **Sensibiliser et former le personnel** : Former le personnel des services publics et privés à l'accueil et au soutien des personnes immigrantes en situation de handicap.
- **Simplification des démarches administratives** : Faciliter l'accès aux services publics, sociaux et de santé pour les immigrants en situation de handicap en simplifiant les procédures et en assurant un accompagnement personnalisé.
- **Programmes d'insertion professionnelle inclusifs** : Mettre en place des programmes d'accompagnement vers l'emploi qui tiennent compte des barrières liées à l'immigration (reconnaissance des diplômes étrangers) et aux besoins liés au handicap.
- **Aménagements dans les écoles** : Offrir un soutien spécifique dans les établissements d'enseignement pour les étudiants immigrants en situation de handicap, incluant un soutien pédagogique, des technologies adaptées et la formation des enseignants à l'inclusion.
- **Collaboration avec les communautés ethnoculturelles** : Travailler avec les groupes communautaires ethnoculturels pour sensibiliser et soutenir les familles accompagnant des personnes en situation de handicap, facilitant ainsi l'accès aux ressources et au soutien nécessaires.
- **Campagnes de sensibilisation** : Organiser des campagnes pour sensibiliser le public aux droits des personnes en situation de handicap issues de l'immigration et pour lutter contre les préjugés et la discrimination.
- **Renforcement des politiques d'inclusion** : Plaider pour des politiques publiques plus inclusives, notamment dans le recrutement, tant dans la fonction publique que dans le secteur privé, pour favoriser l'emploi des immigrants en situation de handicap.

L'inclusion des personnes immigrantes en situation de handicap repose sur des mesures concrètes et une approche inclusive à plusieurs niveaux : sensibilisation, accessibilité des services, insertion professionnelle et aménagement des infrastructures publiques. En adoptant ces bonnes pratiques, le Québec peut contribuer à une société plus équitable, où tous les citoyens, quelle que soit leur origine ou leur situation, peuvent participer pleinement.

Ressources disponibles

- **Subventions et programmes de soutien** : Utiliser les subventions disponibles pour améliorer l'accessibilité et offrir un soutien financier aux immigrants en situation de handicap.
- **Documentation et guides de pratiques** : Diffuser des guides et des ressources pratiques pour promouvoir l'inclusion des immigrants en situation de handicap.

Créer un environnement accessible et inclusif pour les immigrants en situation de handicap est un processus continu qui demande des efforts coordonnés et une capacité d'adaptation. En mettant en œuvre des pratiques inclusives et en sensibilisant les communautés, nous contribuons à bâtir une société plus équitable et accueillante pour tous. Ainsi, chaque individu peut s'épanouir, quels que soient ses capacités et son statut migratoire.

Références

Documents officiels et rapports gouvernementaux

- Cadre législatif et réglementaire de l'immigration au Canada, Gouvernement du Canada.
 - Ce document explique les lois et les règlements canadiens en matière d'immigration, y compris les critères d'admissibilité médicale qui affectent les immigrants en situation de handicap.
- Plan d'action 2021-2024 en matière de handicap, Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

- Ce plan d'action présente les mesures spécifiques mises en place pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap au Québec.
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, Gouvernement du Québec.
 - Cette loi québécoise encadre les droits et l'inclusion des personnes en situation de handicap et peut être pertinente pour les immigrants.

Rapports d'organisations et études sur l'inclusion des immigrants handicapés

- Les obstacles à l'inclusion des personnes handicapées issues de l'immigration, Conseil canadien pour les réfugiés (CCR).
 - Ce rapport examine les défis spécifiques auxquels font face les immigrants en situation de handicap au Canada, notamment dans l'accès aux services sociaux et de santé.
- Pour une pleine participation des personnes immigrantes en situation de handicap, Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS).
 - Ce document analyse les politiques publiques au Québec et propose des recommandations pour améliorer l'inclusion des immigrants en situation de handicap.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion des personnes handicapées issues de l'immigration, consultez également les fiches suivantes :

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[6. Éducation postsecondaire](#)

[7. Éducation primaire et secondaire](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[23. Services de santé](#)

[24. Services sociaux](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Alexandra Bustillo, intervenante psychosociale (AMEIPH).



13. Habitation et logement

Offrir des habitations accessibles et inclusives

Qu'est-ce qu'une habitation accessible et inclusive ?

Une habitation est un lieu de résidence stable qui peut prendre plusieurs formes : maison unifamiliale, plex, immeuble multifamilial, condominium, logement, chambre, résidence étudiante, résidence pour personnes âgées, etc.

Une habitation accessible et inclusive est un espace conçu pour toute personne, quelles que soient ses capacités, ses aptitudes ou son âge, puisse y résider, réaliser ses activités quotidiennes et assumer ses responsabilités familiales et parentales. Ce type d'habitation élimine les obstacles rencontrés pour les personnes en situation de handicap grâce à des aménagements profitant également à tous les autres résidents. Lorsque les aménagements inclusifs atteignent leur limite de capacité, des services à domicile, des aides techniques et des adaptations viennent répondre aux besoins spécifiques.

Outre les caractéristiques générales d'un environnement bâti accessible et inclusif, une habitation accessible et inclusive doit être conçue, construite, rénovée et entretenue de manière à garantir que :

- **Les circulations à l'intérieur du bâtiment** permettent l'accès à tous les services communs et à chaque logement. Dans les plex et les bâtiments multifamiliaux sans ascenseur, seuls les logements du rez-de-chaussée sont accessibles.
- **Les circulations dans chaque unité d'habitation** donnent accès à toutes les pièces et fonctionnalités. Les logements à deux étages sont à éviter. Sinon, une chambre et une salle de bain complète doivent être prévues au rez-de-chaussée.
- **Les salles de toilettes** disposent d'un espace suffisant pour permettre les manœuvres et sont équipées pour être utilisables par tous.
- **Les chambres** sont suffisamment grandes pour permettre la manœuvre une fois meublées.

- **La cuisine** offre des espaces de circulation et des équipements utilisables par tous.
- **Tous les contrôles et équipements** (hauteur et ouverture des fenêtres, contrôle de température, etc.) sont accessibles et utilisables par tous.
- **Les adaptations futures aux besoins spécifiques** d'une personne ayant des incapacités peuvent être réalisées facilement, avec un minimum de travaux.

Portrait de la situation

Au Québec, l'offre en habitations accessibles et inclusives est insuffisante, alors que la demande pour ce type de logements est élevée. Cette situation exerce une forte pression sur les programmes d'adaptation de domicile, souvent perçus comme la seule solution pour effectuer les ajustements nécessaires. Les délais d'attente se comptent en années, obligeant ainsi de nombreuses personnes à vivre dans des environnements qui ne répondent pas à leurs besoins. Contrairement à d'autres citoyens, les personnes ayant une incapacité ne peuvent souvent pas choisir librement leur logement, déménager dans un autre quartier plus proche de leur travail ou s'adapter à un changement dans la composition de leur ménage.

Par définition, une habitation accessible et inclusive peut être occupée par tous. Cependant, en raison de sa rareté, on privilégie souvent l'accès à ces logements pour les personnes ayant des incapacités, ce qui peut entraîner un risque de ghettoïsation.

Rendre accessibles et inclusives la majorité des habitations est essentiel pour offrir aux personnes ayant une incapacité un véritable choix de logement pour permettre à toute la population de profiter des avantages de ce type d'habitation. Bien que le Québec ait amorcé des progrès avec les changements réglementaires adoptés en 2018, leurs retombées pour les personnes concernées se font encore attendre.

Enfin, le Québec fait face à une crise sans précédent en matière de disponibilité et de l'abordabilité des logements. Les mesures visant à résoudre cette crise devront impérativement intégrer l'accessibilité universelle, pour que personne ne soit laissé de côté. Encadrer ces efforts par une Politique nationale en habitation

(en développement depuis plus d'une décennie) et un plan d'action gouvernemental en habitation (annoncé à plusieurs reprises comme imminent depuis quelques années) est également nécessaire pour structurer cette réponse.

L'offre actuelle en habitation accessible et inclusive

Il n'existe pas au Québec d'inventaire exhaustif des logements accessibles, indiquant leur nombre, leur emplacement ou leur typologie. La diversité des terminologies (visitable, adapté, accessible, adaptable), des caractéristiques variées et des multiples propriétaires rend leur dénombrement complexe. De plus, il n'y a pas de système de mise en marché spécifique pour faciliter la recherche d'un logement accessible pour les personnes en situation de handicap, ni pour permettre aux propriétaires de trouver des locataires ou acheteurs pour ces logements.

Comme pour l'environnement bâti en général, la majorité des habitations au Québec date de plusieurs décennies. À Montréal, par exemple, [71 % des logements ont été construits avant 1980](#), avec des configurations souvent peu adaptées à l'accessibilité universelle (escaliers extérieurs, escaliers en colimaçon, rez-de-chaussée surélevé, etc.). Pour les rendre accessibles, des travaux de rénovation ou d'adaptation de domicile importants sont nécessaires, réalisés uniquement sur une base volontaire.

Depuis 1976, les nouveaux bâtiments résidentiels de trois étages et plus, comptant au moins huit logements, doivent respecter certaines exigences d'accessibilité dans leurs parties communes. Quarante ans plus tard, en 2018, les premières exigences réglementaires d'accessibilité pour l'intérieur des unités d'habitation ont été introduites, sur la base d'études montrant que les [coûts supplémentaires pour une conception minimalement accessible ou adaptable](#) (accessibles et inclusifs) étaient minimes. Après une période d'adaptation pour les concepteurs et les développeurs, les premières unités accessibles non volontaires ont été mises en chantier en 2020. Cette année-là, [38 000 logements collectifs](#) de type appartements ont été mis en chantier, représentant moins de 1 % du parc résidentiel québécois. Bien que ces unités soient une avancée, elles sont souvent minimalement accessibles, de petite taille et plus coûteuses que les logements existants, limitant ainsi leur accessibilité financière pour de nombreuses personnes en situation de handicap.

En 2022, le Québec comptait près de [136 000 logements sociaux](#). Selon l'Office des personnes handicapées du Québec, seulement [1 % de ces logements](#) étaient réservés aux personnes en situation de handicap. Dans le cadre du programme AccèsLogis (36 200 unités construites), la Société d'habitation du Québec avait fixé des exigences élevées d'accessibilité : 10 % des logements devaient être adaptables dans les petits bâtiments d'habitation et 100 % (soit 30 % à Montréal) dans les plus grands bâtiments. Toutefois, peu de données sont disponibles sur les unités effectivement réalisées, et à Montréal, [la majorité des logements adaptables](#) réalisés dans le cadre du programme sont destinés aux personnes âgées. Le [Programme d'habitation abordable Québec](#), qui a remplacé AccèsLogis, exige désormais que 10 % des logements soient adaptables, indépendamment de la taille du bâtiment, ce qui constitue un recul.

À Montréal, parmi les 20 810 habitations HLM gérées par l'Office municipal d'habitation de Montréal, seulement [631 sont adaptées](#) (3 %), dont 104 (0,5 %) sont destinées à des familles. Les délais d'attente pour obtenir un logement HLM augmentent dans tout le Québec et touchent davantage les personnes nécessitant un logement adaptable ou accessible suffisamment grand pour accueillir une famille. En 2021, le délai [d'attente moyen à Montréal](#) atteignait [5,7 ans](#).

La demande en habitation accessible et inclusive

Il n'existe pas d'analyses précises sur la demande en habitation accessible et inclusive. Cependant, en 2017, au Québec, 1 053 350 personnes déclaraient avoir une incapacité significative et persistante affectant leurs activités quotidiennes, soit [16,1 % de la population](#). Parmi elles, plus de 260 000 utilisaient des aménagements particuliers dans leur résidence et 15 % de ce nombre (soit 39 000 personnes) vivaient dans des logements mal adaptés. De plus, [70 000 personnes](#) n'avaient pas d'aménagements spécifiques mais en auraient eu besoin, ce qui porte à près de 110 000 le nombre de personnes ayant besoin d'une habitation accessible et inclusive à court terme.

Le vieillissement de la population accentue cette demande. La prévalence des limitations fonctionnelles augmente drastiquement avec l'âge, atteignant un [taux d'incapacité](#) de 57,2 % chez les Québécois de 65 ans et plus, et de 84 % chez ceux de 85 ans et plus. Avec 25 % de la population québécoise qui sera âgée de 65 ans et plus en 2031, et 25 % de la population ayant 85 ans et plus d'ici 2061, la demande future pour des habitations accessibles et inclusives devrait croître de manière exponentielle. De nombreux aînés souhaitent déjà ce type

d'habitation pour demeurer autonomes le plus longtemps possible. Les proches et amis des aînés et des personnes en situation de handicap recherchent également des habitations accessibles et inclusives, pour la visitabilité, leur sensibilité accrue aux enjeux d'accessibilité, ainsi que leur côté pratique et fonctionnel.

Les personnes en situation de handicap ne vivent pas toujours seules. En 2017, par exemple, [21 % d'entre elles résidaient dans un ménage comptant au moins un enfant de moins de 18 ans](#). Faute de logements adaptés pour les grands ménages, leur seule option est souvent un foyer plus spacieux mais inadapté aux limitations fonctionnelles, ce qui crée des situations de dépendance et de vulnérabilité. Il y a donc une demande pour des habitations accessibles et inclusives de différentes tailles, permettant de répondre à divers choix de vie.

[Les personnes avec incapacité sont également plus souvent locataires](#) que celles sans incapacité. Près de la moitié des personnes ayant des difficultés de motricité sont locataires et la majorité d'entre elles vivent sous le seuil de faible revenu. Cependant, seulement [une personne en situation de handicap sur sept](#) habite un logement subventionné. Cette situation devient critique en période de pénurie de logements avec la discrimination de certains propriétaires, le refus des travaux d'adaptation et la hausse des loyers.

Enfin, [9,4 % des personnes en situation de handicap](#) vivent dans un logement nécessitant des réparations majeures, comparativement à 6,7 % des personnes sans incapacité.

L'adaptation de domicile

Adapter son domicile devient souvent la seule solution lorsque les besoins d'une personne évoluent, qu'elle ne parvient pas à trouver une habitation adéquate, ou lorsque des modifications sont nécessaires dans un logement accessible et inclusif. Cela implique d'entreprendre des travaux de rénovation parfois majeurs. Cependant, tout le monde n'a pas la volonté ou les moyens de se lancer dans ces rénovations, d'autant plus que vivre quotidiennement dans un logement inadapté est déjà éprouvant.

Quelques programmes d'aide à l'adaptation de domicile existent, chacun visant des clientèles spécifiques avec ses propres règles et critères, certains étant plus simples et/ou plus généreux que d'autres, ce qui crée des inégalités entre les demandeurs en termes de délais d'attente, d'assistance et de soutien financier.

Nous pensons notamment aux programmes destinés aux victimes d'accidents de travail ou de la route, aux anciens combattants ou aux personnes vivant dans une collectivité autochtone.

La majorité des personnes en situation de handicap, ne répondant pas aux critères de ces programmes spécifiques, doit se tourner vers le Programme d'adaptation de domicile de la Société d'habitation du Québec (ou vers son équivalent municipal pour la Ville de Montréal) pour obtenir de l'aide pour les travaux visant à répondre à leurs besoins essentiels. En 2022, ce programme n'a permis de réaliser que [1101 adaptations de domicile](#). Depuis sa création en 1990, le programme n'a jamais été en mesure de répondre à la demande, avec des délais d'attente prolongés, un taux élevé d'abandon, des besoins partiellement satisfaits et une clientèle majoritairement composée de propriétaires occupants, alors que les personnes en situation de handicap sont principalement locataires.

Les unités de logement en HLM ne sont pas admissibles au Programme d'adaptation de domicile (PAD). Les adaptations nécessaires dans ces habitations doivent être financées à même les budgets d'entretien et de réparation des bâtiments, dans un contexte de déficit chronique de l'entretien du parc HLM au Québec.

Autres éléments à prendre en compte

D'autres éléments influencent la capacité d'une personne ayant des incapacités à participer socialement depuis son domicile. Parmi ces éléments, on retrouve :

- Le coût de son logement en fonction de ses capacités financières.
- La disponibilité, la variété et l'accessibilité des commerces et des services à proximité de sa résidence.
- La disponibilité et l'accessibilité des moyens de transport : transport collectif, transport adapté, aménagements piétonniers, stationnement, etc.
- La suffisance des services d'aide à domicile.

De plus, pour certaines personnes, vivre de façon autonome nécessite une supervision ou une assistance pour réaliser les activités du quotidien. Ce soutien peut prendre diverses formes, allant des services d'aide à domicile à la mutualisation d'heures de service pour une présence continue (24/7), ou même

des projets initiés par des parents pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Dans tous les cas, flexibilité et collaboration avec le réseau de la santé et des services sociaux sont primordiales pour éviter l'institutionnalisation.

Normes et obligations

Au Québec, les exigences de construction relèvent de la Régie du bâtiment du Québec pour les grands bâtiments (plus de trois étages ou plus de huit logements) et des municipalités pour les petits bâtiments (trois étages ou moins et huit logements ou moins).

Depuis 1976, les espaces communs des grands bâtiments résidentiels doivent respecter des normes d'accessibilité, tandis que les premières exigences pour l'intérieur des logements ne sont apparues qu'en 2018. Pour les bâtiments de quatre étages et moins, la réglementation actuelle ne comporte aucune obligation concernant la présence d'un ascenseur, ce qui réduit le nombre de logements accessibles, même avec les nouvelles exigences. Quant aux unités d'habitation situées dans les résidences pour aînés, elles ne sont pas assujetties à ces normes.

[Certaines municipalités du Québec](#) ont adopté des exigences d'accessibilité plus strictes que le Code de construction du Québec pour les nouveaux bâtiments construits sur leur territoire. À Laval, en plus de rendre l'entrée principale accessible, 50 % des entrées doivent l'être également, et 10 % des logements dans les bâtiments de 13 logements ou plus doivent être adaptables. La ville de Drummondville exige des portes élargies et Victoriaville impose des corridors et des portes élargis dans toutes les typologies d'habitation, y compris les habitations unifamiliales.

Outre les normes pour les grands bâtiments, le Code de construction contient des directives pour les petits bâtiments. Par exemple, si la différence de hauteur entre l'entrée du bâtiment d'habitation et le rez-de-chaussée est de 600 mm ou plus, l'accessibilité n'est pas requise, ce qui engendre la présence de bâtiments dotés de logements en demi-sous-sol ou d'escaliers intérieurs dans le vestibule d'entrée, rendant les adaptations ultérieures très difficiles. Les municipalités peuvent également exiger une accessibilité universelle accrue dans certains secteurs ou pour certains projets grâce à leurs règlements d'urbanisme. Les

consultations publiques permettent aux citoyens d'influencer ces règlements pour favoriser une meilleure prise en compte de l'accessibilité universelle.

En complément de la réglementation, des normes et des programmes volontaires existent pour encourager les propriétaires et les donneurs d'ouvrage à améliorer l'accessibilité des habitations.

La [Société canadienne d'hypothèques et de logement](#) (SCHL) soutient le logement accessible depuis de nombreuses années, en appuyant le développement et la rénovation de logements sociaux et communautaires, ainsi que la recherche et le partage de connaissances en matière d'habitation. Elle propose également de nombreux documents d'information sur l'accessibilité des logements.

La [Société d'habitation du Québec](#) (SHQ) gère de nombreux programmes d'amélioration de l'habitation. En plus de l'adaptation de domicile, elle établit les règles et les budgets pour le déploiement et l'entretien du parc de logements HLM, la gestion des unités AccèsLogis ainsi que du logement abordable (Programme d'habitation abordable Québec), et fournit un soutien financier à certains ménages pour payer leur loyer. Bien que l'accessibilité soit présente dans plusieurs programmes de la SHQ, elle n'est ni systématique ni transversale. En février 2023, le gouvernement a annoncé le retrait du programme AccèsLogis sans proposer de remplacement pour garantir l'accessibilité des logements.

L'Association canadienne de normalisation a élaboré la [norme B652](#) sur le logement accessible, qui offre des dimensions et des solutions pour faciliter l'accessibilité du logement, mais son application reste optionnelle.

Bonnes pratiques

Comme citoyen :

- S'informer sur l'habitation accessible et inclusive.
- Contacter vos élus municipaux, provinciaux et fédéraux pour exprimer votre soutien aux initiatives en faveur de l'habitation accessible et inclusive.
- Partager vos revendications sur les réseaux sociaux.

- Participer aux consultations publiques municipales sur les projets d'habitation pour revendiquer l'accessibilité universelle de toutes les unités prévues.

Comme municipalité :

- Adopter une réglementation de construction plus ambitieuse en matière d'accessibilité universelle de l'habitation, notamment pour les bâtiments de trois étages ou moins et de huit logements ou moins.
- Interdire la construction de logements en demi-sous-sol.
- Créer un comité sur l'accessibilité incluant des personnes en situation de handicap ou leurs représentants, chargé de réviser l'ensemble des nouveaux projets résidentiels pour garantir l'intégration de l'accessibilité universelle.
- Mettre en place des mesures de soutien pour transformer les bâtiments résidentiels existants afin de créer des logements accessibles universellement.
- Intégrer l'accessibilité universelle dans les plans particuliers d'urbanisme (PPU) et dans les plans d'implantation et d'intégration architecturale (PIIA).
- Utiliser l'accessibilité universelle comme critère dans les demandes de permis pour les projets particuliers de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble (PPCMOI).
- Conditionner l'obtention de subventions dans les programmes municipaux soutenant la création ou la rénovation de logements à l'accessibilité universelle.

Au provincial :

- S'inspirer de l'Ontario en adoptant une Loi sur l'accessibilité universelle intégrant des dispositions solides pour l'habitation.
- Adopter une Politique nationale en habitation (en discussion depuis plus de dix ans) et un plan d'action gouvernemental en habitation (souvent annoncé comme imminent).
- Renforcer les exigences du Code de construction du Québec pour répondre aux besoins actuels et futurs de la population, notamment :

- Rendre obligatoires les exigences relatives aux unités d'habitation adaptables.
 - Réglementer l'accessibilité des unités dans les résidences pour personnes âgées, actuellement exemptées.
 - Supprimer l'exception qui soustrait presque systématiquement les petits bâtiments aux exigences d'accessibilité dans la partie 9 du Code de construction du Québec. Imposer l'accessibilité pour les bâtiments de trois étages ou moins et de huit logements ou moins, actuellement sous juridiction municipale.
 - Exiger l'accessibilité des bâtiments et des logements lors de rénovations importantes.
- Créer un répertoire centralisé des logements accessibles, adaptables ou adaptés disponibles au Québec.
 - Intégrer l'habitat accessible universellement dans le Plan d'action gouvernemental en habitation et dans la Politique nationale de l'architecture et de l'aménagement du territoire.
 - Renforcer les programmes de logements sociaux et communautaires accessibles et adaptables, et assurer leur pérennité.
 - Augmenter les budgets, simplifier les processus et accroître la capacité de traitement des demandes d'adaptation de domicile.
 - Conditionner les initiatives et programmes provinciaux soutenant la création ou la rénovation de logements à l'accessibilité universelle.
 - Outiller les municipalités et les MRC pour faciliter l'intégration de l'accessibilité universelle dans leurs règlements d'urbanisme et dans leurs plans d'action en accessibilité.
 - Assurer un continuum entre l'habitation et l'hébergement, permettant une transition fluide et respectueuse des choix de vie des personnes en situation de handicap.

Au fédéral :

- Intégrer des exigences pour les logements accessibles universellement dans le Code national du bâtiment (CNB), en s'inspirant notamment des pratiques de la [norme CSA B652](#) sur le logement accessible.

- Rendre l'accessibilité universelle obligatoire dans les initiatives et les programmes fédéraux soutenant la création ou la rénovation de logements.

Ressources disponibles

Subventions

- [Programme d'adaptation de domicile](#), Société d'habitation du Québec.
- [Programme d'adaptation de domicile à Montréal](#), Ville de Montréal.
- [Adaptation de domicile](#), Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail.
- [Adaptation de domicile](#), Société de l'assurance automobile du Québec.
- [Programme d'habitation abordable Québec](#), Société d'habitation du Québec.

Documentation

- [Expérience 303](#) : un site de référence en matière de construction et rénovation, ainsi qu'une fenêtre sur le concept du design universel en habitation qui propose d'intégrer l'humain au cœur de l'espace, Société Logique.
- [C'est aussi ça le logement universellement accessible](#) : campagne de promotion et de mobilisation en faveur de l'habitation accessible et inclusive, Société Logique, Ex aequo et de nombreux autres partenaires.
- [Guide des bonnes pratiques pour le développement d'un projet d'habitation sociale et communautaire universellement accessible](#), Ex aequo.
- [Accessibilité à l'intérieur des logements d'habitation](#), Régie du bâtiment du Québec.
- [Documents de référence sur l'accessibilité de l'habitation](#), Société canadienne d'hypothèques et de logement.
- [Accessible Housing Network](#) : un regroupement de plus de 70 organismes canadiens en faveur de l'habitation accessible et inclusive.

- [Lignes directrices sur l'habitation accessible et inclusive ainsi que pour l'habitation destinée aux personnes ayant des incapacités cognitives](#),
Centre for Excellence in Universal Design

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'accessibilité et l'inclusion de l'habitation et du logement, consultez également les fiches suivantes :

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[5. Conception et prestation de programmes et services](#)

[9. Environnement bâti](#)

[11. Hébergement](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[19. Revenu](#)

[24. Services sociaux](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

[29. Urbanisme](#)

Fiche rédigée en collaboration avec la Société Logique.



14. Loisirs, sports et tourisme

Améliorer l'accessibilité dans les secteurs des loisirs, sports et tourisme au Québec et au Canada

Il est essentiel de garantir que toutes les personnes, en particulier celles en situation de handicap, puissent pleinement profiter des activités récréatives, sportives et touristiques, afin de favoriser une société véritablement inclusive.

Portrait de la situation

Importance de l'accessibilité dans les loisirs, sports, et tourisme

L'accessibilité est primordiale pour permettre à tous de bénéficier des avantages liés aux loisirs et au tourisme, qu'il s'agisse du bien-être physique, mental ou social. Elle contribue également à stimuler l'économie locale en élargissant le public potentiel pour ces secteurs.

Les chiffres relatifs à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap dans les domaines des loisirs, du sport et du tourisme au Québec et au Canada sont encourageants, mais il reste encore des efforts à fournir. Voici quelques statistiques et faits significatifs :

Au Canada :

- En 2017, 22 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus ont déclaré avoir au moins une forme d'incapacité, soit environ 6,2 millions de personnes.
- 3,8 % des Canadiens ont une incapacité liée à la mobilité.
- Le Plan d'action canadien pour l'accessibilité (2022) vise à améliorer l'accès aux lieux publics, y compris les installations sportives et touristiques, avec des objectifs clairs à atteindre d'ici 2040.

Au Québec :

- Au Québec, environ 16 % de la population (1,2 million de personnes) vit avec une incapacité.

- Selon une étude réalisée en 2019, 42 % des personnes en situation de handicap au Québec ont signalé des difficultés d'accès aux infrastructures touristiques ou sportives.
- Environ 53 % des municipalités québécoises offrent des infrastructures récréatives accessibles, comme des piscines adaptées ou des sentiers de randonnée accessibles.

Initiatives et progrès

Le gouvernement du Québec a mis en place des programmes comme le Programme d'assistance financière aux infrastructures récréatives et sportives (PAFIRS), qui finance le déploiement d'infrastructures accessibles.

Des organismes comme Kéroul, un acteur clé de l'accessibilité touristique au Québec, travaillent en collaboration avec les gouvernements et les entreprises pour améliorer l'accès aux sites touristiques. À ce jour, Kéroul a contribué à rendre plus de 400 établissements touristiques accessibles.

Ces chiffres témoignent d'une prise de conscience et de progrès significatifs, mais des défis demeurent pour rendre le Québec et le Canada pleinement accessibles aux personnes handicapées dans les secteurs du sport et du tourisme.

Cadre légal et normes au Canada

La création d'environnements accessibles à tous les citoyens et visiteurs au Canada doit être réalisée en conformité avec les politiques nationales et internationales sur l'accessibilité.

- **Conformité aux normes nationales et provinciales** : Respecter rigoureusement les normes établies par la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) ainsi que les normes provinciales, telles que l'AODA.
- **Éducation et sensibilisation approfondies** : Proposer des programmes de formation avancée pour l'ensemble des professionnels du secteur.
- **Innovation en accessibilité** : Encourager l'adoption de nouvelles technologies et conceptions afin d'améliorer l'expérience utilisateur.

À cette fin, les deux documents suivants sont particulièrement importants à consulter et à respecter :

- **Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)** : Garantit l'égalité des droits et des opportunités pour tous les Canadiens.
- **Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA)** : Établit des normes d'accessibilité pour les organisations en Ontario.

Bonnes pratiques

1. Évaluations d'accessibilité complètes

- **Mise en œuvre des audits** : Réaliser des audits complets des installations et des services au moins une fois par an, en impliquant des experts en accessibilité et des utilisateurs en situation de handicap.
- **Liste de contrôle détaillées** : Utiliser des listes de contrôle basées sur les normes AODA, incluant des critères comme la largeur des portes, l'accessibilité des toilettes, les rampes, les ascenseurs, ainsi que l'accessibilité numérique des sites web et des applications.
- **Rapports transparents** : Publier les résultats des audits et les plans d'action pour améliorer les points faibles identifiés.

2. Technologie d'assistance avancée

- **Applications de guidage** : Développer et implémenter des applications mobiles utilisant des technologies de réalité augmentée ou des systèmes GPS pour aider les visiteurs à naviguer dans les installations.
- **Interfaces adaptatives** : Installer des kiosques d'information interactifs avec des interfaces adaptatives, comprenant des options de contraste élevé, des lecteurs d'écran et des commandes vocales.
- **Partenariats technologiques** : Collaborer avec des entreprises technologiques pour tester et mettre en œuvre de nouvelles solutions assistées.

3. Formations interactives pour le personnel

- **Programmes de formation continue** : Organiser des sessions de formation continue pour le personnel, incluant des modules en ligne et des ateliers pratiques en personne.
- **Simulations pratiques** : Mettre en place des simulations et des jeux de rôle pour aider le personnel à comprendre les défis rencontrés par les personnes en situation de handicap et à réagir de manière appropriée.
- **Certification d'accessibilité** : Encourager le personnel à obtenir des certifications reconnues en matière d'accessibilité et valoriser ces qualifications au sein de l'organisation.

4. Programmes de sensibilisation communautaire

- **Journées de sensibilisation** : Organiser des journées de sensibilisation à l'accessibilité pour que le public puisse en apprendre davantage sur l'importance de l'inclusion, avec des activités interactives et des démonstrations de technologies assistées.
- **Partenariats éducatifs** : Collaborer avec des écoles et des universités pour intégrer des modules sur l'accessibilité dans leurs programmes éducatifs.
- **Campagnes médiatiques** : Lancer des campagnes médiatiques pour promouvoir les initiatives d'accessibilité et partager des témoignages de personnes bénéficiant de ces initiatives.

5. Subventions pour l'amélioration de l'accessibilité

- **Informations claires** : Fournir des informations accessibles sur les subventions disponibles pour les améliorations d'accessibilité.
- **Ateliers d'information** : Organiser des ateliers pour aider les entreprises et les organisations à comprendre comment postuler pour ces subventions et utiliser les fonds de manière efficace.
- **Suivi et support** : Offrir un suivi et un soutien continu pour les projets financés, afin de garantir que les fonds sont utilisés de manière optimale et que les améliorations apportent des bénéfices tangibles.

6. Stratégies de sensibilisation pour les attraits touristiques et les loisirs accessibles

- **Campagnes de marketing inclusives**
 - **Contenu multimédia inclusif** : Créer des vidéos, photos et témoignages montrant des personnes en situation de handicap profitant des installations, et partager ce contenu sur diverses plateformes.
 - **Promotion ciblée** : Utiliser les réseaux sociaux et les médias traditionnels pour atteindre un public large.
 - **Partenariats stratégiques** : Collaborer avec des agences de marketing spécialisées dans l'inclusion pour développer des campagnes efficaces.
- **Collaborations avec des influenceurs handicapés**
 - **Sélection d'influenceurs** : Identifier et collaborer avec des influenceurs en situation de handicap, qui peuvent authentiquement promouvoir les sites touristiques accessibles.
 - **Création de contenu authentique** : Encourager ces influenceurs à partager leurs expériences personnelles et à fournir des retours d'expérience sur les installations.
 - **Amplification de la portée** : Utiliser les réseaux sociaux des influenceurs pour atteindre une audience plus large et diversifiée.
- **Programmes éducatifs avec les écoles**
 - **Excursions scolaires inclusives** : Organiser des excursions montrant les fonctionnalités accessibles des attractions touristiques, accompagnés d'ateliers éducatifs sur l'importance de l'accessibilité.
 - **Modules éducatifs** : Développer des modules éducatifs sur l'accessibilité à intégrer dans les programmes scolaires.

- **Partenariats éducatifs** : Collaborer avec les écoles pour intégrer ces programmes dans leurs curriculums.
- **Journées d'accessibilité spéciales**
 - **Événements adaptés** : Organiser des journées avec des adaptations spécifiques pour les personnes en situation de handicap, incluant des tarifs réduits et des offres spéciales.
 - **Visites guidées spécialisées** : Proposer des visites guidées avec des interprètes en langue des signes et des guides formés pour répondre aux besoins spécifiques des visiteurs en situation de handicap.
 - **Ateliers interactifs** : Organiser des ateliers interactifs pour sensibiliser le public général à l'accessibilité.
- **Partenariats avec des organisations de défense des droits**
 - **Création de guides accessibles** : Travailler avec des organisations de défense des droits des personnes en situation de handicap pour créer des guides et des brochures sur les voyages accessibles.
 - **Distribution étendue** : Distribuer ces guides dans les centres d'information touristique, les hôtels et en ligne.
 - **Rétroaction continue** : Établir des mécanismes de rétroaction continue pour améliorer les guides et les services offerts.

Ressources

1. [Parcs Canada](#)

Parcs Canada a mis en place des stratégies d'accessibilité dans ses sites nationaux. Par exemple, le Parc national des Îles-de-Boucherville au Québec a développé des sentiers de randonnée accessibles et des installations adaptées, telles que des rampes d'accès, des toilettes accessibles et des panneaux d'information en braille. Parcs Canada a également introduit des outils technologiques comme des applications mobiles de guidage pour les visiteurs malvoyants.

2. [Jeux paralympiques au Canada](#)

Le Canada a accueilli divers événements paralympiques, mettant en place des infrastructures sportives accessibles. Les Jeux paralympiques de 2010 à Vancouver sont un excellent exemple, avec des installations sportives conçues pour être entièrement accessibles, y compris des systèmes de transport adaptés pour les athlètes et les spectateurs. L'événement a également inclus des programmes éducatifs pour sensibiliser le public à l'importance de l'inclusion dans le sport.

3. [Ripley's Aquarium de Toronto](#)

L'aquarium Ripley's de Toronto est un exemple de site touristique ayant intégré l'accessibilité de manière exhaustive. Il dispose de rampes et d'ascenseurs accessibles, de sièges spéciaux pour les visiteurs en fauteuil roulant, ainsi que des sessions de visite silencieuses pour les personnes autistes ou ayant des troubles sensoriels. L'aquarium propose également des descriptions audio pour les expositions et des brochures en braille.

4. [Royal Ontario Museum \(ROM\)](#)

Le Royal Ontario Museum (ROM) à Toronto a pris des mesures significatives pour rendre ses expositions accessibles à tous. Cela inclut des visites guidées en langue des signes, des cartes tactiles pour les visiteurs malvoyants et des programmes éducatifs spécialement conçus pour les personnes en situation de handicap. Le musée collabore régulièrement avec des organisations de défense des droits pour améliorer continuellement ses services.

5. [Stanley Park à Vancouver](#)

Stanley Park est un autre exemple d'initiative en matière d'accessibilité. Le parc dispose de sentiers accessibles, de plages adaptées avec des rampes et des chaises de plage spéciales, ainsi que des programmes d'inclusion pour les activités de plein air. Des cartes et des guides numériques détaillent les sections accessibles du parc, aidant ainsi les visiteurs à planifier leur visite.

Promouvoir l'accessibilité dans les loisirs, le sport et le tourisme est essentiel pour bâtir un Canada inclusif. Cela nécessite une collaboration continue entre les gouvernements, les entreprises privées et les communautés pour veiller à ce que les loisirs et le tourisme ne soient pas seulement accessibles, mais également accueillants pour tous. Cela contribue à renforcer notre identité nationale en tant que pays qui valorise chaque citoyen.

Références

Voici quelques références documentaires et sources que vous pouvez consulter pour approfondir le sujet de l'accessibilité dans les loisirs, le sport et le tourisme pour les personnes en situation de handicap au Québec et au Canada :

1. [Gouvernement du Canada](#) : Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) 2017.
2. Kérout - Accessibilité touristique au Québec.
3. Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec : Programme d'assistance financière aux infrastructures récréatives et sportives (PAFIRS).
4. Observatoire québécois du loisir : Accessibilité aux infrastructures récréatives au Québec.
5. Loisir et Sport Montérégie : Étude sur l'accessibilité des infrastructures sportives.
6. Organisation mondiale du tourisme (OMT) - Guide pour un tourisme accessible à tous.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion en emploi, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[9. Environnement bâti](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[20. Santé environnementale](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

Fiche rédigée en collaboration avec HorizonB2B.



15. Maladies rares

Améliorer la situation des patients et de leurs familles

La situation des maladies rares au Québec présente plusieurs enjeux, mais aussi des initiatives pour y répondre. Environ 7 000 maladies rares touchent une petite portion de la population, ce qui complique souvent le diagnostic et l'accès aux traitements difficiles. Voici quelques points clés :

- Le Québec a mis en place des mesures pour améliorer l'accès aux soins pour les personnes atteintes de maladies rares, mais des lacunes persistent, notamment en matière de diagnostic précoce et de suivi.
- Des centres de référence spécialisés ont été établis pour mieux gérer ces maladies, mais leur disponibilité varie selon la région.
- Le gouvernement et diverses organisations soutiennent la recherche sur les maladies rares, tout en sensibilisant le public et les professionnels de santé.
- Des ressources et des soutiens sont offerts aux familles, mais il existe un besoin accru de services psychologiques et sociaux.
- La création de bases de données sur les maladies rares permet de mieux comprendre leur prévalence et d'orienter les politiques publiques.

Des efforts continus sont nécessaires pour améliorer la situation des patients et de leurs familles.

Portrait de la situation

Le portrait des maladies rares au Québec se caractérise par plusieurs éléments clés :

Incidence et prévalence :

Environ 1 personne sur 20 est touchée par une maladie rare, ce qui représente environ 400 000 personnes au Québec. Bien que la plupart des maladies rares soient individuelles, leur diversité signifie que des milliers de nouveaux cas

peuvent apparaître chaque année. La prévalence varie selon les maladies, certaines étant plus fréquentes dans certaines populations.

Caractéristiques :

Les maladies rares incluent des affections génétiques, métaboliques, neurologiques, immunologiques et plus encore. Environ 80 % des maladies rares ont une origine génétique. Ces maladies peuvent affecter toutes tranches d'âges, bien que le diagnostic soit souvent posé pendant l'enfance.

Défis épidémiologiques :

De nombreux cas demeurent non diagnostiqués ou mal diagnostiqués, ce qui complique l'estimation précise de l'incidence et de la prévalence. Les données peuvent être incomplètes en raison du manque de sensibilisation et d'expertise dans la détection de ces maladies.

Ressources et études :

Des études sont en cours pour mieux comprendre l'épidémiologie des maladies rares au Québec, avec des initiatives de recherche visant à établir des registres et des bases de données pour recueillir des informations plus complètes. L'épidémiologie des maladies rares au Québec est marquée par des défis liés au diagnostic et à la collecte de données. Des efforts continus sont nécessaires pour mieux cerner leur incidence et prévalence, afin d'améliorer les soins et le soutien aux patients.

Normes et obligations

Au Québec, les normes et les obligations relatives aux maladies rares sont régies par plusieurs lois et politiques. Voici un aperçu des principaux aspects :

Lois et réglementations :

- **Loi sur les services de santé et de services sociaux** : Cette loi garantit le droit des citoyens à des soins de santé appropriés, y compris pour les personnes atteintes de maladies rares.

- **Loi sur la protection des renseignements personnels** : Cette législation régit la gestion des données de santé, y compris celles des patients atteints de maladies rares.

Programmes de santé publique :

- Des programmes de dépistage néonatal permettent d'identifier certaines maladies rares dès la naissance, facilitant ainsi un diagnostic précoce et une prise en charge rapide.
- Des centres spécialisés sont mis en place pour le diagnostic et le traitement des maladies rares, offrant des soins adaptés et coordonnés.

Accès aux traitements :

- Le Québec dispose de politiques visant à favoriser l'accès aux traitements pour les maladies rares, notamment des programmes d'aide financière pour les médicaments coûteux.
- Les nouvelles thérapies pour les maladies rares sont évaluées afin de déterminer leur efficacité et leur sécurité avant d'être remboursées.

Soutien aux familles :

- Le gouvernement et des organismes communautaires offrent du soutien aux familles touchées, y compris des services psychosociaux et de l'information sur les ressources disponibles.

Recherche et innovation :

- Des fonds sont alloués à la recherche sur les maladies rares et des collaborations sont encouragées entre les institutions de santé et les universités.

Le cadre normatif pour les maladies rares au Québec vise à assurer un accès équitable aux soins et aux traitements, tout en soutenant la recherche et en protégeant les droits des patients. Des efforts continus sont nécessaires pour renforcer ces initiatives et améliorer la qualité de vie des personnes affectées.

Bonnes pratiques

Les bonnes pratiques dans la prise en charge des maladies rares à travers le monde incluent plusieurs stratégies et approches innovantes. Voici un aperçu des principales :

Centres de référence spécialisés :

- **Création de centres d'excellence** : Ces centres rassemblent des experts et des ressources pour offrir des soins multidisciplinaires adaptés aux patients atteints de maladies rares.
- **Programmes de dépistage néonatal** : De nombreux pays mettent en place des programmes de dépistage pour identifier les maladies rares dès la naissance, facilitant ainsi des interventions précoces.

Accès aux traitements :

- **Politiques de médicaments orphelins** : Des réglementations sont mises en place pour encourager le développement et l'accès aux médicaments pour les maladies rares, souvent accompagnées d'incitations financières pour les entreprises pharmaceutiques.

Base de données et registres :

- **Collecte de données** : La création de bases de données et de registres permet de mieux comprendre l'épidémiologie des maladies rares, facilitant ainsi la recherche et le développement de traitements.

Soutien psychosocial :

- **Programmes de soutien familial** : Des services d'accompagnement psychologique et social aident les familles à faire face aux défis liés à la prise en charge des maladies rares.

Sensibilisation et formation :

- **Formations pour les professionnels de santé** : La sensibilisation des médecins et des professionnels de la santé aux maladies rares est cruciale pour améliorer les diagnostics et les soins.

Recherche collaborative :

- **Partenariats internationaux** : La collaboration entre les institutions de recherche, les universités et les entreprises favorise l'innovation et le partage des connaissances.

Politiques inclusives :

- **Inclusion des patients dans les décisions** : Impliquer les patients et leur famille dans le développement des politiques de santé pour s'assurer que leurs besoins soient pris en compte.

Exemples de pays exemplaires :

- **Union Européenne** : La création de réseaux européens de référence pour les maladies rares.
- **États-Unis** : Le programme « Rare Disease Day » et des initiatives comme la « FDA's Orphan Drug Designation » facilitent l'accès aux traitements.

Les meilleures pratiques pour la gestion des maladies rares reposent sur une approche intégrée, combinant soins, recherche, sensibilisation et collaboration. Ces stratégies contribuent à améliorer la qualité de vie des patients et à favoriser des avancées significatives dans le domaine.

Ressources disponibles

Voici quelques références d'ouvrages et de ressources pertinentes sur les maladies rares, ainsi que sur les interventions et actions associées :

Ouvrages :

- **Rare Diseases : A Global Perspective**, Paolo P. F. F. A. De Marco et al.
Cet ouvrage aborde les défis mondiaux liés aux maladies rares, en explorant les politiques de santé et les stratégies d'intervention.
- **The Rare Disease Patient Journey**, Rachael M. Franks et al.
Ce livre analyse le parcours des patients atteints de maladies rares, en mettant l'accent sur les meilleures pratiques en matière de soins.

- **Handbook of Rare Diseases**, Michael R. Kelly et al.
Une ressource complète qui détaille diverses maladies rares, leurs traitements et les approches cliniques associées.
- **Rare Disorders and Orphan Drugs: A Global Perspective**, C. K. Chawla et al.
Cet ouvrage traite des médicaments orphelins, des politiques de santé et des enjeux éthiques liés aux maladies rares.

Ressources numériques :

- **Orphanet** : un portail d'information sur les maladies rares et les médicaments orphelins, fournissant des données sur la recherche et les ressources disponibles.
- **European Organization for Rare Diseases (EURORDIS)** : une organisation représentant les patients atteints de maladies rares en Europe, offrant des ressources, des études et des rapports.
- **National Institutes of Health (NIH) - Genetic and Rare Diseases Information Center (GARD)** : une ressource dédiée aux informations sur les maladies rares et les conditions génétiques avec des données sur les traitements et la recherche.

Articles scientifiques :

- **Current and Emerging Therapies for Rare Diseases**, Journal of Rare Diseases
Cet article passe en revue les thérapies actuelles et émergentes pour traiter les maladies rares, en mettant l'accent sur les innovations dans le domaine.
- **Patient Advocacy and Rare Diseases**, Health Policy
Une étude qui explore le rôle des groupes de défense des droits des patients dans la sensibilisation et l'amélioration des soins pour les maladies rares.

Ces ressources offrent des informations essentielles sur les maladies rares, leurs traitements et les meilleures pratiques d'intervention. Elles sont particulièrement

utiles pour les professionnels de la santé, les chercheurs, ainsi que pour les familles touchées par ces conditions.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer une l'inclusion en éducation, consultez également les fiches suivantes :

[20. Santé environnementale](#)

[23. Services de santé](#)

[24. Services sociaux](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

Fiche rédigée par André Prévost de COPHAN, appuyé par l'intelligence artificielle.



16. Mesures d'urgence et sécurité publique

Planifier des mesures d'urgence accessibles et inclusives

Qu'est-ce que des mesures d'urgence accessibles et inclusives ?

Les mesures d'urgence englobent l'ensemble des moyens déployés lors d'un sinistre ou d'une catastrophe pour garantir, autant que possible, la sécurité des personnes, sauver des vies ou venir en aide aux populations. La planification de mesures d'urgence accessibles et inclusives vise à prendre en compte la diversité des capacités et des besoins de l'ensemble de la population. L'objectif est de mettre en place des moyens et des actions qui répondront aux besoins du plus grand nombre, tout en prévoyant des adaptations spécifiques pour les besoins particuliers.

Ainsi, les mesures d'urgence sont planifiées et organisées pour que :

- L'information et les communications relatives au déclenchement de l'urgence et aux actions à prendre soient facilement accessibles et compréhensibles par tous.
 - Cela inclut toutes les capacités, les habiletés et les tranches d'âge. L'objectif est d'avertir rapidement l'ensemble des personnes concernées afin qu'elles puissent agir sans délai.
- Les aménagements et les équipements à utiliser durant l'urgence maximisent l'autonomie des individus et soient aussi accessibles et inclusifs que possible.
 - Cela vise à réduire le nombre de personnes nécessitant une assistance directe, permettant ainsi aux secours de se consacrer sur celles ayant des besoins spécifiques et sur la gestion du sinistre. Des actions et des parcours semblables pour tous rendent également l'évacuation et les mesures à prendre plus intuitives.
- Les aménagements et les équipements adaptés soient disponibles en quantité suffisante et placés à des endroits stratégiques.
 - Ces installations doivent permettre aux personnes de signaler leur présence et leur offrir un délai de sécurité suffisant jusqu'à l'arrivée

des secours. Cela inclut la capacité de secourir les personnes ne pouvant pas utiliser les aménagements ou les équipements inclusifs, où qu'elles se trouvent dans le lieu sinistré.

- Le soutien et le suivi apportés aux populations touchées soient accessibles et inclusifs.
 - Cela implique de prévoir des véhicules et des lieux adaptés pour relocaliser les personnes sinistrées, d'assurer une assistance à domicile dans les hébergements temporaires, de permettre la présence des chiens guides ou d'assistance, ainsi que d'assurer le transport de dispositifs d'aide à la mobilité pour les personnes évacuées en urgence.
- Les équipes de secours soient formées à la diversité des personnes touchées.
 - Cela inclut la connaissance des capacités spécifiques de chacun et la maîtrise des actions appropriées à poser, ainsi que l'utilisation des aménagements et des équipements adaptés.

Portrait de la situation

Il existe une grande variété de plans de mesures d'urgence, notamment :

- les plans de sécurité incendie d'un bâtiment ;
- les plans en cas de catastrophe (pannes de courant majeures, coupures d'eau potable, inondations, etc.) élaborés par les municipalités ;
- les plans d'interruption de service ou de sinistre des réseaux de transport collectif ;
- et les plans prévus pour des événements majeurs par le gouvernement provincial et fédéral.

Responsabilités partagées

En matière de sécurité et d'incendie des bâtiments, les responsabilités sont partagées entre plusieurs intervenants.

- Au moment de la construction, de la rénovation ou de la transformation d'un lieu, l'architecte et le propriétaire ont l'obligation de concevoir et de fournir les aménagements et les équipements nécessaires pour garantir la sécurité et permettre l'évacuation en cas d'urgence. Ces mesures doivent être conformes à la réglementation de construction en vigueur. Il est important de rappeler que cette réglementation représente un minimum et ne couvre pas nécessairement tous les besoins.
- Durant l'exploitation du bâtiment, le propriétaire et le gestionnaire ont comme rôle :
 - d'établir un plan et une procédure d'évacuation ;
 - de maintenir les aménagements et les équipements en bon état de fonctionnement ;
 - et d'organiser régulièrement des exercices d'évacuation pour familiariser les occupants avec les actions à poser en cas d'urgence.
- Sur son territoire, la municipalité est responsable de la prévention, qui inclut la connaissance et la réduction des risques d'incendie et la gestion du service de sécurité incendie.
 - Ce service a pour mission l'évaluation des risques, la mise en œuvre des actions de prévention et les opérations de secours. Dans plusieurs municipalités, les pompiers agissent également comme premiers répondants lors d'urgence médicale. Dans d'autres cas, ils sont des volontaires.
- Pour les municipalités de petite taille, qui n'ont pas la capacité d'assumer seules ces responsabilités, les MRC prennent en charge :
 - l'élaboration d'un schéma de couverture de risques ;
 - ainsi que la coordination des interventions et des ressources pour les municipalités de leurs territoires.
- Le ministère de la Sécurité publique, quant à lui :

- établit les grandes orientations en matière de prévention, de formation des effectifs et de préparation aux interventions et secours ;
- coordonne les actions des différents ministères et organismes gouvernementaux ;
- et approuve les schémas de couverture de risque élaborés par les MRC.

Proactivité et lacunes

Certains intervenants adaptent une approche proactive en matière d'accessibilité et d'inclusivité. Ils collaborent avec les personnes directement concernées pour concevoir des mesures et des actions adaptées.

D'autres, en revanche, adoptent une démarche plus réactive, ajustant leurs plans uniquement après avoir constaté des lacunes. Cette approche peut générer des risques et entraîner l'insatisfaction des personnes concernées.

Enfin, certains se situent entre ces deux extrêmes : ils planifient partiellement des moyens et des actions pour rendre leurs plans plus accessibles, mais sans envisager l'ensemble des activités nécessaires, comme l'évacuation ou la relocalisation temporaire d'une personne ayant des capacités ou des besoins spécifiques.

Cohérence recherchée

Pour garantir la sécurité de tous dans un bâtiment, il est nécessaire d'assurer une cohérence entre :

- les aménagements et les équipements existants ;
- l'information fournie aux occupants ;
- et les méthodes d'intervention du service de sécurité incendie.

Malheureusement, la réglementation en matière de construction a peu évolué en ce qui concerne la sécurité incendie des personnes ayant des incapacités. Sans compter que les aménagements requis ne répondent souvent pas à leurs besoins.

Par exemple :

- Les avertisseurs visuels d'alarme incendie et les issues de plain-pied ne sont pas exigés par la réglementation, ce qui limite la capacité des personnes sourdes ou malentendantes à être alertées du danger et celle des personnes ayant une limitation motrice à évacuer le bâtiment de façon autonome.
- Les aménagements prévus ne correspondent pas toujours aux pratiques des pompiers, par exemple, l'accès à un balcon est l'une des quatre mesures prévues pour assurer la sécurité sur les aires de planchers desservies par ascenseur dans les bâtiments d'habitation. Cependant, les pompiers se montrent réticents à cette approche en raison du risque élevé d'être piégé sur un balcon, alors que le feu est aux étages inférieurs.
- Le temps d'intervention des secours est également un facteur clé. En milieu urbain, il peut être de quelques minutes. Tandis que dans les zones où les pompiers sont volontaires, ce délai peut atteindre plusieurs dizaines de minutes.

Pour mieux adapter les aménagements et les équipements aux pratiques locales d'intervention, le service de sécurité et d'incendie de la municipalité devrait être consulté lors de la construction, de la rénovation ou de la transformation d'un bâtiment.

Libre choix

Pour une personne ayant une limitation motrice modérée ou importante, habiter ou fréquenter un étage desservi par ascenseur signifie qu'elle ne pourra pas évacuer de façon autonome en cas de sinistre, les ascenseurs et les plateformes élévatrices ne devant pas être utilisés. Cela la rend dépendante d'autres personnes pour être secourue. Une fois bien informée des risques, chaque personne devrait pouvoir choisir de fréquenter ou non ce lieu.

Cependant, cette liberté de choix peut être remise en question si le service de sécurité incendie estime qu'il ne peut intervenir de manière adéquate et dans des délais garantissant la sécurité de tous les occupants.

Les problèmes peuvent inclure :

- un nombre trop grand de personnes non autonomes à évacuer ;
- l'absence d'aménagement ou d'équipements adaptés ;
- ou un temps d'intervention trop long en raison de pompiers volontaires.

Dans de tels cas, des correctifs peuvent être exigés du propriétaire, allant parfois jusqu'à un changement d'usage du bâtiment, notamment pour des habitations. Certains propriétaires, confrontés à des travaux importants et coûteux ou à leurs obligations légales envers leurs locataires, peuvent tenter d'éviter ces situations en adoptant des pratiques discriminatoires, comme l'éviction des locataires ou le refus de louer à des personnes ayant des incapacités.

Normes et obligations

Au Québec, la [Loi sur la sécurité incendie](#) établit les rôles et les responsabilités des différents intervenants, la formation des pompiers, ainsi que les mécanismes d'enquête. La responsabilité de la sécurité incendie est confiée au ministère de la Sécurité publique, qui publie les [Orientations du ministre de la Sécurité publique en matière de sécurité incendie](#).

Les exigences réglementaires pour les bâtiments sont précisées dans le [Code de construction du Québec \(chapitre I, Bâtiment\)](#). Ce code définit notamment :

- Les exigences relatives aux issues ;
- Les systèmes de protection et de détection (par exemple, des avertisseurs visuels d'alarme incendie dans chaque logement, ainsi que dans les bâtiments utilisés principalement par des personnes ayant une incapacité auditive) ;
- Les mesures garantissant la sécurité sur les aires de plancher desservies par un parcours sans obstacle (gicleurs, compartimentation en zones, ascenseur à l'usage des pompiers ou accès au balcon pour les bâtiments d'habitation).

Comme c'est le cas pour l'environnement bâti, les municipalités ont la responsabilité d'adopter des exigences réglementaires pour les petits bâtiments.

Contrairement à la plupart des normes de construction, celles visant la sécurité en cas d'incendie peuvent être rétroactives, même pour un bâtiment existant qui n'est pas en cours de rénovation ou de transformation. Par exemple, cela inclut la mise aux normes des panneaux d'alarme incendie ou l'installation obligatoire de gicleurs dans les résidences pour personnes âgées.

Les exigences réglementaires liées à l'exploitation des bâtiments, qui s'adressent directement aux propriétaires, sont énoncées dans le [Code de sécurité \(chapitre VIII, Bâtiment\)](#).

En plus des normes générales applicables à tous les bâtiments, des obligations spécifiques visent certains types de lieux. Par exemple, le [Guide sur la sécurité incendie des résidences accueillant des personnes présentant des limitations à l'évacuation](#) encadre la sécurité dans des contextes particuliers.

Quant aux installations de transports lourds (trains de banlieue, métro, tramway, etc.) ou celles sous juridiction fédérale, comme les infrastructures ferroviaires et aéroportuaires, elles sont soumises à des règlements ou des cadres normatifs supplémentaires. [L'Office des transports du Canada](#) regroupe plusieurs de ces réglementations.

Bonnes pratiques pour renforcer le volet des mesures d'urgence

Pour les citoyens :

- Faire connaître ses besoins spécifiques et s'informer sur le plan de sécurité incendie en vigueur auprès de son propriétaire, de son employeur, de son établissement scolaire, ainsi que des lieux culturels et de loisirs fréquentés.
- S'informer et interpeller sa municipalité, ainsi que les réseaux de transport collectif afin de s'assurer que les plans d'urgence tiennent compte des besoins de tous les individus.
- Coordonner les aménagements et les équipements de sécurité incendie avec le service de sécurité incendie du lieu à construire, transformer ou rénover.

- Intégrer des mesures telles que : des issues de plain-pied, un éclairage suffisant et des mains courantes continues dans les escaliers, des parcours d'évacuation uniformes pour tous les occupants, des avertisseurs visuels d'alarme incendie visibles sur toutes les aires de plancher et, au moins, deux solutions pour la sécurité sur les aires desservies par ascenseur (par exemple, des gicleurs et une aire de refuge spacieuse avec un système de communication intégré).

Pour les propriétaires et développeurs (privés ou publics) :

- S'assurer que toutes les informations relatives aux situations d'urgence soient accessibles à tous, avec une présentation claire et simple, des gros caractères et des formats alternatifs (visuels, sonores, langue des signes, etc.).
- Élaborer un plan de sécurité incendie en collaboration avec les parties concernées et le service de sécurité incendie, visant à garantir la sécurité de l'ensemble des occupants.
- Former les intervenants à la diversité des besoins des personnes, les actions adaptées selon les capacités et les habiletés de chacun, ainsi qu'à l'utilisation des aménagements et des équipements accessibles.

Pour les municipalités :

- Former le personnel des services de sécurité incendie à la diversité des capacités des individus, les actions appropriées selon les habiletés de chacun, ainsi qu'à l'utilisation des aménagements adaptés.
- Mettre à disposition des ressources pour aider les concepteurs et les propriétaires à identifier les meilleures pratiques, équipements et stratégies garantissant la sécurité en cas d'urgence.
- Agir de manière exemplaire en adoptant des mesures d'urgence accessibles et inclusives dans les bâtiments municipaux.

Pour les municipalités régionales de comté (MRC) :

- Intégrer l'accessibilité et l'inclusivité dans le schéma de couverture de risques afin de coordonner efficacement les interventions et les ressources des différentes municipalités.

Pour le gouvernement provincial :

- Démontrer l'exemplarité en appliquant des mesures d'urgence accessibles et inclusives dans les bâtiments gouvernementaux.
- Inclure l'accessibilité et l'inclusivité dans les grandes orientations sur la prévention et dans les exigences d'approbation des schémas de couverture de risques soumis au ministère de la Sécurité publique.

Ressources disponibles

Documentation

- [Norme CSA-B651-23 : Conception accessible de l'environnement bâti.](#)
- [Normes d'accessibilité Canada.](#)
- [Accessibilité universelle des bâtiments municipaux montréalais,](#) Ville de Montréal.
- [Guide pratique d'accessibilité universelle,](#) Ville de Québec.
- [Guide sur la sécurité incendie des résidences accueillant des personnes présentant des limitations à l'évacuation,](#) ministère de la Sécurité publique.

Fiches connexes dans ce guide

Pour une assurer l'inclusion des mesures d'urgence et la sécurité publication, consultez également les fiches suivantes :

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[5. Conception et prestation de programmes et services](#)

[9. Environnement bâti](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Société Logique, avec la rétroaction d'Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle.



17. Parcs et espaces verts

Développer des parcs accessibles et inclusifs

Qu'est-ce qu'un parc et un espace vert inclusif ?

Les parcs et les espaces verts inclusifs sont des lieux conçus pour être accessibles et accueillants pour toutes les personnes, quels que soient leur âge, leurs capacités physiques, leur origine culturelle ou leur statut socio-économique. Ces espaces peuvent inclure plusieurs places de stationnement adaptées, des sentiers de promenade faciles d'accès, des aires de jeux extérieurs pour les enfants et les adultes, des jeux d'eau accessibles pour se rafraîchir, ainsi que du mobilier urbain permettant de faire une pause et de profiter de la nature.

L'accès à un parc contribue de manière significative au bien-être de la population. Vivre à proximité de ces espaces favorise l'activité physique, les interactions sociales et la réduction du stress, ce qui contribue à une vie plus saine et équilibrée. En plus de leurs effets positifs sur la santé et le bien-être, les parcs et espaces verts ont également un impact positif sur l'environnement. Ces espaces visent à promouvoir l'égalité, l'inclusivité et le bien-être de la communauté en offrant des environnements sécuritaires, accessibles et attrayants pour tous.

Ces espaces doivent être conçus de manière à favoriser l'inclusion dans toutes ses formes, quels que soient les besoins et les des usagers. Ces besoins peuvent être liés à des aspects moteurs, physiques, sensoriels, cognitifs et/ou socioaffectifs, tant pour les usagers que pour le personnel. L'accessibilité des parcs prend une signification différente selon chaque individu, car chacun a des besoins spécifiques. Il est donc essentiel d'offrir une variété d'aménagements et de ne pas se limiter à une seule solution pour résoudre les enjeux d'accessibilité.

En créant un environnement inclusif, on veille à ce que chaque lieu et activité soit organisé de manière à maximiser l'expérience positive pour tous, sans exception. Avant tout, les installations et les politiques des parcs doivent garantir la sécurité, le respect et la dignité de toute personne s'y rendant.

Portrait de la situation

Bien que les parcs et espaces verts soient très prisés, de nombreuses personnes en situation de handicap, ainsi que leurs accompagnants, se heurtent encore à des obstacles qui les empêchent de profiter pleinement de ces lieux. En effet, le Canada n'a pas suivi le rythme d'autres pays, comme les États-Unis, en matière d'accessibilité des parcs. La diversité des installations et l'aspect vieillissant de certains aménagements posent des défis d'accessibilité.

Cela dit, l'un des principaux défis en matière d'accessibilité des parcs reste toutefois le manque d'informations préalables avant une visite. Malgré la présence croissante d'équipements spécialisés et de dispositifs fonctionnels dans de nombreux espaces, les informations ne sont pas toujours communiquées de manière adéquate ou suffisamment détaillée pour permettre aux visiteurs de déterminer si les aménagements répondent à leurs besoins.

En ce qui concerne les aires de jeux, les écoles et les municipalités devront s'adapter dans les années à venir afin d'offrir des espaces plus accessibles. Beaucoup de ces espaces sont aujourd'hui désuets et présentent d'importants enjeux d'accessibilité.

Enfin, il est important de souligner la signification des parcs nationaux pour de nombreuses communautés autochtones. Le développement de ces sites doit toujours se faire dans un esprit de reconnaissance et de collaboration.

Normes et obligations

Des améliorations sont nécessaires pour garantir l'accessibilité de ces lieux au-delà des seuls obstacles physiques. Alors que de nombreuses normes se concentrent principalement sur l'environnement bâti des espaces, il est essentiel d'aller au-delà de ces critères afin d'inclure une plus grande diversité de personnes. Les limitations visuelles, auditives, cognitives, ainsi que les troubles d'apprentissages (tels que la dyslexie, le TDAH, etc.) devraient également être pris en compte lors de l'aménagement des espaces.

Au fédéral :

- **Loi canadienne sur l'accessibilité, adoptée en 2019**

L'objectif de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1er janvier 2040. Elle vise à reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines relevant de la compétence fédérale, notamment dans les secteurs de l'environnement bâti, de la communication et du transport.

- **Norme nationale du Canada : Conception accessible pour l'environnement bâti - CSA/ASC B651:23, parue en 2023**

La [norme sur la conception accessible pour l'environnement bâti](#) vise à rendre les bâtiments et les autres installations accessibles aux personnes présentant divers handicaps physiques, sensoriels et cognitifs. En ce qui concerne les parcs et les espaces verts, les sections 8 (Circulation, espaces et installations extérieurs) et 9 (Accès aux véhicules) méritent une attention particulière.

- **Norme canadienne sur les espaces extérieurs - CAN/ASC-2.1, publication prévue pour 2025**

La [norme sur les espaces extérieurs](#), actuellement en cours d'examen, prévoit des exigences pour encadrer l'accessibilité des espaces extérieurs. Elle couvre l'aménagement du site, le mobilier, les surfaces extérieures, l'orientation et l'équipement lié aux activités de plein air.

- **Norme nationale du Canada : Équipements d'aires de jeu et revêtements de protection - CSA Z614:20, parue en 2020**

La [norme sur les équipements d'aires de jeu](#) présente des recommandations relatives aux exigences techniques et aux principes de conception, de fabrication, d'installation, d'entretien et d'inspection des équipements d'aires de jeu publiques ainsi que de leurs espaces connexes. Plus spécifiquement, l'annexe H se concentre sur les aires de jeu et les équipements accessibles aux personnes en situation de handicap.

Au provincial :

- **Code de construction du Québec : Guide d'accessibilité des bâtiments, paru en 2022**

Le [guide sur l'accessibilité des bâtiments](#) regroupe l'ensemble des normes de conception liées à l'accessibilité et fournit des explications sur les raisons sous-jacentes à certaines exigences. Les sections concernant les parcours sans obstacle, les entrées et les stationnements sont

particulièrement pertinentes pour l'aménagement des parcs et les espaces verts. Depuis juillet 2023, il est devenu obligatoire au Québec pour toute nouvelle construction ou rénovation.

Bonnes pratiques

Il existe plusieurs moyens d'aménager les parcs et les espaces verts pour en faire des lieux inclusifs. Ces bonnes pratiques peuvent être appliquées avant ou après l'aménagement de l'espace et peuvent également être mises en place après la construction. Il n'est jamais trop tard pour transformer un espace en un endroit inclusif.

Environnement bâti

- Privilégier les stationnements larges et situés à proximité de l'entrée.
- Prévoir un espace pour un débarcadère accessible.
- S'assurer que le parcours de l'extérieur vers l'entrée du parc soit entièrement accessible et que l'autonomie des usagers soit respectée.
- Lorsque possible, privilégier les sentiers et chemins pavés, qui sont plus faciles à utiliser en fauteuil roulant ou en poussette.
- Utiliser une variété de mobilier accessible et inclusif (ex.: tables de pique-nique avec rallonge pour permettre le dégagement d'une personne en fauteuil roulant, divers types d'assises différentes, etc.).
- Prévoir des toilettes universellement accessibles.
- Assurer un drainage adéquat des sentiers pour éviter l'accumulation d'eau qui pourrait bloquer le passage.

Communication et signalisation

- Utiliser une signalisation claire et uniforme, incluant des couleurs contrastées, des pictogrammes, une taille de texte appropriée selon la distance de lecture, ainsi que des indications en braille. Le relief peut également être une solution intéressante pour les plans.

- S'assurer que les informations concernant le parc soient accessibles en ligne ou par téléphone et qu'elles soient détaillées et fiables. Cela permet aux visiteurs de connaître les services accessibles (stationnement, toilettes, tarif pour l'accompagnateur, etc.), et de déterminer si le lieu leur convient.
- Recourir à des moyens d'orientation variés, tels que des câbles suivant les sentiers.
- Si le site a une présence Web, s'assurer qu'elle soit accessible, à jour, et dotée d'informations fiables.

Approche

- Comprendre les attentes et les besoins des personnes vivant avec des limitations en matière de pratique du plein air en milieu urbain.
- Comprendre les conditions nécessaires à une expérience de plein air inclusive dans un parc urbain.
- Identifier les facteurs environnementaux qui peuvent faciliter ou limiter la qualité de l'expérience de plein air accessible dans un parc urbain.
- Former une équipe pour entreprendre le processus de planification, en impliquant les parents, les enseignants et les membres de la communauté des personnes en situation de handicap.

Politique

- Lors des appels d'offres, inclure des exigences en matière d'accessibilité universelle.
- Établir un plan d'urgence détaillé prenant en compte l'éventail des limitations que peuvent rencontrer les usagers.

Ressources disponibles

Formations

- [Formation pour un plein air inclusif et sécuritaire](#), Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH).
- [Parcs et espaces verts inclusifs](#), Idéaux.
- Formation sur l'annexe H de la norme CSA Z614 - Aires de jeu et équipements accessibles, Idéaux.
- Conférence sur l'accessibilité universelle dans les parcs et les espaces publics, Kéroul.
- Conférence sur le plein air accessible : pratiques inspirantes et matériel adapté, Kéroul.
- [Formation pour un plein air inclusif et sécuritaire](#), Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH).

Subventions

- **Fédérales**
 - [Fond pour l'accessibilité](#) : aide financière pour la réalisation de projets d'aménagement de petite ou grande envergure, Gouvernement du Canada.
- **Provinciales**
 - [Programme de développement de l'offre touristique des parcs régionaux \(DOTPR\)](#) : aide financière pour soutenir le développement d'une offre récréotouristique quatre saisons, accessible et sécuritaire, dans les parcs régionaux du Québec, Gouvernement du Québec.
 - [Petits établissements accessibles](#) : aide financière aux propriétaires et locataires d'établissements commerciaux, d'affaires et de réunion non soumis à une obligation légale en matière d'accessibilité, pour la réalisation de travaux permettant de

respecter les exigences d'accessibilité du Code de construction, Société d'habitation du Québec.

- [Programme d'assistance financière au loisir des personnes handicapées \(PAFLPH\)](#) : aide financière visant à accroître l'accessibilité des loisirs aux personnes en situation de handicap, dans un cadre sain et sécuritaire, Gouvernement du Québec.
- [Programme de soutien aux infrastructures sportives et récréatives de petite envergure \(PSISRPE\)](#) : financement pour la rénovation, la mise aux normes, la construction et l'aménagement d'infrastructures sportives et récréatives de petite envergure, Gouvernement du Québec.
- [Programme Accessibilité des établissements touristiques \(PAET\)](#) : aide financière visant à favoriser l'accessibilité des établissements touristiques du Québec et de leurs services aux personnes ayant une incapacité, Kéroul.
- [La Fondation des sports adaptés \(FSA\)](#) : aide financière pour les activités sportives et récréatives visant à favoriser l'intégration et l'épanouissement des enfants ayant un handicap physique dans la communauté, Fondation des sports adaptés.
- [Fondation Bon Départ](#) : aide visant à favoriser l'épanouissement des enfants et des adultes vivant en situation de vulnérabilité, en offrant des séjours de répit et des camps de vacances, Canadian Tire.

- **Municipales**

- Vérifier auprès de la municipalité si des options de subvention sont offertes pour l'accessibilité des parcs et des espaces verts, en lien avec l'accessibilité universelle.

Documentation

- [Vers des parcours sans obstacle](#), Office des personnes handicapées du Québec.
- [Guide sur les aires de jeux accessibles](#), Kéroul.
- [Guide sur le plein air accessible](#), Kéroul.
- [Ressources et références pour améliorer l'accessibilité universelle des parcs](#), AlterGo.
- [Guide d'accompagnement en mobilier urbain](#), Gouvernement du Québec.
- [Guide des aires et des appareils de jeu](#), Institut national de santé publique du Québec (INSPQ).
- [Trousse au jeu : créer des aires de jeu inclusives pour les enfants de toutes les capacités](#), Rick Hansen.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion dans les parcs et les espaces verts, consultez également les fiches suivantes :

[4. Communications numériques](#)

[5. Conception et prestation de programmes et services](#)

[9. Environnement bâti](#)

[14. Loisirs, sports et tourisme](#)

[20. Santé environnementale](#)

[29. Urbanisme](#)

Fiche rédigée par Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle.



18. Participation citoyenne

Garantir une participation citoyenne accessible et inclusive

Qu'est-ce qu'une participation citoyenne accessible et inclusive ?

Une participation citoyenne accessible et inclusive implique que toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap, puissent pleinement s'engager dans la vie publique. Cela comprend le droit à l'information, la liberté d'expression, le droit de vote et la possibilité de contribuer aux décisions collectives. Pour atteindre cet objectif, les collectivités doivent mettre en place des actions concrètes, telles que : impliquer les personnes en situation de handicap et leurs associations, organiser des consultations accessibles et utiliser des outils adaptés pour éliminer les obstacles à leur participation.

FAIRE POUR		Gradient de la participation			FAIRE AVEC
		▼			
Information	Consultation	Concertation		Co-construction	Co-décision
Un socle indispensable	Recueil d'avis	Partage de visions et d'expertises, échanges d'arguments pour faire évoluer le projet		Construction collective de propositions	Négociation, partage du pouvoir de décision

Passer de « faire pour » à « faire avec », le [gradient de la participation du CEREMA](#).

Ce concept souligne l'importance de collaborer directement avec les personnes concernées plutôt que de décider à leur place. Une véritable inclusion repose sur un dialogue constructif et une co-création des initiatives visant à répondre aux besoins de tous.

Portrait de la situation

Les personnes en situation de handicap ne se sentent pas toujours reconnues comme des citoyennes à part entière. Elles ont l'impression que leurs contributions ne sont pas valorisées par les représentants des instances

décisionnelles. Elles se sentent peu écoutées et peu entendues. Dans certains cas, elles ont le sentiment d'être instrumentalisées dans des processus consultatifs qui ne leur confèrent aucun pouvoir réel sur les décisions ([Hudon et Tremblay](#), 2017). Ces personnes souhaitent pouvoir prendre la parole, s'exprimer en leur propre nom et apprendre à faire entendre leurs revendications ([CREMIS](#), 2011).

Leur sentiment d'efficacité politique, tant interne qu'externe, est inférieur à celui de la population générale.

- Par « efficacité politique interne », on entend l'évaluation de leurs compétences civiques.
- Par « efficacité externe », on désigne leur perception de l'influence qu'elles peuvent exercer sur les politiciens et les décideurs ([Schur et al.](#), 2003).

Ces perceptions influencent négativement leur taux de participation aux élections, bien que les données locales à ce sujet soient limitées ([Prince](#), 2012 – voir 3.1). Cette moindre efficacité politique s'explique principalement par des facteurs externes au handicap, tels qu'un niveau d'éducation plus faible, le sous-emploi ou des revenus inférieurs. Ces éléments limitent les opportunités de développer des compétences civiques et d'acquérir de l'expérience. Ainsi, des obstacles systémiques freinent une participation citoyenne active pour ces personnes ([Hudon et Tremblay](#), 2017).

Afin d'assurer leur pleine participation sociale, les instances décisionnelles ont la responsabilité d'intégrer les personnes en situation de handicap dans les processus de gouvernance, les pratiques de consultation et les prises de décision.

Normes et obligations

Il n'existe actuellement aucune norme spécifique en matière d'accessibilité à la participation publique.

Cela dit, au Québec, la [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale](#) (E-20.1) prévoit une obligation connexe. Elle stipule qu'il faut « favoriser l'autonomie des personnes handicapées et leur participation à la prise de décisions individuelles ou collectives les concernant, ainsi qu'à la gestion des services qui

leur sont offerts. ». Cette directive s'applique notamment aux ministères, aux municipalités, ainsi qu'aux organismes publics et privés.

Bonnes pratiques pour renforcer le volet de participation citoyenne

Voici quelques mesures concrètes que nous vous proposons pour enrichir vos plans d'action. Veillez à les adapter en fonction des spécificités de votre organisation.

Établir une gouvernance inclusive

- Attribuer un siège au conseil d'administration à une personne en situation de handicap.
 - La [Loi sur les sociétés de transport en commun \(s-30.01\)](#) exige qu'un usager du transport adapté siège au conseil d'administration des sociétés de transports concernées (article 83).
 - Le Gouvernement du Québec a adopté une politique visant à garantir que les [conseils d'administration des sociétés d'État](#) comptent au moins un représentant de chacun des quatre groupes sous-représentés.
- Identifier un comité directeur ou un comité consultatif pour l'ensemble des plans relatifs aux personnes en situation de handicap, tels que les plans d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) ou les plans et les politiques d'accessibilité.
 - La [Table de concertation en accessibilité universelle](#) de la Ville de Québec est un exemple de structure dynamique ayant une influence réelle sur les décisions.
- Établir des outils d'analyse différenciée en fonction des types d'incapacités en plus de mettre en place un système de collecte de données désagrégées lors de la planification et de la mise en œuvre de projets.

- La Commission européenne surveille, par exemple, le « [disability voting gap](#) », soit l'écart de participation électoral des personnes en situation de handicap (PDF, 1099 Ko).
- En Nouvelle-Zélande, un [sondage postélectoral grand public](#) met en évidence des statistiques concernant les personnes en situation de handicap (PDF, 360 Ko).
- Offrir un mécanisme de compensation financière aux personnes en situation de handicap.
 - Les membres du [comité accessibilité d'Élections Québec](#) reçoivent une indemnité quotidienne ou par demi-journée de travail, incluant le temps de préparation et de déplacement.
- Établir des lignes directrices et des engagements clairs en matière de participation publique, en mettant spécifiquement l'accent sur l'accessibilité et l'adaptation.
- Mesurer la prise en compte des besoins évolutifs des personnes en situation de handicap de manière transversale dans l'ensemble des politiques et pratiques, et non seulement dans celles qui les concernent directement.
 - La Ville de Montréal a mené cet exercice par le biais de son [Chantier en accessibilité universelle](#), qui évalue le niveau d'intégration de l'accessibilité universelle dans les différents services à l'aide d'une échelle de maturité.

Assurer des instances citoyennes accessibles

- Interpréter les séances du conseil municipal en langue des signes québécoise en direct ou fournir un résumé vidéo des séances.
 - La municipalité de Victoriaville propose [l'interprétation en direct](#) de toutes ses séances depuis 2017.
- Prévoir des modes de communication oraux et écrits adaptés aux différents besoins.
- Offrir des possibilités de participation à la fois en ligne et en présentiel.

- Mettre en place une plateforme de participation en ligne simple, facile à naviguer, respectant les bonnes pratiques en matière d'expérience utilisateur et d'accessibilité numérique.
 - Se référer à la fiche 4 sur les Communications numériques et au guide [Rendre la participation publique en ligne accessible pour tous](#).
- Assurer un accompagnement dans les instances citoyennes, que ce soit en ligne ou en présentiel, sur place ou à partir d'un arrêt d'autobus ou de métro.
- Analyser les obstacles à toutes les étapes des processus de participation publique et identifier les solutions à mettre en place pour les surmonter.
- Garantir une logistique accessible et inclusive pour les réunions, qu'elles soient en présentiel ou en ligne (choix du lieu, modes de communication, signalétique, animation, etc.).
 - Se référer à la fiche 10 de ce guide portant sur l'[Événementiel](#).
- Définir des critères d'accessibilité obligatoires et optimaux pour les lieux de consultation ou de scrutin.
 - Élections Canada a élaboré une [grille de critères](#) à respecter pour garantir l'accessibilité des lieux de scrutin

Assurer des processus de consultation inclusifs

- Ajouter une question sur les besoins en matière d'adaptation ou d'accessibilité dans les formulaires d'inscription aux consultations.
- Rédiger les documents de participation publique (invitation, documents d'analyse, conclusions, etc.) en langage clair, voire en langage simplifié. Inclure également des formats vidéo ou des supports visuels.
- Utiliser des outils de participation publique et des techniques d'animation dynamiques et interactives.
 - Le réseau des référents en accessibilité des villes inclusives françaises propose des [outils concrets et variés pour les personnes](#)

[handicapées](#), tels que des marches exploratoires, des études de plans tactiles, des outils visuels et des résumés vidéo.

- L'Institut du Nouveau Monde offre également une boîte [à outils pour la mise en pratique de la participation citoyenne](#).
- Tenir des consultations directement dans les locaux des associations de personnes en situation de handicap.
- Instaurer un programme de mentorat ou de pairage, en collaboration ou non avec un organisme, pour accompagner les personnes en situation de handicap dans leur participation aux instances et consultations.
- Développer un guide de la participation publique dédié aux personnes en situation de handicap, expliquant notamment la structure municipale, les procédures de plaintes et le fonctionnement des consultations publiques.
- Instaurer un processus de rétroaction indiquant comment les contributions citoyennes ont été prises en compte.
 - Le gouvernement du Canada crée une page résumant chacune de ses consultations publiques, comme celle sur [l'accessibilité des technologies de l'information et des communications](#).

Développer un processus électoral accessible

- Prévoir des trousse d'information en langage clair et en formats alternatifs comprenant notamment des indications sur la procédure de vote, la terminologie utilisée, la structure de gouvernance et les programmes des partis.
- Proposer, sur demande, différents outils d'adaptation pour faciliter le vote, tels que des gabarits en gros caractères, en braille ou une loupe lumineuse.
 - Élections Québec propose met à disposition une [trousse d'accessibilité, disponible sur demande au](#) bureau de vote.
- Proposer, à grande échelle, des bulletins de vote intégrant les couleurs et les logos des partis, ainsi que les photos des candidats.

- Rendre possible le vote anticipé, le vote par correspondance ou organiser un service de navette pour les électeurs.
- Installer davantage de bureaux de vote dans les structures collectives ou créer des bureaux de vote mobiles.
- Identifier clairement les services accessibles et adaptés offerts.
 - Par exemple, Élections Ontario présente de manière très claire l'ensemble de ses services et engagements en matière d'accessibilité.
- Mettre en place une campagne visant spécifiquement à encourager les personnes en situation de handicap à voter, en expliquant le fonctionnement et les mécanismes d'adaptation.
 - La campagne « [My vote, My Choice](#) » (Mon vote, mon choix) de 2024 au Royaume-Uni encourageait les personnes ayant un trouble d'apprentissage à exercer leur droit de vote.

Ressources disponibles

- [Bonifier l'accessibilité de vos collaborations à distance](#), Co-savoir, 2018.
- [Guide de planification de conférences syndicales en langage clair](#), Congrès du travail du Canada, 2007.
- [La bonne gouvernance passe par l'inclusion : l'inclusion des personnes handicapées dans les activités de promotion de la bonne gouvernance](#) (PDF, 665 Ko), GIZ, Allemagne, 2019.
- [La participation électorale des électeurs handicapés : analyse comparative des pratiques canadiennes](#) (PDF, 1,1 Mo), Élections Canada, 2012.
- [Les outils de la participation pour les personnes handicapées](#), Réseau des référents accessibilité des villes inclusives, Pays basque, 2022.
- [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité : Consulter les personnes en situation de handicap](#), Gouvernement du Canada.

- [S'engager pour une voie sans obstacle : Recherche sur la participation des jeunes montréalais et montréalaises en situation de handicap](#), Ex aequo, 2015.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion de la participation citoyenne, consultez également les fiches suivantes :

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[5. Conception et prestation de programmes et services](#)

[10. Événementiel](#)

[21. Service à la clientèle](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Julie-Anne Perrault, consultante en accessibilité universelle, avec la rétroaction d'Oanh Nguyen (AlterGo) et de Benoit Racette.



19. Revenu

La lutte financière des personnes en situation de handicap au Québec et au Canada : des dépenses excessives et des revenus insuffisants

Qu'est-ce que la lutte financière des personnes en situation de handicap?

Revenu personnel des personnes avec et sans incapacité
de 15 ans et plus au Québec en 2016

Revenu	Population estimée de personnes avec incapacité	Pourcentage de personnes avec incapacité	Pourcentage de personnes sans incapacité
Aucun revenu ou moins de 15 000 \$	342 350	32,5 % (+)	22,2 %
Entre 15 000 \$ et 29 999 \$	318 880	30,3 % (+)	22,7 %
Entre 30 000 \$ et 49 999 \$	195 570	18,6 % (-)	25,4 %
50 000 \$ et plus	196 560	18,7 % (-)	29,7 %
Total	1 053 350	100,0 %	100,0 %

Le revenu des personnes en situation de handicap au Canada est un sujet complexe et souvent négligé, malgré les défis considérables auxquels cette population est confrontée. En effet, la vie quotidienne des personnes handicapées entraîne souvent des coûts plus élevés que celles sans handicap, notamment en raison de besoins supplémentaires en matière de soins de santé, d'accessibilité et de services de soutien. Cette réalité est d'autant plus problématique dans un système de soutien financier qui peine fréquemment à répondre aux besoins réels de ces individus.

Quelques obstacles spécifiques et comment y remédier :

L'un des principaux défis auxquels les personnes en situation de handicap font face en matière de revenu est la difficulté à établir un budget suffisant pour couvrir leurs besoins essentiels. Les coûts associés aux équipements spécialisés, aux thérapies, aux aides à la mobilité et aux soins de santé peuvent rapidement s'accumuler, laissant peu de marge pour d'autres dépenses, telles que le logement, la nourriture et les loisirs. Cette situation rend la vie économiquement précaire pour de nombreuses personnes en situation de handicap au Canada.

En ce qui concerne le logement, les personnes en situation de handicap sont confrontées à des défis supplémentaires. Les logements accessibles et adaptés sont souvent rares et coûteux, ce qui rend difficile pour beaucoup de personnes en situation de handicap de trouver un logement qui réponde à leurs besoins sans dépenser une part importante de leur revenu disponible. De plus, les modifications nécessaires pour rendre un logement accessible peuvent être financièrement prohibitives, obligeant souvent ces personnes à dépendre de l'aide gouvernementale ou de la charité pour obtenir les aménagements nécessaires.

Outre les coûts liés au logement et aux besoins médicaux, il est important de reconnaître que le simple fait de vivre avec un handicap engendre des coûts supplémentaires dans de nombreux autres domaines. Les transports adaptés, les services de soutien à domicile, les produits de soins personnels spécifiques et les équipements technologiques sont autant d'exemples de dépenses auxquelles de nombreuses personnes en situation de handicap sont confrontées au quotidien. Ces coûts contribuent à un niveau élevé de pauvreté et d'insécurité financière parmi les personnes en situation de handicap au Canada.

Malgré ces défis, les programmes gouvernementaux visant à soutenir financièrement les personnes en situation de handicap sont souvent insuffisants pour répondre pleinement à leurs besoins. Les prestations d'invalidité et autres aides financières sont souvent trop faibles pour permettre aux personnes en situation de handicap de subvenir à leurs besoins de manière adéquate, les laissant dans une situation de précarité financière persistante.

Le revenu des personnes en situation de handicap au Canada fait face à de nombreux défis, notamment la difficulté de constituer un budget suffisant pour couvrir les coûts de la vie quotidienne, le prix élevé du logement accessible et les dépenses supplémentaires liées au handicap. Pour améliorer cette situation, il est impératif que le gouvernement reconnaisse ces réalités et prenne des mesures significatives pour garantir un soutien financier adéquat, permettant ainsi aux personnes en situation de handicap de vivre de manière autonome et digne.

Portrait de la situation

Même si la PCPH ne résoudra pas tous les problèmes²¹, la nouvelle Prestation canadienne pour les personnes handicapées (PCPH) constitue une avancée importante dans la reconnaissance et le soutien des Canadiens en situation de handicap. Toutefois son impact réel sur la vie de cette population reste sujet à débat. Cette fiche d'information examine les caractéristiques de la PCPH, son adéquation par rapport aux besoins des personnes en situation de handicap et leurs défis persistants.

Annoncée dans le budget fédéral, la PCPH offre une prestation annuelle maximale de 2 400 dollars (ou 200 \$ par mois) aux Canadiens en situation de handicap admissibles. Le processus d'admissibilité repose sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH). Toutefois, malgré ces avancées, des inquiétudes persistent quant à l'adéquation de cette prestation par rapport aux besoins réels des personnes en situation de handicap.

Avec 41 % des Canadiens à faible revenu étant en situation de handicap et 16,5 % vivant dans la pauvreté, la PCPH est une réponse nécessaire, mais peut-être insuffisante. Plus de 1,5 million de personnes en situation de handicap vivent dans des conditions précaires, soulignant l'urgence d'une action gouvernementale plus efficace.

Bien que la PCPH représente un progrès, son montant mensuel reste insuffisant pour permettre aux personnes en situation de handicap de sortir de la pauvreté. Il est essentiel que le gouvernement fédéral révise son approche afin de garantir

²¹ Sources : Statistique Canada, Comité consultatif des personnes handicapées, Centre sur la diversité et l'inclusion

une véritable autonomie financière à cette communauté. La dépendance du processus d'admissibilité à la PCPH au crédit d'impôt pour personnes handicapées est souvent critiquée. Il est impératif de réviser les critères d'admissibilité et de réformer le programme de crédit d'impôt afin de mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

La coordination entre les deux paliers de gouvernement, en particulier en ce qui concerne le Programme de revenu de base (PRB) du Québec, est cruciale. Il est essentiel d'éviter que les politiques gouvernementales ne se contredisent et ne contribuent à aggraver davantage la situation financière des personnes en situation de handicap.

La COPHAN estime que la PCPH représente un premier pas important vers la reconnaissance des besoins des personnes en situation de handicap en matière de soutien financier. Cependant, des ajustements sont nécessaires pour garantir que cette prestation réponde véritablement aux réalités et aux défis auxquels est confrontée cette population au Canada.

Le PRB est une mesure pertinente, mais il reste difficile de s'y qualifier. Pour avoir droit au PRB, les personnes doivent attendre au moins cinq ans et demi en tant que prestataires du Programme de solidarité sociale, où elles ne reçoivent que 1138 \$ par mois. Pour nos organisations, l'admissibilité au PRB devrait être immédiate.

De plus, le PRB devait permettre l'individualisation des prestations, favorisant ainsi la vie de couple et éliminant la dépendance financière vis-à-vis d'un conjoint ou d'une conjointe. Malheureusement, les revenus de travail du conjoint ou de la conjointe seront toujours pris en compte et déduits de la prestation de manière dégressive à partir de 28 000 \$.

Normes et obligations

- **La Convention relative aux droits des personnes handicapées**

La Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) de l'Organisation des Nations Unies est un traité international adopté en 2006, visant à protéger les droits des personnes en situation de handicap à travers le monde. Le Canada, ainsi que 183 autres États parties, ont accepté les obligations légales contenues dans cette convention.

- **Article 28 : Niveau de vie adéquat et protection sociale**

1. Les États parties reconnaissent le droit des personnes en situation de handicap à un niveau de vie adéquat pour elles-mêmes et pour leur famille, y compris un accès à une alimentation, un habillement et un logement appropriés, ainsi qu'à une amélioration continue de leurs conditions de vie. Ceux-ci prennent également des mesures appropriées pour protéger et promouvoir l'exercice de ce droit, sans discrimination fondée sur le handicap.
2. Les États parties reconnaissent le droit des personnes en situation de handicap à la protection sociale et à la jouissance de ce droit, sans discrimination fondée sur le handicap. Ils prennent des mesures appropriées pour protéger et promouvoir l'exercice de ce droit, y compris des mesures visant à :
 - Assurer l'égalité d'accès aux services d'eau potable et garantir l'accès à des services, appareils, accessoires et autres aides adaptés aux besoins créés par leur handicap, qui soient appropriés et abordables.
 - Assurer aux personnes en situation de handicap, en particulier aux femmes, aux filles et aux personnes âgées, l'accès aux programmes de protection sociale et aux programmes de réduction de la pauvreté.
 - Assurer aux personnes en situation de handicap et à leurs familles, lorsqu'elles vivent dans la pauvreté, l'accès à l'aide publique pour couvrir les frais liés au handicap, notamment ceux permettant de garantir une formation adéquate, un soutien psychologique, une aide financière ou une prise en charge de répit.
 - Assurer l'accès aux programmes de logements sociaux pour les personnes en situation de handicap.
 - Garantir l'égalité d'accès aux programmes et prestations de retraite pour les personnes en situation de handicap.

Bonnes pratiques

Rendre remboursable le montant pour déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques

Bien que l'on estime à 430 000 personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité grave ou très grave au Québec, seulement 120 000 d'entre elles ont demandé le montant pour déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou

physiques. Cela représente environ 28 % de la population concernée. De plus, parmi ces 120 000 personnes, près des deux tiers (soit 75 000 personnes) n'ont pas payé d'impôt et ne pouvaient donc pas bénéficier de ce crédit d'impôt non remboursable.

Il convient de souligner que les contribuables touchés par une déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques ont une capacité réduite à payer des impôts 33 % d'entre eux vivent avec moins de 15 000 \$ par an.

Bien que l'État reconnaisse son obligation de compenser les surcoûts liés aux limitations, conformément à la politique À part entière, l'objectif de cette mesure n'est pas atteint à cet égard. Il est donc nécessaire de :

- Rendre remboursable le montant pour déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques dès l'année fiscale 2024, afin de réellement compenser les surcoûts liés aux limitations pour toutes les personnes vivant avec cette déficience grave et prolongée.
- Promouvoir le Montant pour déficience grave et prolongée des fonctions mentales ou physiques afin que davantage de personnes susceptibles d'y être admissibles en fassent la demande.
- Abolir l'attente de cinq ans et demi pour les prestataires du Programme de solidarité sociale afin de se qualifier pour le PRB.
- Permettre l'individualisation des prestations, rendant ainsi possible la vie de couple et éliminant la dépendance financière vis-à-vis d'un conjoint ou d'une conjointe.
- Assurer l'arrimage de la future Prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap (PCPSH), du Programme de revenu de base (PRB) et de la rente d'invalidité, dans le but de sortir les personnes en situation de handicap de la pauvreté.

Ressources disponibles

- [Statistiques sur le revenu des personnes handicapées](#), Gouvernement du Québec.

- [Déductions et crédits d'impôt pour les personnes handicapées](#), Gouvernement du Canada.
- [Mesures fiscales et rentes pour les personnes handicapées](#), Gouvernement du Québec.
- [Document d'information : Soutenir les Canadiennes et les Canadiens en situation de handicap – La Prestation canadienne pour les personnes handicapées](#), Gouvernement du Canada.
- [Québec lance le Programme de revenu de base : une avancée majeure pour mieux soutenir les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi](#), Gouvernement du Québec.
- [Le gouvernement doit étendre le programme de Revenu de base à l'ensemble des personnes assistées sociales](#), le Collectif pour un Québec sans pauvreté.

Fiches connexes dans ce guide

Les fiches suivantes sont liées aux impacts du revenu limité des personnes en situation de handicap :

[1. Approvisionnement](#)

[4. Communications numériques](#)

[6. Éducation postsecondaire](#)

[8. Emploi](#)

[13. Habitation et logement](#)

Fiche rédigée par Dominique Salgado en collaboration avec la COPHAN.



20. Santé environnementale

Le lieu de travail et la sensibilité chimique multiple (SCM)

Qu'est-ce que la sensibilité chimique multiple (SCM) et son impact sur le lieu de travail ?

La sensibilité chimique multiple (SCM) est un handicap reconnu (CCDP, LCDP, 2007) qui affecte la capacité des individus à tolérer des substances chimiques généralement bien supportées par la majorité des gens. Parmi les déclencheurs courants figurent les parfums, les produits d'hygiène personnelle, les agents de nettoyage, les matériaux de construction et les fournitures de bureau. Les personnes atteintes de SCM peuvent souffrir d'un large éventail de symptômes, notamment des problèmes respiratoires, de la fatigue, des difficultés cognitives, des vertiges, des maux de tête ou encore des irritations cutanées. Ces manifestations peuvent sérieusement compromettre la capacité d'une personne à travailler dans un environnement où des déclencheurs chimiques sont présents.

Portrait de la situation

La sensibilité chimique multiple (SCM) est une condition répandue : Statistique Canada rapporte que plus de 1,13 million de personnes ont reçu un diagnostic, dont 72 % sont des femmes et près de 50 % des personnes touchées sont âgées de plus de 55 ans (ESCC, 2020).

À la lumière de ces statistiques, il est crucial que les lieux de travail s'adaptent à ces réalités, non seulement pour garantir l'égalité d'accès aux opportunités d'emploi, mais aussi pour répondre aux obligations légales. En vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, les employeurs sont tenus de fournir des accommodements raisonnables aux personnes en situation de handicap, y compris celles atteintes de SCM, pour leur permettre de travailler dans un environnement exempt de déclencheurs chimiques nuisibles.

Quelques obstacles spécifiques et comment y remédier :

Les employés atteints de SCM rencontrent des défis uniques sur leur lieu de travail en raison de leur sensibilité accrue. En l'absence d'aménagements

adaptés, leurs symptômes peuvent affecter leur capacité à accomplir des tâches et à maintenir leur emploi. Voici les principaux obstacles :

1. Diagnostic et soutien médical

De nombreuses personnes atteintes de SCM éprouvent des difficultés à obtenir un diagnostic formel, principalement à cause d'un manque de sensibilisation parmi les professionnels de la santé. Cette méconnaissance peut entraîner des retards dans l'obtention de documents médicaux nécessaires pour justifier des accommodements.

Les employeurs doivent adopter une approche flexible et compréhensive, offrant des mesures d'adaptation même en l'absence d'un diagnostic formel immédiat. La vidéo « [Comprendre et soutenir les employés avec la SCM sur le lieu de travail](#) » peut servir de ressource précieuse pour surmonter ces défis.

2. Obstacles à l'emploi

Les déclencheurs fréquents sur le lieu de travail, comme les désodorisants, les produits de nettoyage, les parfums et les composés organiques volatils (COV) issus des matériaux de construction, peuvent provoquer des symptômes débilissants. Ces conditions environnementales contribuent à un taux de chômage plus élevé chez les personnes atteintes de SCM, car l'incapacité de travailler dans de tels environnements sans accommodements conduit souvent à des pertes d'emploi à long terme et une instabilité financière.

Pour pallier ces problèmes, il est impératif que les employeurs adoptent une approche proactive afin de minimiser les déclencheurs environnementaux et de créer un lieu de travail sain, inclusif et accessible.

Bonnes pratiques

Cette fiche vise à accompagner les employeurs dans l'adoption de politiques et des pratiques globales qui prennent en compte les besoins des personnes atteintes de sensibilité chimique multiple (SCM). Ces initiatives favorisent un environnement de travail sain et contribuent à améliorer la qualité de l'air à l'intérieur des bâtiments. Parmi les mesures essentielles figurent l'instauration d'une politique sans parfum, la réduction de l'exposition aux composés organiques volatils (COV), ainsi que l'utilisation de produits moins toxiques pour le nettoyage, l'entretien et les rénovations.

Un lieu de travail plus sain profite non seulement aux personnes atteintes de SCM, mais également à l'ensemble des employés, en augmentant la productivité, le moral et le bien-être général.

Pratiques exemplaires pour un environnement inclusif et favorable :

- Élaborer et appliquer une politique sans parfum.
- Assurer la qualité de l'air par une ventilation adéquate et l'utilisation de produits écologiques.
- Sensibiliser les employés et la direction à la SCM et aux moyens de soutenir les personnes concernées.
- Garantir la flexibilité des conditions de travail pour répondre aux besoins individuels des personnes atteintes de SCM.

Importance de la santé environnementale sur le lieu de travail

Le maintien de la santé environnementale sur le lieu de travail est vital pour plusieurs raisons : il améliore le bien-être des employés, optimise la productivité et garantit le respect des obligations légales. Un air pur et une réduction des irritants chimiques bénéficient non seulement aux personnes atteintes de SCM, mais aussi à l'ensemble des collaborateurs.

Voici pourquoi il est crucial de prioriser la santé environnementale :

1. Bien-être des employés

Créer un environnement propre et sain, exempt d'irritants chimiques, améliore le bien-être de tous les employés. Cela contribue à :

- Réduire l'absentéisme
- Accroître la satisfaction au travail
- Préserver la santé des travailleurs, particulièrement ceux touchés par des conditions telles que la SCM

2. Productivité et performances

Les recherches montrent qu'une bonne qualité de l'air intérieur :

- Stimule les fonctions cognitives
- Améliore la concentration
- Renforce la productivité globale

Les employés travaillant dans des environnements sains sont moins sujets à la fatigue ou aux distractions, ce qui leur permet de se concentrer pleinement sur leurs tâches.

3. Rétention et recrutement

Un lieu de travail qui privilégie la santé environnementale :

- Retiens plus facilement ses employés, en démontrant son engagement envers leur bien-être.
- Attire les meilleurs talents, sensibles à une culture d'entreprise inclusive et respectueuse de la diversité et de l'équité.

4. Conformité juridique

Garantir un environnement de travail sécuritaire et sain n'est pas seulement une responsabilité morale, mais aussi une exigence légale. En vertu des lois sur les droits des personnes handicapées, les employeurs ont l'obligation de :

- Fournir des accommodements raisonnables aux personnes atteintes de SCM.
- Offrir des conditions de travail équitables, tout en évitant des répercussions juridiques potentielles.

Normes et obligations

L'accommodation sur le lieu de travail

1. Politique sans parfum

Une politique sans parfum constitue l'un des accommodements essentiels pour les personnes atteintes de sensibilités chimiques multiples (SCM). Cette politique couvrir l'ensemble du lieu de travail, et non uniquement certaines zones spécifiques. Elle inclut l'utilisation de produits moins toxiques et écologiques,

visant à éliminer l'exposition aux produits chimiques et aux composés organiques volatils (COV). Voici les principales lignes directrices :

- **Produits interdits** : Interdire les produits parfumés tels que les parfums, les après-rasages, les déodorants, les shampoings, les lotions et les détergents à lessive et les assouplissants parfumés. Tous les employés et les visiteurs doivent éviter leur utilisation avant de se rendre sur le lieu de travail.
- **Produits les moins toxiques** : Utiliser uniquement des produits de nettoyage, d'entretien et de rénovation sans parfum et écologiques. Il s'agit notamment de peintures, d'adhésifs, de produits d'étanchéité et d'agents de nettoyage à faible émission de COV.
- **Conformité des tiers** : Exiger des sous-traitants, fournisseurs et autres parties externes le respect de la politique sans parfum lorsqu'ils interviennent sur le site. Inclure des clauses dans les contrats pour assurer leur adhésion à cette politique.
- **Meilleures pratiques** : S'inspirer des recommandations du [Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail \(CCHST\)](#) et de la [Commission canadienne des droits de la personne \(CCDP\)](#) pour garantir une politique efficace.
- **Éducation et soutien** : Sensibiliser les employés à l'importance de choisir des produits sans parfum pour les soins personnels, le nettoyage et les fournitures de bureau. Fournir des ressources comme le guide [La vie écolo](#) pour accommoder cette transition.

2. Contrôle de la qualité de l'air intérieur

Maintenir une qualité de l'air optimale est crucial, notamment pour les personnes atteintes de SCM. Voici des mesures à adopter :

- **Filtres HEPA et purificateurs d'air** : Installer des filtres HEPA dans les systèmes de ventilation pour capturer la poussière, les allergènes et les particules en suspension dans l'air. Utiliser des purificateurs portables équipés de filtres à charbon actif.
- **Ventilation naturelle** : Permettre l'ouverture des fenêtres pour améliorer la circulation de l'air et diluer les polluants intérieurs.
- **Entretien régulier** : Nettoyer fréquemment les conduits d'air et les filtres. Éviter les produits chimiques dans les systèmes de ventilation.

- **Contrôle de l'humidité** : Maintenir un taux d'humidité intérieur de 30 % à 50 % pour prévenir la formation de moisissures, un déclencheur pour les personnes atteintes de SCM.

3. Matériaux de construction et ameublement

Le choix des matériaux a un impact direct sur la qualité de l'air. Voici les principales recommandations pour réduire les COV sur le lieu de travail :

- **Matériaux à faible teneur en COV** : Utiliser des peintures, adhésifs et revêtements de sol sans ou à faible teneur en COV.
- **Dégagement gazeux** : Laisser les matériaux et meubles neufs se ventiler avant leur utilisation.
- **Mobilier durable** : Privilégier le bois massif, le métal ou les matériaux recyclés. Éviter les produits en bois composite contenant du formaldéhyde.

4. Nettoyage et entretien

Les pratiques de nettoyage doivent minimiser l'exposition aux substances nocives :

- **Produits sans parfum** : Employer uniquement des produits de nettoyage sans parfum et non toxiques. Programmer le nettoyage en dehors des heures de travail permet également de réduire au minimum l'exposition aux odeurs résiduelles.
- **Ventilation post-nettoyage** : Aérer les espaces après nettoyage pour disperser tout résidu chimique.

5. Son et éclairage

Créer un environnement confortable implique également une gestion du son et de la lumière :

- **Lumière naturelle** : Maximiser l'accès à la lumière naturelle en positionnant les postes de travail près des fenêtres.
- **Éclairage à spectre complet** : Utiliser des ampoules imitant la lumière du jour pour réduire la fatigue visuelle et remplacer les lampes fluorescentes par des options écoénergétiques et à faibles émissions.

- **Insonorisation** : Installer des panneaux acoustiques pour atténuer les bruits ambiants pour favoriser la concentration.

6. Espaces extérieurs sans tabac

Désigner des zones non-fumeurs à proximité des entrées et des stationnements pour éviter l'exposition à la fumée chez les personnes atteintes de SCM. Installer une signalisation claire pour faire respecter cette politique.

7. Pratiques d'aménagement paysager

Utiliser des plantes indigènes et limiter les pesticides pour un aménagement respectueux de l'environnement.

8. Formation et sensibilisation

Organiser des sessions régulières pour informer sur la SCM et les accommodements nécessaires. Sensibiliser les employés à l'importance d'une politique sans parfum.

9. Flexibilité organisationnelle

Proposer aux employés atteints de SCM des options de télétravail ou des horaires adaptés pour réduire leur exposition aux déclencheurs environnementaux pendant les trajets domicile-travail.

10. Procédures d'accommodements

Établir une procédure claire pour demander des accommodements liés à la SCM, en veillant à ce que la confidentialité soit respectée tout au long du processus. S'assurer que ces accommodements soient mis en œuvre rapidement afin de soutenir la santé et le bien-être des employés concernés.

Pour en savoir plus sur les démarches à suivre, consultez la vidéo [Comment demander des accommodements](#) de l'ASEQ-EHAQ. Cette ressource propose des conseils pratiques sur les différentes étapes, notamment l'initiation des demandes, la compréhension de vos droits et l'adoption d'une communication efficace.

11. Préparation et intervention d'urgence

Élaborer un protocole d'intervention d'urgence pour les situations où les employés sont exposés à des produits chimiques nocifs (consultez à cet effet la [trousse de premiers soins](#)). Mettre également en place un système de signalement confidentiel, permettant aux employés d'exprimer leurs préoccupations quant au respect de la politique sans parfum.

12. Suivi et évaluation

Assurer un suivi régulier de la conformité à la politique sans parfum ainsi qu'aux autres accommodements sur le lieu de travail. Utiliser des outils de retour d'information, comme des enquêtes, pour évaluer l'efficacité des politiques et identifier les améliorations nécessaires.

[La fiche de conseils sur les politiques sans parfum/fragrance](#) propose des pratiques exemplaires, telles que l'affichage de rappels visibles et le respect de la confidentialité lors de l'analyse des problèmes signalés. Pour davantage d'informations sur la mise en œuvre et le respect des politiques sans parfum, consultez la vidéo [Comment faire respecter une politique sans parfums ni fragrances sur le lieu de travail?](#)

En résumé :

En instaurant une politique sans parfum, en veillant à une qualité de l'air optimale et en proposant des modalités de travail flexibles, les lieux de travail peuvent offrir un environnement sécuritaire et inclusif pour les personnes atteintes de SCM. Ces mesures contribuent non seulement au respect des obligations légales, mais aussi au bien-être et à la productivité de l'ensemble des employés.

Ressources disponibles

1. **Commission canadienne des droits de la personne.** [Politique concernant l'hypersensibilité environnementale](#). Gouvernement du Canada. Dernière consultation le 6 septembre 2024.
2. **Commission canadienne des droits de la personne.** [Sensibilités environnementales et politiques sans parfum](#). Gouvernement du Canada. Dernière consultation le 6 septembre 2024.

3. **Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.** [Politiques sans parfum](#). Dernière consultation le 6 septembre 2024.
4. **Singh A, Syal M, Grady SC, Korkmaz S.** Effects of Green Buildings on Employee Health and Productivity. *Am J Public Health*. 2010;100(9):1665-1668. doi:10.2105/AJPH.2009.180687
5. **MacNaughton P, Pegues J, Satish U, Santanam S, Spengler J, Allen J.** **Economic**, Environmental and Health Implications of Enhanced Ventilation in Office Buildings. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2015;12(11):14709-14722. doi:10.3390/ijerph121114709
6. **Palacios Temprano J, Eichholtz P, Willeboordse M, Kok N.** Indoor Environmental Quality and Learning Outcomes: Protocol on Large-Scale Sensor Deployment in Schools. *BMJ Open*. 2020;10(3). doi:10.1136/bmjopen-2019-031233
7. **Palacios J, Eichholtz P, Kok N.** Moving to Productivity: The Benefits of Healthy Buildings. *PLoS One*. 2020;15(8). doi:10.1371/journal.pone.0236029
8. **MacNaughton P, Satish U, Laurent JGC, et al.** The Impact of Working in a Green Certified Building on Cognitive Function and Health. *Build Environ*. 2017;114:178-186. doi:10.1016/j.buildenv.2016.11.041
9. [La Vie Écolo](#), n.d.
10. **Institut national des sciences de la santé environnementale.** [Perfluorocarbures \(PFC\)](#). Dernière consultation le 6 septembre 2024.
11. **ASEQ-EHAQ.** [Comment demander un accommodement](#). Dernière consultation le 6 septembre 2024.
12. **ASEQ-EHAQ.** [Trousse de premiers soins](#). Dernière consultation le 6 septembre 2024.
13. **ASEQ-EHAQ.** [Concevoir, mettre en œuvre et suivi des politiques sans parfum/fragrance](#). Dernière consultation le 6 septembre 2024.
14. **EHAC-ASEC.** [Au travail : obtenir un accommodement](#). Dernière consultation le 6 septembre 2024.

15. **ASEQ-EHAQ.** [Comment faire respecter une politique sans parfum/fragrance sur le lieu de travail](#). Dernière consultation le 6 septembre 2024.

16. **ASEQ-EHAQ.** [Accommodement au lieu de travail – Vidéos](#). Dernière consultation le 9 octobre 2024.

Fiches connexes dans ce guide

Les fiches suivantes abordent l'impact d'un revenu limité chez les personnes en situation de handicap :

[4. Communications numériques](#)

[5. Conception et prestation de programmes et services](#)

[6. Éducation postsecondaire](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

[13. Habitation et logement](#)

[23. Services de santé](#)

[24. Services sociaux](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Rohini Peris, présidente et cheffe de la direction, avec la rétroaction de Michel Gaudet, vice-président et directeur exécutif de l'ASEQ-ASEC.

Une version plus détaillée de ce guide est disponible à l'adresse suivante :

<https://aseq-ehaq.ca/accommodement-au-lieu-de-travail/>.



21. Service à la clientèle

Offrir un service à la clientèle accessible et inclusif

Qu'est-ce qu'un service à la clientèle accessible et inclusif ?

Un service à la clientèle accessible et inclusif vise à garantir une expérience de qualité à l'ensemble de la clientèle, quelles que soient leurs capacités. Il se concrétise par l'adoption de règles précises, la mise à disposition d'informations et de processus accessibles, ainsi que la proposition de solutions diversifiées et adaptées aux besoins de chaque individu. Cela inclut également une formation continue du personnel afin de garantir des interactions respectueuses et bienveillantes.

Portrait de la situation

Les personnes en situation de handicap rencontrent des difficultés à obtenir un service à la clientèle qui prend en compte leurs besoins et leur mode de fonctionnement. Elles se heurtent à différents obstacles liés aux comportements, aux modes de communication et à l'aménagement physique des espaces.

Plus concrètement, ces obstacles peuvent se manifester de différentes façons :

- Un membre du personnel s'adressant uniquement à la personne accompagnatrice, sans jamais s'adresser directement à la personne en situation de handicap ;
- La difficulté à obtenir de l'aide pour effectuer des achats dans un commerce de proximité ([CDPDJ](#), 2013) ;
- Une longue attente pour obtenir de l'assistance dans une pharmacie ([CDPDJ](#), 2013) ;
- Des documents complexes rendant difficile la compréhension des informations nécessaires pour l'ouverture d'un compte bancaire ;
- La difficulté à obtenir un service par téléphone ([Vérificateur général du Canada](#), 2019) ;

- Un choix limité de produits et de services répondant aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap ([Open Inclusion](#), 2021) ;
- Le manque d'ouverture du personnel face à une demande d'accommodement ([Open Inclusion](#), 2021) ;
- De l'information erronée sur les caractéristiques d'accessibilité d'un lieu, par exemple, un commerçant se déclarant accessible alors qu'une marche se trouve à l'entrée.

Pour surmonter ces obstacles, les organisations doivent adopter une démarche proactive, comprendre les besoins spécifiques des clients en situation de handicap et chercher activement des solutions adaptées. Un service à la clientèle accessible et inclusif constitue un véritable gage de qualité, témoignant de l'engagement d'une entreprise envers l'ensemble de sa clientèle.

Normes et obligations

Des cadres existent pour guider les organisations dans l'élaboration de pratiques plus inclusives. Certains sont obligatoires, tandis que d'autres inspirent à aller plus loin.

Normes pour les services à la clientèle, Ontario (2008)

À la suite de l'adoption de la Loi ontarienne sur l'accessibilité, la province a progressivement instauré des [normes d'accessibilité intégrées](#). Ces normes varient en fonction du nombre d'employés et du type d'organisation. Elles prévoient des exigences concernant les politiques, les pratiques et les procédures, les animaux d'assistance, les personnes de soutien, la collecte des rétroactions des clients, ainsi que la formation du personnel.

Règlement sur les normes d'accessibilité au service à la clientèle, Manitoba (2015)

À la suite de l'adoption de la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, la province a adopté un règlement établissant des [normes d'accessibilité au service à la clientèle](#). Ces normes exigent que les organisations comptant au moins un employé mettent en place des politiques et des procédures visant à assurer un service à la clientèle sans obstacle.

CAN-ASC-5.2 Conception et prestation de programmes et de services accessibles, y compris le service à la clientèle (à venir en 2027)

Accessibilité Canada rédige actuellement des [normes relatives à l'accessibilité du service à clientèle](#).

Bonnes pratiques pour bonifier le volet du service à la clientèle

Nous vous proposons quelques mesures concrètes à intégrer dans vos plans d'action. Adaptez-les en fonction des réalités et des besoins spécifiques de votre organisation.

1. Établir des politiques, procédures et pratiques claires

- Adopter volontairement des normes de service à la clientèle, telles que celles de l'Ontario ou du Manitoba.
- Réviser vos standards de service à la clientèle pour qu'ils tiennent compte des besoins des personnes en situation de handicap.
- Rédiger une politique d'accessibilité au service à la clientèle ou une charte d'engagement de qualité envers les personnes en situation de handicap :
 - La province de l'Ontario propose un [modèle dynamique de politique d'accessibilité du service à la clientèle](#).
 - La [Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens](#) de l'Office des personnes handicapées du Québec est un excellent exemple d'engagement.
- Diffuser des lignes directrices sur les chiens d'assistance pour éviter les malentendus :
 - [Espace pour la vie](#) précise ses procédures d'accueil des chiens d'assistance sur son site Web.
- Offrir une gratuité pour la personne accompagnatrice, notamment en acceptant la [Carte accompagnement loisir](#) ou tout autre programme similaire.

- Proposer un tarif solidaire pour favoriser la participation sociale des personnes en situation de handicap à faibles revenus :
 - La Ville de Québec offre le transport en commun à tarif réduit grâce au programme [ÉquiMobilité](#).
- Identifier un vocabulaire commun à utiliser de manière systématique dans toutes vos communications.

2. Réviser l'ensemble des volets du service à la clientèle

- Améliorer la qualité des infrastructures : une base nécessaire pour accueillir la clientèle (se référer à la fiche Environnement bâti de ce guide).
- Identifier un processus de rétroaction clair en matière d'accessibilité contenant une procédure de traitement :
 - La [Ville de Saint-Lambert](#) propose un formulaire d'identification des obstacles pour son territoire.
- Instaurer un mécanisme de communication flexible pour que tout processus puisse être effectué par le mode de communication préféré de la personne, qu'il s'agisse d'une interaction téléphonique, via un service relais vidéo, par courriel, par clavardage ou en personne. Il est essentiel de prévoir différents modes de paiement, d'inscription, de réservation, de commande ou d'obtention d'informations.
- Faciliter les interactions avec les personnes en situation de handicap (se référer à la fiche Communication orale et écrite de ce guide).
- Créer un programme sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de votre clientèle :
 - Le programme Tournesol permet aux voyageurs ayant un handicap invisible de signaler discrètement, grâce à une lanière ornée de tournesols, leurs besoins d'assistance ou de temps supplémentaire durant leur parcours ([Aéroports de Montréal](#)).
 - Le programme [Disability Access Service \(DAS\)](#) des parcs d'attractions Disney permet aux personnes en situation de

handicap qui ne peuvent pas attendre en file d'obtenir une heure de rendez-vous pour chaque attraction.

- Le programme [Biblio hors les murs](#) de la Ville de Boucherville offre l'accès à des livres dans des parcs durant la saison estivale.
- Instaurer un service de livraison accessible ou une gratuité pour le service de livraison :
 - Le service [Biblio-courrier](#) de la Ville de Montréal permet aux personnes âgées ou en situation de handicap de recevoir leurs livres à domicile sans frais supplémentaires.
- Assurer l'accessibilité numérique des différentes technologies utilisées, du système de réservation en ligne aux terminaux de paiement. Il est essentiel de réaliser des tests d'utilisabilité réguliers pour en garantir la qualité (se référer à la fiche Communications numériques de ce guide).
- Former votre personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap, afin qu'il puisse mieux comprendre leurs besoins et adopter une attitude appropriée à leur égal, notamment en matière d'accommodements. Plusieurs options sont possibles :
 - Des vidéos de formation, comme celles de l'autoformation, [Mieux accueillir les personnes handicapées](#) de l'Office des personnes handicapées du Québec.
 - Des formations menées par des personnes en situation de handicap, comme celles proposées par [Kérout](#) ou [AlterGo](#).
 - Des groupes de discussion internes sur mesure, axés sur des enjeux spécifiques rencontrés par les personnes en situation de handicap.

3. Communiquer des informations de qualité sur les lieux et services accessibles

- Rédiger une page Web ou publier un guide sur l'accessibilité. sur le site de votre organisation :

- La [Sépaq](#) détaille l'ensemble de ses services, programmes et lieux adaptés dans une section spécifique sur leur site Web.
- Le [Centre des sciences de Montréal](#) propose un guide détaillé, en complément des informations essentielles sur sa page dédiée aux visiteurs.
- La municipalité de Saguenay regroupe de nombreuses informations dans son [Guide des services offerts aux personnes handicapées](#).
- Prévoir un mécanisme de diffusion en cas de dysfonctionnement majeur, par exemple, pour les ascenseurs ou les autres interruptions de service ayant un impact sur l'accessibilité pour certaines personnes en situation de handicap.
- Assurer une représentation inclusive des personnes en situation de handicap dans vos photos et vidéos, que ce soit en créant une banque d'images ou en incluant des modèles et des figurants en situation de handicap lors vos séances :
 - L'initiative [Visuallys](#) de l'UQAM propose une banque de 250 images gratuites liées à la santé mentale.
- Diffuser des photos et des vidéos des installations et des services permettant aux personnes en situation de handicap de prendre des décisions éclairées concernant l'accessibilité :
 - L'arrondissement Mont-Royal a récemment collaboré avec Promo-Accès pour mettre en valeur [l'accessibilité de sa rue piétonne](#).
- Planifier des publications régulières sur les réseaux sociaux tout au long de l'année à propos de l'accessibilité et des services adaptés.
- Lister les caractéristiques d'accessibilité de vos produits et services :
 - [Corbeil](#) a publié un répertoire d'électroménagers conformes aux normes ADA, classés selon les catégories de besoins.
 - [Bell](#) propose une section détaillant les caractéristiques d'accessibilité de ses téléphones.

- Développer un registre d'accessibilité ou exiger une évaluation d'accessibilité pour tous les bâtiments accueillant du public sur un territoire donné :
 - Les [lieux certifiés par Kéroul](#) sont répertoriés sur une plateforme en ligne permettant de les rechercher en fonction de leurs caractéristiques ou de leur localisation.
 - En France, les entreprises accueillant du public doivent contribuer à un [registre obligatoire](#), sous la forme d'un formulaire d'autodéclaration identifiant les caractéristiques d'accessibilité des bâtiments.
 - La [Ville de Québec](#) fournit des informations clés sur l'accessibilité de ses sites d'animation estivale.
- Employer des pratiques de communication universellement accessibles (se référer aux fiches Communications numériques et Communication orale et écrite de ce guide).
- Instaurer une politique et un processus clairs pour l'adaptation de matériel en formats alternatifs :
 - La [Politique sur la prise de mesures d'adaptation pour les clients ayant une déficience](#) du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada en est un excellent exemple.

Ressources disponibles

Formations

- [Service Complyce](#) de Kéroul (et toutes ses variations).
- [Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle](#) (ou autre variation) de AlterGo Expertise.
- [Techniques de guide-voyant](#) du Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM).

- [Formation nationale en accompagnement en loisir des personnes handicapées \(FACC\)](#) de l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH).
- Autoformation [Mieux accueillir les personnes handicapées](#) de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Documentation

- [Guide de l'accessibilité : Fournir un service à la clientèle accessible](#), Gouvernement du Canada.
- [Guide sur les pratiques exemplaires pour l'interaction avec les personnes handicapées](#), Office des transports du Canada.
- [Ressources pour le service à la clientèle](#), Gouvernement du Manitoba.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion du service à la clientèle, consultez également les fiches suivantes :

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[5. Conception et prestation de programmes et services](#)

[9. Environnement bâti](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Julie-Anne Perrault, consultante en accessibilité universelle, avec la rétroaction de Alexandra Gilbert (AQLPH), de Kéroul et de Marie-Claude Lépine (Promo-Accès).



22. Services de garde

Devenir un service de garde inclusif

Qu'est-ce qu'un service de garde inclusif ?

Un service de garde inclusif est un environnement où tous les enfants, les éducateurs et les parents sont accueillis et respectés, quels que soient leurs besoins, leurs capacités ou leurs circonstances personnelles. En plus de fournir un cadre physique adapté, ces services soutiennent le développement de chaque enfant dans un environnement sécuritaire.

L'inclusivité repose une approche globale visant à créer une communauté où la diversité est célébrée et où chaque enfant se sent valorisé. Cela se traduit notamment par un soutien à l'apprentissage et au développement à travers divers moyens de représentation, d'expression et d'engagement. Les sept principes du design inclusif – utilisation égalitaire, flexibilité dans l'usage, simplicité et intuitivité, information perceptible, tolérance pour l'erreur, effort physique minimal, et dimensions et espaces libres pour l'approche et l'utilisation – peuvent guider la conception de cet environnement pour garantir une accessibilité et une inclusivité optimales.

Tous les enfants ont le droit d'apprendre, de jouer et de découvrir [...]. Leur intégration dans l'environnement social et éducatif est essentielle, car elle favorise la socialisation et le développement de compétences sociales variées. Cela permet également d'établir des relations personnelles enrichissantes à travers leur participation aux activités éducatives, ludiques et de découverte avec leurs pairs²².

Portrait de la situation

Bien que de nombreuses réflexions existent sur les programmes éducatifs et l'inclusion des enfants en garderie, peu d'entre elles abordent réellement des environnements qui répondent aux besoins et aux capacités de chaque enfant. Des pistes d'améliorations demeurent nécessaires. Les normes d'accessibilité

²² MOHAMED AHMED ABDOL, H., ABDUL LATEEF AHMED GHANAM, A. (2020). « Architectural Role in Achieving Inclusion for Children with Disabilities in Nurseries », JES Journal of Engineering Sciences, 1(1-20).

obligatoires en environnement bâti constituent un bon point de départ, mais la solution optimale serait de créer des lieux qui répondent aux besoins de tous leurs utilisateurs.

Au Québec, les services de garde publics, tels les CPE et les garderies subventionnées, doivent se conformer aux exigences du [ministère de la Famille](#). Les propriétaires de garderie doivent ainsi naviguer entre les différentes réglementations pour offrir des milieux inclusifs qui répondent à tous.

Normes et obligations

Actuellement, des normes existent pour soutenir l'accessibilité des nouvelles constructions au Québec, mais elles ne tiennent pas spécifiquement compte des enfants ou des personnes de petite taille. Cependant, certains guides et normes intègrent des aspects liés aux enfants. En voici un aperçu :

Au fédéral :

- « Plusieurs aspects touchant le Programme éducatif sont maintenant intégrés dans la Loi, imposant l'obligation légale d'appliquer un programme éducatif comportant des activités visant à :
 - Favoriser le développement global de l'enfant, en lui permettant de développer toutes les dimensions de sa personne, notamment sur le plan affectif, social, moral, cognitif, langagier, physique et moteur ;
 - Amener progressivement l'enfant à s'adapter à la vie en collectivité et à s'y intégrer harmonieusement ;
 - Offrir à l'enfant un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie et d'alimentation. »²³

²³ GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2006). [Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine](#).

- **[Loi canadienne sur l'accessibilité](#)** (2019)

L'objectif de cette loi est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1er janvier 2040. Elle vise à reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines de compétence fédérale, tels que l'environnement bâti, la communication et le transport.

- **Norme nationale du Canada : [Conception accessible pour l'environnement bâti - CSA/ASC B651:23](#)** (2023)

Cette norme vise à rendre les bâtiments et les autres installations accessibles aux personnes présentant divers handicaps physiques, sensoriels et cognitifs. Elle sera plus adaptée aux enfants, car elle impose des exigences d'accessibilité supérieures à celles du Code de construction du Québec.

- **Norme nationale du Canada : [Équipements d'aires de jeu et revêtements de protection - CSA Z614:20](#)** (2020)

Cette norme présente des recommandations techniques concernant la conception, la fabrication, l'installation, l'entretien et l'inspection des équipements d'aires de jeu publiques et de leurs espaces connexes. L'annexe H se concentre spécifiquement sur les aires de jeu et les équipements accessibles aux personnes en situation de handicap.

Au provincial :

- **Code de construction du Québec : [Guide d'accessibilité des bâtiments](#)** (2022)

Ce guide regroupe l'ensemble des normes de conception liées à l'accessibilité et fournit des explications sur les raisons sous-jacentes à certaines exigences. Depuis juillet 2023, il est obligatoire au Québec pour toute nouvelle construction ou rénovation.

Bonnes pratiques

Bien que les bâtiments spécifiquement conçus pour les enfants ne soient pas encore régis par des normes obligatoires, il est essentiel de réfléchir à la conception d'un environnement adapté à leurs capacités, besoins et défis variés. Voici quelques bonnes pratiques issues des guides de construction canadiens et québécois. Bien que ces normes visent principalement l'accessibilité de

l'environnement bâti en général, elles peuvent être adaptées aux besoins des enfants :

- **Stationnement** : Prévoir des aires de stationnement plus larges pour faciliter la circulation des parents avec poussettes ou des personnes utilisant une aide à la mobilité.
- **Circulation efficace et sans obstacle** : Assurer une surface de plancher stable et non réfléchissante, ainsi qu'une largeur de corridors suffisante pour permettre à deux enfants utilisant une aide à la mobilité de se croiser. Consultez les normes applicables pour des détails spécifiques.
- **Toilettes universelles** : Ces installations offrent une flexibilité accrue, plus d'espace et permettent à un enfant d'être accompagné par une personne d'un sexe différent. Points importants :
 - Hauteur adaptée de la cuvette ;
 - Espace suffisant entre la toilette et le mur pour faciliter le transfert des enfants utilisant une aide à la mobilité ;
 - Installation de barres d'appui latérales et arrières pour plus de sécurité ;
 - Poignées faciles à utiliser, ne nécessitent ni torsion du poignet ni pincement.
- **Commandes accessibles** : Les commandes, comme les interrupteurs, les robinets, les distributeurs à savon ou de papier et les crochets pour les vêtements, doivent respecter les standards d'accessibilité des guides de normes. Il est également pertinent de prévoir plusieurs hauteurs pour accommoder les enfants de différentes tailles.

Pour aller plus loin, le guide 2010 ADA Standards for Accessible Design (ADA) (États-Unis) propose des recommandations spécifiques concernant l'accessibilité pour les enfants.

Au-delà des normes

Les bonnes pratiques revêtent une importance capitale, car elles nous permettent de dépasser les exigences minimales et d'imaginer des solutions innovantes. Les employeurs et les éducateurs peuvent contribuer à créer des environnements inclusifs en :

- Concevant des environnements architecturaux favorisant l'inclusion ;
- Organisant des activités qui encouragent l'intégration ;
- Sensibilisant les enfants aux besoins divers de leurs camarades ;
- S'inspirant d'autres modèles de services de garde inclusifs ;
- Transmettant leurs besoins au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

L'apport du design universel

L'application des [sept principes de design universel](#) à la conception d'une garderie inclusive améliore l'accessibilité pour tous les enfants, quelles que soient leurs capacités. Cela favorise un environnement sécuritaire, stimulant et propice au développement cognitif, à l'interaction sociale et à l'inclusion. Voici une description non exhaustive de ces principes :

- **Utilisation égalitaire** : Offrir les mêmes moyens d'utilisation pour tous les enfants, identiques si possible, ou équivalents lorsque nécessaire.
- **Flexibilité dans l'usage** : Permettre un choix de méthodes adaptées à différents besoins, tout en laissant chaque enfant avancer à son propre rythme.
- **Utilisation simple et intuitive** : Concevoir des environnements et des outils faciles à comprendre, indépendamment des capacités cognitives ou linguistiques de l'enfant. Limiter la complexité inutile et guider l'enfant tout au long de ses activités.
- **Information perceptible** : Communiquer les consignes à travers divers modes (visuels, verbaux, tactiles) pour maximiser leur compréhension.

- **Tolérance à l'erreur** : Minimiser les risques et les erreurs grâce à une disposition réfléchie, rendre les éléments plus utilisés facilement accessibles et sécuriser les composants dangereux.
- **Effort physique minimal** : Proposer des équipements et des jeux nécessitant peu d'efforts pour un usage confortable et sans fatigue excessive.
- **Dimensions et espaces adaptés** : Offrir une visibilité optimale des éléments essentiels sans obstruction, adaptée à la position assise ou debout des enfants et des éducateurs, tout en facilitant l'accès ergonomique à toutes les composantes, quelle que soit la posture ou la mobilité. Cela implique, entre autres, la mise en place d'une variété de prises et de poignées ajustées, ainsi qu'un espace suffisant pour permettre l'utilisation confortable des appareils d'aide à la mobilité.

Exemples de bonnes pratiques

- Proposez diverses sources lumineuses adaptées aux activités des enfants.
 - Par exemple, privilégier des suspensions lumineuses dans les espaces calmes dédiés aux devoirs, plutôt que des plafonniers fluorescents. Ces suspensions créent une ambiance apaisante qui favorise la concentration des enfants.²⁴
- Réduisez les sources de bruit ambiant susceptibles de provoquer une surstimulation chez l'enfant. Des bruits comme les échos ou les systèmes de climatisation peuvent être particulièrement envahissants.
 - Selon une étude, le niveau de bruit est lié aux signes de stress des enfants, tels que des mouvements moteurs répétitifs, l'utilisation de couvre-oreilles, des gestes brusques, des vocalisations fortes, des

²⁴ STORVAN, L., FRØYTLOG, B., HENRIKSEN, P., L. SAETER, RUTH ASTRID. (2021). Design for Diversity. Universal Design in Schools and Kindergartens in Norway (1re éd.). Kommunesektorens Organisasjon, 83 p.

clignements des yeux, etc.²⁵ Limiter ces bruits contribue au bien-être de chaque enfant ainsi que de chaque éducateur.

- Offrez aux enfants des choix adaptés à leurs besoins et leurs préférences lors des moments de jeux libres. Certains préfèrent les petits espaces intérieurs et extérieurs où ils peuvent rester seuls ou jouer en petits groupes, avec la possibilité pour un membre du personnel d'apporter un soutien en cas de besoin.
 - En revanche, d'autres enfants apprécient grandement les grands espaces extérieurs, propices à des jeux plus aventureux.²⁶ Veillez à proposer une diversité de choix pour satisfaire chaque enfant.
- Adaptez les aires de jeux, l'équipement, le matériel et les outils pour favoriser l'inclusion. Ces éléments doivent répondre aux capacités des enfants et à leurs besoins moteurs, physiques, sensoriels, cognitifs et socioaffectifs. Utilisez différentes couleurs et matériaux pour stimuler et inspirer les enfants lors des périodes de jeux à l'extérieur. Privilégiez l'emploi de matériaux variés pour aider les enfants à se repérer à travers les différentes zones.²⁷

Pour plus d'informations, consultez le guide CSA Z614:20 sur les équipements d'aires de jeu et les revêtements de protection dans la section documentation.

²⁵ MOSTAFA, M., SOTELO, M., HONSBERGER, T., HONSBERGER, C., BROOKER LOZOTT, E. et SHANOK, N. (2022). « The Impact of ASPECTSS-Based Design Intervention in Autism School Design: A Case Study ». Emerald Publishing Limited, 18(2), 318-339.

²⁶ YTTERHUS, B. et AMOT, I. (2021). « Kindergartens: inclusive spaces for all children? », *International Journal of Inclusive Education*, 1-17.

²⁷ YTTERHUS, B. et AMOT, I. (2021). « Kindergartens: inclusive spaces for all children? », *International Journal of Inclusive Education*, 1-17.

Ressources disponibles

Formations

- [Formation sur l'aménagement inclusif en milieu de garde](#), Idéaux.
- [Spécialisation en éducation inclusive dans les services de garde](#), Cégep Marie-Victorin.

Subventions

- **Fédérales :**
 - [Fond pour l'accessibilité](#) : aide financière pour la réalisation de projets d'aménagement de petite ou grande envergure, Gouvernement du Canada.
 - [Prestation pour enfants handicapés \(PEH\)](#) : aide financière aux familles qui subviennent aux besoins d'un enfant ayant une déficience grave et prolongée des fonctions physiques ou mentales, Gouvernement du Canada.
- **Provinciales :**
 - [Allocation pour l'intégration en service de garde](#) : financement à un service de garde éducatif (SGEE) subventionné qui accueille un enfant présentant une déficience entraînant une incapacité significative, Gouvernement du Québec.
 - [Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, section VII « Contributions et subventions »](#) : loi et règlements sur les contributions et les subventions offertes pour les services de garde éducatifs.
 - [Aide financière pour enfant en situation de handicap](#) : aide destinée à soutenir les familles dans la garde, les soins et l'éducation d'un enfant dont la déficience ou le trouble des fonctions mentales limite de manière importante ses habitudes de vie.

Documentation

- **Guides de normes :**

- [Guide sur l'accessibilité des bâtiments](#), Code de construction du Québec.
- [Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées de Lanaudière](#), TCRAPHL.
- [ADA Standards for Accessible Design \(en anglais\)](#), Département de la justice, États-Unis.

- **Guides en ligne :**

- [Guide pour favoriser l'inclusion des enfants ayant des besoins particuliers dans les services de garde \(0-4 ans\)](#), TCRAPHL.
- [Aménagement ergonomique d'un service de garde](#), ASSTSAS.
- [Aide à la rédaction d'une politique d'inclusion](#), AQCPE et Carrick.
- [Intégration d'un enfant handicapé en service de garde](#), Gouvernement du Québec.
- [Guide pour l'élaboration d'une politique d'intégration des enfants de nouveaux arrivants et de gestion de la diversité dans les services de garde éducatifs](#), Gouvernement du Québec.
- [A Guide to Creating Inclusive Classrooms](#) (en anglais), Brightwheel.
- [Universal Design in Kindergarten and School, Guidelines and Universal Tools](#) (en anglais), Rehabilitation International.

- **Sites Web**

- [Ministère de la Famille](#)
- [Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance](#)

- [Responsabilités des services de garde](#)
- [Observatoire des tout-petits](#) : Statistiques sur les « enfants ayant besoin de soutien particulier »
- [Carrick](#) : Accompagnement des CPE/BC dans la bonification de leurs pratiques d'inclusion des enfants ayant besoin de soutien particulier
- [Fondation Papillon](#) : Ressources et soutien pour les personnes en situation de handicap et leurs familles

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer un environnement inclusif pour les enfants, consultez également les fiches suivantes :

[7. Éducation primaire et secondaire](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

[23. Services de santé](#)

[24. Services sociaux](#)

[28. Troubles neurodéveloppementaux](#)

Fiche rédigée par Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle.



23. Services de santé

Les services médicaux et hospitaliers

Qu'est-ce que les services médicaux et hospitaliers ?

Les établissements de santé, qu'ils soient publics ou privés, doivent s'engager à offrir un traitement équitable aux personnes en situation de handicap dans l'utilisation de leurs services, programmes, biens et installations, ainsi qu'en ce qui concerne leur accessibilité.

Ils doivent garantir que les personnes en situation de handicap aient les mêmes opportunités d'accéder aux services que les autres, et ce, dans les mêmes conditions et au même endroit. Cet engagement s'applique non seulement aux patients, mais aussi aux familles, aux visiteurs et aux membres du personnel des établissements, qu'ils aient des handicaps visibles ou non visibles.

Portrait de la situation

Près de 8 personnes en situation de handicap sur 10 souffrent d'au moins un problème de santé chronique. Il s'agit d'une proportion nettement plus élevée que chez les personnes sans handicap. Elles sont également plus nombreuses à fumer et à ne pas pratiquer d'activité physique. La revue documentaire a révélé que les personnes en situation de handicap sont plus susceptibles de développer des conditions secondaires, c'est-à-dire des problèmes de santé dont la prévalence est plus élevée chez elles que dans le reste de la population²⁸.

Le rapport indique que les personnes en situation de handicap rencontrent davantage d'obstacles que le reste de la population pour adopter de saines habitudes de vie. Parmi ces obstacles figurent la dépendance aux proches aidants, le besoin d'accompagnement, la présence de besoins plus urgents, ainsi que les difficultés d'accès au transport. Il est précisé que des programmes de promotion des saines habitudes de vie, spécifiquement adaptés aux personnes en situation de handicap, seraient particulièrement efficaces.

²⁸ [Portrait des conditions de vie des personnes handicapées](#), Office des personnes handicapées du Québec

De plus, le rapport soulève l'absence de données différenciées concernant l'accès aux soins préventifs des personnes en situation de handicap, en particulier la participation des femmes au Programme québécois de dépistage du cancer du sein.

Il est suggéré dans ce rapport de mettre en place des actions visant à améliorer l'accessibilité aux programmes de promotion de saines habitudes de vie et à garantir que les personnes en situation de handicap bénéficient, comme le reste de la population, de soins préventifs. Cela permettrait de réduire les inégalités de santé auxquelles elles sont confrontées.

Pourcentage de Canadiens et de Canadiennes ayant une incapacité, selon leur groupe d'âge (2017 et 2022)²⁹

Total des personnes âgées de 15 ans et plus



Jeunes (15 à 24 ans)



Adultes en âge de travailler (25 à 64 ans)



Personnes âgées (65 ans et plus)



Notes : Toutes les variations de 2017 à 2022 sont statistiquement significatives.

Source : Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022 (3251)

Créé avec [Datawrapper](#)

²⁹ [Le taux d'incapacité augmente au Canada](#), Portail de l'assurance

Quelques obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap et comment y remédier :

Il est essentiel d'éliminer les barrières auxquelles les personnes en situation de handicap sont confrontées pour accéder aux soins de santé. Ces obstacles persistent, tant dans les pays développés que dans les pays en développement, bien que leur ampleur varie. Ces défis incluent des difficultés d'accès aux soins et traitements médicaux, aux thérapies, aux technologies d'assistance, à l'éducation, ainsi que des phénomènes tels que la négligence, la marginalisation, l'exploitation, la stigmatisation et l'humiliation.

L'état de santé des personnes en situation de handicap est souvent moins bon que celui de la population générale. Jusqu'à récemment, ces disparités étaient souvent considérées comme une conséquence inévitable du handicap. Cependant, il est désormais largement reconnu que ces inégalités peuvent en réalité être le résultat de discrimination et d'iniquités dans l'accès aux soins de santé³⁰.

Dans le domaine de la santé, la stigmatisation et la discrimination créent des barrières supplémentaires, qui se dressent alors devant les personnes en situation de handicap. Ces obstacles se manifestent de plusieurs manières:

- Les **barrières physiques**, qui empêchent l'accès des personnes en situation de handicap aux cliniques et hôpitaux.
- Les **obstacles en termes d'information**, qui entravent l'accès des personnes en situation de handicap à la documentation médicale, aux brochures et aux supports d'information destinés à la promotion, la prévention et la protection sanitaires.
- Les **barrières comportementales**, qui engendrent des discriminations pouvant avoir des conséquences importantes sur les droits des personnes en situation de handicap, en particulier celles qui présentent des handicaps psychosociaux.

³⁰ [Services de santé inclusifs pour les personnes handicapées](#), OMS

- Les **barrières institutionnelles**, qui comprennent la législation, les pratiques et les procédures qui restreignent l'accès des personnes en situation de handicap aux soins de santé.

Les services destinés aux personnes présentant des handicaps physiques, sensoriels ou intellectuels ont également fait l'objet de critiques, notamment en raison des barrières culturelles et des problèmes liés à la communication. Des différences en matière d'accès aux services sociaux et de santé peuvent survenir en fonction de la disponibilité de ces services. De plus, la qualité des services peut varier d'un groupe à l'autre et certains groupes peuvent ne pas être informés de l'existence de certains services, soit en raison de leur rareté, soit parce qu'ils ne sont pas proposés à certains groupes.

Il est important d'améliorer l'accès des personnes en situation de handicap au système de soins de santé et de garantir que celui-ci puisse répondre rapidement et de manière appropriée à leurs besoins.

Normes et obligations

En vertu de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes en situation de handicap en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale³¹, les ministères, la grande majorité des organismes publics, y compris les établissements de soins de santé, ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants, sont tenus de produire, adopter et rendre public un plan d'action annuel en faveur des personnes en situation de handicap.

Plus précisément, la loi stipule que ce plan d'action doit être élaboré à partir des obstacles identifiés ou constatés concernant l'intégration des personnes en situation de handicap et doit préciser les mesures qui seront prises dans les années à venir pour y remédier.

Bonnes pratiques

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est toujours en vigueur. L'Hôpital Montfort, dans sa politique d'accès aux personnes en situation de handicap, combine les exigences du règlement

³¹ 1 RLRQ, c. E-20.1

sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, tous deux établis en vertu de la LAPHO.

1. Communication

- Communiquer avec les personnes en situation de handicap de manière adaptée à leurs besoins spécifiques.
- S'engager à offrir des services téléphoniques entièrement accessibles à tous les patients et clients.
- Offrir aux patients ou clients la possibilité de communiquer par courriel, via un appareil de télécommunications pour sourds (ATS), ou par l'intermédiaire de services de relais si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.
- S'engager à fournir des factures accessibles à l'ensemble de la clientèle. À cet effet, les factures sont disponibles sur demande dans les formats suivants : copie imprimée, gros caractères ou courriel.

2. Assistance

- Les personnes en situation de handicap peuvent accéder aux espaces publics avec leur chien-guide ou leur animal d'assistance, conformément aux procédures de prévention des infections.
- Si une personne en situation de handicap est accompagnée d'une personne de soutien, l'établissement veille à ce que les deux puissent entrer ensemble et que la personne en situation de handicap puisse maintenir l'accès à son accompagnateur pendant la durée de sa présence sur ces lieux.
- L'établissement peut exiger qu'une personne en situation de handicap soit accompagnée d'une personne de soutien dans certains espaces, mais uniquement après avoir consulté la personne concernée et pris en compte les éléments de preuve pertinents.

3. Avis de perturbation des services

L'établissement informe la clientèle, dans la mesure du possible, en cas de perturbation des installations ou des services essentiels sur lesquels

comptent les personnes en situation de handicap. Cet avis précise les raisons de la perturbation, la durée estimée de celle-ci et, le cas échéant, décrit les installations ou les services de remplacement disponibles. L'avis est affiché dans les zones d'entrées publiques, aux comptoirs de services de l'établissement et sur son site Web.

3. Formats accessibles et aides à la communication

L'établissement s'assure de fournir à la personne en situation de handicap des formats accessibles et de l'aide à la communication. Ces formats et aides à la communication sont remis en temps utile, de manière adaptée aux besoins spécifiques d'accessibilité de la personne et à un coût ne dépassant pas celui habituellement demandé aux autres usagers.

4. Formation des professionnels

La sensibilisation des professionnels des services de santé aux besoins des personnes en situation de handicap en matière de soins est d'une importance fondamentale. Au-delà de la compréhension de leurs droits et des problématiques qui leur sont spécifiques, les organisations représentant ces personnes ont souligné la persistance de barrières comportementales dans les soins de santé, telles que des attitudes condescendantes et ignorantes de la part du personnel de première ligne. Les attitudes négatives et les croyances erronées créent des obstacles majeurs à la prestation de soins de santé pour les personnes en situation de handicap.

Les actions visant à rendre les services de santé véritablement inclusifs doivent aborder ces barrières comportementales, notamment par la formation des professionnels de santé sur les droits des personnes en situation de handicap. Dans le contexte des soins de santé, il est crucial d'impliquer les prestataires de soins de première ligne, qui sont en contact quotidien avec les personnes en situation de handicap, dans cette sensibilisation. La formation est donc essentielle pour renforcer les capacités organisationnelles et individuelles, afin de proposer une gamme de services de santé permettant aux personnes en situation de handicap de vivre pleinement et de manière intégrée dans leurs communautés.

5. Normes en accessibilité

La Fédération des médecins de France propose des normes d'accessibilité concernant l'entrée, les salles d'attente et les salles de soins³². Des critères spécifiques doivent être respectés afin d'assurer un accès facile et sécurisé.

Particularités selon le type de handicap

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) exige la participation des personnes en situation de handicap dans l'élaboration des [plans d'accessibilité](#). Environ [6,2 millions de Canadiens sont en situation de handicap](#). Il est essentiel de comprendre les différents types de handicaps et les obstacles auxquels ces personnes se heurtent pour favoriser leur inclusion.

Les différents types de handicap incluent :

- [Incapacités visuelles](#)
- [Incapacités auditives](#)
- [Incapacités liées à la mobilité, à la flexibilité et à la dextérité](#)
- [Incapacités liées à la douleur](#)
- [Incapacités liées à l'apprentissage](#)
- [Incapacités liées au développement](#)
- [Incapacités liées à la santé mentale](#)
- [Incapacités liées à la mémoire](#)

Ressources disponibles

- Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, CHAPITRE H.19

³² [Les normes d'accessibilité](#), Fédération des Médecins de France

- [Politique du Conseil médical du Canada](#) sur les nouvelles normes d'accessibilité adoptées aux termes de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, LAPHO.
- [Politique d'accessibilité pour les personnes ayant un handicap](#), Monfort.
- [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) : législation qui établit un processus pour l'élaboration et l'application de normes d'accessibilité, LAPHO.
- Organisation mondiale de la santé (OMS), [Services de santé inclusifs pour les personnes handicapées](#) - PDF en français.
- [Annexe : Considérations et concepts clés liés au handicap](#), Gouvernement du Canada.
- [Salle d'attente d'un cabinet médical](#), Orisha Healthcare.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion dans les services de la santé, consultez également les fiches suivantes :

[4. Communications numériques](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

[20. Santé environnementale](#)

[24. Services sociaux](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

[29. Urbanisme](#)

[30. Violence et sécurité](#)

Fiche rédigée en collaboration avec André Prévost et Mathieu Noël (COPHAN).



24. Services sociaux

Les services sociaux au Québec : des écarts criants pour les personnes en situation de handicap

Quels sont les services sociaux offerts au Québec?

Les services sociaux destinés aux personnes en situation de handicap au Québec représentent un enjeu majeur de société. Ils visent à garantir l'inclusion, la dignité et le bien-être de cette population vulnérable. Cette fiche présente un aperçu des faits, de l'état actuel de la situation, des statistiques disponibles ainsi que des recommandations concernant ces services.

Le Québec dispose de plusieurs lois et cadres réglementaires conçus pour protéger les droits des personnes en situation de handicap. Parmi eux figurent la Charte des droits et libertés de la personne, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, ainsi que la Politique gouvernementale pour l'inclusion sociale des personnes handicapées. Les services sociaux offerts englobent un éventail de soutiens, notamment :

- l'aide à la vie quotidienne et l'accompagnement ;
- l'adaptation du milieu de vie ;
- l'accès à l'éducation, à l'emploi et aux loisirs
- ainsi que l'assistance technique et technologique.

Malgré les avancées notables, les personnes en situation de handicap au Québec continuent de faire face à de nombreux défis. Parmi ceux-ci figurent un accès limité aux services, des barrières architecturales et sociales, des cas de discrimination et un manque de sensibilisation du grand public. Ces obstacles soulignent l'importance d'intensifier les efforts pour assurer une société véritablement inclusive et équitable.

Portrait de la situation

Bien que des services soient offerts, de nombreuses personnes en situation de handicap rencontrent des obstacles pour y accéder. Ces difficultés sont

notamment liées à des listes d'attente interminables, à des critères d'admissibilité restrictifs et de la complexité des démarches administratives.

Malgré les progrès réalisés en matière d'inclusion sociale, ces personnes continuent de faire face à l'isolement, à la stigmatisation et à la marginalisation dans divers aspects de la vie sociale, culturelle et communautaire.

L'état actuel des services sociaux au Québec est marqué par une fragmentation significative, qui entrave gravement l'efficacité et la qualité des soutiens offerts. Cette fragmentation se traduit par :

- une dispersion des responsabilités entre plusieurs organismes gouvernementaux ;
- des programmes et des services mal coordonnés ;
- et des lacunes dans la continuité des soins et du soutien.

Les causes et leurs impacts

1. Multiplicité des acteurs et inefficacité des ressources

La diversité des acteurs impliqués dans la prestation des services sociaux entraîne souvent des doublons et des chevauchements. Cela génère une confusion pour les usagers et nuit à l'efficacité de l'utilisation des ressources publiques. Par exemple, les services de santé, les services sociaux, les services de réadaptation et les programmes d'aide à l'emploi sont souvent gérés par différents ministères ou organismes. Cette situation complique la coordination des interventions et la prise en charge globale des besoins des individus.

2. Ruptures dans la continuité des soins

Cette fragmentation peut causer des interruptions dans la continuité des soins, affectant négativement la qualité de vie des personnes concernées. Par exemple, une personne en situation de handicap peut rencontrer des obstacles importants lorsqu'elle doit passer d'un service à un autre. Ces obstacles entraînent des retards dans l'accès aux soins, des lacunes dans le suivi et, dans certains cas, une détérioration de sa condition générale.

3. Renforcement de la stigmatisation et de la marginalisation

Cette fragmentation des services sociaux accentue les barrières entre les différents secteurs de la société, limitant l'accès à des services holistiques et intégrés. Cette situation alimente la stigmatisation et la marginalisation,

nuisant ainsi à l'autonomie, à l'inclusion sociale et au bien-être des personnes concernées en situation de handicap.

La dérive des soins à domicile^{33 et 34}

Les soins à domicile constituent une véritable bouée de sauvetage pour de nombreuses personnes en situation de handicap au Québec. Ces services permettent aux individus de recevoir les soins nécessaires tout en profitant du confort et de la familiarité de leur propre foyer. Des professionnels qualifiés, tels que des infirmières, des aides-soignants et des thérapeutes, apportent un soutien précieux en matière de soins médicaux, d'aide à la vie quotidienne, de réadaptation et de soutien émotionnel. Ces soins personnalisés favorisent l'autonomie, la dignité et la qualité de vie des bénéficiaires, tout en allégeant les coûts et la pression exercée sur les établissements de santé.

Cependant, malgré leur rôle crucial, les soins à domicile au Québec sont confrontés à de nombreux défis :

- **Des listes d'attente prolongées** : de nombreuses personnes restent dans l'incertitude et dans le désespoir face à des délais d'accès interminables.
- **Un financement insuffisant** : les ressources limitées empêchent une offre de services adaptée aux besoins réels.
- **Une pénurie de personnel qualifié** : ce manque compromet la disponibilité et la qualité des soins offerts à domicile.
- **Le poids sur les familles** : ces dernières, souvent responsables de fournir une grande partie des soins informels, sont fréquemment démunies et épuisées. Cet état de fatigue chronique peut mener à l'épuisement, nécessitant un soutien accru.

³³ [Soins à domicile | Les listes d'attente s'allongent](#), La Presse

³⁴ [Soutien à domicile | Une réponse « faible » aux besoins des Québécois](#), La Presse

En conclusion, les services sociaux pour les personnes en situation de handicap au Québec jouent un rôle vital dans leur participation et leur pleine intégration dans la société. Néanmoins, les défis persistants exigent une action concertée et des mesures stratégiques pour garantir :

- un accès équitable aux services ;
- une meilleure organisation des soins ;
- le soutien des aidants naturels ;
- et une réelle inclusion sociale.

Comme le souligne Joanne Castonguay, commissaire à la santé et au bien-être :

« Malgré une augmentation des ressources financières au cours des dernières années, peu d'usagers reçoivent les soins et les services dont ils ont réellement besoin. Augmenter les budgets sans revoir l'organisation des services semble donc avoir un impact limité. »

Normes et obligations

La Convention relative aux droits des personnes handicapées

La Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH) de l'Organisation des Nations Unies est un traité international adopté en 2006 pour protéger et promouvoir les droits des personnes en situation de handicap à l'échelle mondiale. Le Canada, aux côtés de 183 autres États parties, s'est engagé à respecter les obligations légales énoncées dans la CDPH.

Article 28 – Niveau de vie adéquat et protection sociale

1. Les États parties reconnaissent le droit des personnes handicapées à un niveau de vie adéquat pour elles-mêmes et leur famille, ce qui inclut : une alimentation, un habillement et un logement adéquats, ainsi qu'une amélioration constante de leurs conditions de vie. Ils s'engagent à prendre des mesures appropriées pour protéger et promouvoir l'exercice de ce droit, sans discrimination fondée sur le handicap.
2. Les États parties reconnaissent également le droit des personnes handicapées à une protection sociale équitable et s'engagent à :

- a) Garantir un accès égalitaire aux services d'eau potable, ainsi qu'à des dispositifs, accessoires et aides adaptés, répondant aux besoins liés au handicap, tout en veillant à leur accessibilité financière.
- b) Assurer l'accès aux programmes de protection sociale et de réduction de la pauvreté, en portant une attention particulière aux femmes, aux filles et aux personnes âgées en situation de handicap.
- c) Fournir une aide publique adéquate aux personnes en situation de handicap et à leurs familles vivant dans la pauvreté, afin de couvrir les frais liés au handicap. Cela inclut des formations, un soutien psychologique, une aide financière et des services de répit.
- d) Faciliter l'accès des personnes en situation de handicap aux programmes de logements sociaux.
- e) Garantir l'égalité d'accès aux programmes et prestations de retraite pour les personnes en situation de handicap.

Bonnes pratiques

Rehausser le soutien à domicile : un impératif pour l'inclusion

Améliorer l'accessibilité du programme de soutien à domicile (SAD) pour les personnes en situation de handicap est une priorité incontournable.

Le Canada et le Québec se démarquent par une allocation disproportionnée des ressources en faveur de l'hébergement, au détriment des soins à domicile. Au Québec, 9,4 % des personnes âgées de 65 ans et plus vivent en établissements de soins de longue durée, comparativement à 6,8 % au Canada et environ 4 % dans des pays comme la France, l'Allemagne, la Norvège ou les Pays-Bas. Ce poids important de l'hébergement, bien plus coûteux, illustre une inefficience des choix budgétaires³⁵.

³⁵ [Soins à domicile : Le statu quo ne sera plus possible](#)

La majorité des personnes en situation de handicap ne souhaitent pas vivre en CHSLD. Elles aspirent à demeurer chez elles et à participer activement à la société sans subir une institutionnalisation coûteuse et souvent mal adaptée. Investir davantage dans le SAD permettrait d'éviter ces placements en milieux institutionnels (CHSLD, maisons des aînés, etc.), tout en offrant une alternative plus humaine et plus économique.

Les défis du soutien à domicile

Le programme de soutien à domicile (SAD) est perçu comme une solution essentielle, mais il souffre actuellement de multiples lacunes :

- **Sous-financement** : Le SAD québécois reçoit moins de ressources que les autres provinces canadiennes et que les pays du Commonwealth.
- **Accessibilité inéquitable** : Les disparités entre CLSC, CES, EESAD et autres organismes, ainsi qu'entre les régions, limitent l'accès équitable aux services.
- **Performance insuffisante** : Une part trop faible du budget est allouée aux services directs sur le terrain, et les lourdeurs bureaucratiques nuisent à son efficacité.

De plus, les clientèles vivant avec des déficiences physiques (DP), des déficiences intellectuelles (DI) ou des troubles du spectre de l'autisme (TSA) nécessitent une prise en charge adaptée et distincte de celle des personnes en perte d'autonomie. Ces personnes, souvent actives professionnellement ou engagées dans des apprentissages, requièrent des services flexibles répondant à leurs besoins particuliers.

Mesures prioritaires

Pour remédier à ces défis et renforcer l'efficacité du programme de soutien à domicile, il est nécessaire de :

1. Augmenter le budget dédié au SAD afin de garantir un financement adéquat.
2. Différencier les clientèles (DP-DI-TSA et personnes en perte d'autonomie) dans les modalités de service et d'organisation.

3. Alléger la bureaucratie pour améliorer la performance et l'efficacité du programme.
4. Assurer une accessibilité équitable entre les territoires et les régions.
5. Revoir les modalités du CES en fonction des besoins des usagers :
 - a. Ajuster l'octroi des heures selon les besoins réels.
 - b. Harmoniser la rémunération des préposés aux bénéficiaires (PAB) entre les territoires et les établissements.
6. Réduire les listes d'attente pour répondre rapidement aux demandes.
7. Investir dans la formation et le recrutement de personnel qualifié, notamment des infirmières, des aides-soignants et des thérapeutes.

En parallèle, il est essentiel de développer des initiatives pour sensibiliser le public aux enjeux liés au handicap, notamment en :

- Promouvant la diversité et l'inclusion, dans tous les aspects de la société.
- Soutenant les organisations communautaires engagées dans la lutte contre la stigmatisation et l'isolement social.

Une réforme du programme de soutien à domicile (SAD) nécessite un effort concerté entre les gouvernements, les organismes communautaires, les professionnels des services sociaux et les personnes en situation de handicap. Ensemble, ils peuvent créer un système plus inclusif, efficace et adapté, garantissant à chacun le droit de vivre dignement et pleinement intégré dans la société.

Ressources disponibles

- **Boivin, L., Bernstein, S., & Verville, M.-H.** (2023). Un travail de soins à valoriser : Pour une pleine protection des travailleuses employées via le programme québécois d'Allocation Directe/Chèque Emploi-Service — [Rapport de recherche Au bas de l'échelle](#).
- **Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE).** (2023). [Bien vieillir chez soi - Tome 1 : Comprendre l'écosystème](#).

- **Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE).** (2023). [Bien vieillir chez soi - Tome 2 : Chiffrer la performance](#).
- **Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (HCDH).** [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#), Nations Unies.
- **Lavoie-Moore, M.** (2021). [Le chèque emploi-service améliore-t-il les services à domicile au Québec ?](#), IRIS.
- **AREQ.** [Les soins et services à domicile au Québec : Pour mieux vous orienter dans le réseau de la santé et des services sociaux](#).
- **CREEI.** [Le financement du soutien à l'autonomie des personnes âgées à la croisée des chemins](#).

Fiches connexes dans ce guide

Les fiches suivantes sont influencées par le revenu limité des personnes en situation de handicap :

[4. Communications numériques](#)

[6. Éducation postsecondaire](#)

[8. Emploi](#)

[13. Habitation et logement](#)

[23. Services de santé](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Dominique Salgado (CAPVISH), avec la rétroaction de la COPHAN.



À la mémoire de M. Serge Poulin, directeur général du RUTA de Montréal

25 et 26. Transport adapté et accessible

Le transport : la base de la participation sociale

Portrait de la situation

Le transport est la pierre angulaire de la participation sociale. Sans lui, il devient presque impossible pour les personnes en situation de handicap d'accéder aux services de santé, à l'éducation, à l'emploi, ou même aux loisirs. Dans plusieurs régions du Québec, le transport adapté est en situation de fragilité, amplifiée par une offre précaire en transport alternatif. Cette situation a des répercussions directes sur des services essentiels comme les soins préhospitaliers d'urgence (ambulances).

De plus, la réalité actuelle ne tient pas compte des risques encourus par les citoyens qui se tournent vers des moyens de transport alternatifs parfois illégaux, loin des normes de sécurité attendues (absence de permis, formation inadéquate, véhicules non conformes, etc.). Elle ignore également l'impact de l'augmentation constante du coût de la vie, conséquence de la pandémie et des conflits internationaux.

Le transport adapté au Québec souffre d'un manque criant de financement et d'attention politique. Il subit également les contrecoups de la Loi 17 (réforme du taxi), particulièrement dans les régions, compromettant l'accessibilité et la qualité des services pour les personnes en situation de handicap. Ces enjeux méritent une attention urgente et soutenue du gouvernement.

Quelques obstacles spécifiques et comment y remédier :

Le transport adapté est bien plus qu'un service : c'est une nécessité vitale pour garantir l'autonomie et la dignité des personnes en situation de handicap. Il est impératif que des actions concrètes soient prises pour renforcer ce pilier de la participation sociale, en collaboration avec toutes les parties prenantes.

Transport par taxi : Des mesures nécessaires

Dans l'industrie du taxi, plusieurs solutions pourraient améliorer la situation :

- Crédits d'impôt et mesures fiscales : Offrir des incitatifs fiscaux pour faciliter le recrutement des conducteurs.
- Appels d'offres locaux : Favoriser les entreprises locales dans les appels d'offres pour soutenir l'économie régionale.
- Amélioration des conditions de travail : Revoir la rémunération des chauffeurs pour les rendre plus compétitives.

Une réforme du Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles est également essentielle. Elle pourrait inclure :

- L'adaptation de véhicules d'occasion en bon état plutôt que d'exiger des véhicules neufs.
- L'augmentation des subventions pour couvrir les coûts de modifications et l'inclusion de microbus.
- Le soutien à l'achat de véhicules, dont les prix ont considérablement augmenté.
- La formation des chauffeurs pour assurer un service de qualité.

En septembre 2023, la vice-première ministre et ministre des Transports et de la Mobilité durable, Geneviève Guilbault, a annoncé une bonification annuelle de 3 M\$ pour renouveler et accroître le parc de véhicules adaptés. Cependant, de nombreux besoins restent encore à combler.

Plan d'action sur la mobilité durable (PAMD)

Le Plan d'action sur la mobilité durable du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMDQ) inclut normalement des dispositions pour le transport adapté (TA). Cependant, pour une gestion plus efficace, des regroupements municipaux sont nécessaires, accompagnés de moyens financiers équitables et d'une reddition transparente de comptes. Une meilleure participation des personnes en situation de handicap dans la gestion des plaintes est également attendue, dans un souci d'inclusion, de sécurité et de dignité. Cette question

revêt une importance cruciale, car sans transport, l'accès aux services de santé, à l'éducation, à l'emploi et aux loisirs devient extrêmement difficile.

Comité de concertation national sur le transport adapté

En octobre 2023, Geneviève Guilbault a également annoncé la création d'un comité de concertation sur le transport adapté, un engagement pris auprès de la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN). Ce comité, présidé par le député de Drummond-Bois-Francis, Sébastien Schneeberger, visera à proposer des solutions concrètes basées sur les besoins des clientèles, dans un objectif d'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des services.

Bonnes pratiques

Au Québec :

Certaines régions bénéficient d'une société de transport organisée ou d'un service de transport adapté. Cependant, d'autres régions, plus isolées ou moins structurées, peinent à offrir des services adéquats. D'autant plus que les utilisateurs sont souvent peu ou pas impliqués dans l'organisation des services qui leurs sont destinés. Le programme de transport adapté doit devenir plus accessible et mieux structuré dans l'ensemble des régions du Québec. La reddition de comptes et la participation active des utilisateurs doivent également être renforcées. Il ne suffit pas de se limiter à des bilans comptables : il est crucial de fournir des données sur la volumétrie, les refus de service, ou encore les transports effectués avec des délais préjudiciables.

Au Canada :

Vancouver est considérée comme un modèle en matière d'accessibilité du transport en commun. Tous les véhicules, y compris les autobus, les trains et les « seabus », ainsi que les gares et les terminaux sont entièrement accessibles aux personnes ayant un handicap moteur³⁶.

En Colombie-Britannique et en Alberta, la totalité des taxis est accessible, permettant aux personnes en situation de handicap d'appeler un taxi et de payer

³⁶ [Vancouver, un « modèle à suivre » en matière d'accessibilité](#), Radio-Canada

au compteur. Cet exemple pourrait inspirer le Québec, qui pourrait graduellement remplacer ses taxis actuels par des véhicules accessibles.

À l'international :

Toulouse se distingue également comme un modèle à suivre : toutes les infrastructures, y compris le transport collectif, sont accessibles aux personnes ayant un handicap moteur³⁷.

Particularités selon le handicap

Les personnes neurodivergentes nécessitent des adaptations spécifiques dans les divers moyens de transport. Cela peut inclure, par exemple, des efforts d'inclusion sociale de la part des autres usagers et une flexibilité accrue de la part des transporteurs pour réserver des espaces dédiés et adaptés.

En 2010, le Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA) de Montréal, membre de la COPHAN, a élaboré un [Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun](#). Cet outil est destiné à favoriser l'accessibilité universelle : recense les besoins exprimés par les usagers ayant diverses limitations fonctionnelles dans l'utilisation des transports en commun réguliers.

Ressources disponibles

Documentation

- [Vancouver, un « modèle à suivre » en matière d'accessibilité](#), Radio-Canada : Découvrez comment Vancouver se distingue par ses initiatives en matière d'accessibilité des transports publics.
- [Mobilité et handicap : trouver des transports adaptés](#), MDPH Haute-Garonne (31) : Guide pour utiliser les transports adaptés, avec des conseils pratiques pour les personnes en situation de handicap.
- [Guide des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles en matière de transport en commun](#), RUTA Montréal : Un outil pratique recensant les besoins des usagers ayant différentes limitations

³⁷ Mobilité et handicap : trouver des transports adaptés, MDPH Haute-Garonne (31)

fonctionnelles, développé pour promouvoir l'accessibilité universelle dans les transports collectifs.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion dans le transport adapté et accessible, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[5. Conception et prestation de programmes et services](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[21. Service à la clientèle](#)

Fiche rédigée par Mathieu Noël (COPHAN), en collaboration avec Paul Lupien (président COPHAN et représentant INÉÉI-PSH), Serge Poulin (RUTA de Montréal), André Prévost (COPHAN) et Martin Richer (RUTADP).



3301

Canada

27. Transport aérien et ferroviaire

Assurer un transport aérien et ferroviaire accessible et inclusif

Qu'est-ce qu'un transport aérien et ferroviaire accessible et inclusif ?

Un transport est considéré accessible et inclusif lorsque chaque étape du parcours de voyage est prévisible, sécuritaire et sans obstacle. Les services doivent être conçus pour répondre aux besoins de toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités.

Les particularités du transport aérien et ferroviaire

Les transports aérien et ferroviaire, tout comme l'autobus, le métro ou le transport adapté, sont des formes de transport collectif. Cependant, ils se distinguent par leur utilisation principalement pour les déplacements longue distance, en particulier sur de vastes territoires comme le Québec ou le Canada.

Tous les modes de transport collectif comportent des défis liés à l'accessibilité des infrastructures, des véhicules, des informations et de l'assistance. Toutefois, les voyages de longue distance présentent des enjeux supplémentaires en raison de leur durée et du passage possible de frontières. Parmi ces défis, on retrouve :

- La gestion des bagages
- Les réservations
- Les procédures d'embarquement et de débarquement
- L'accès à des toilettes adaptées ou à de la nourriture
- L'intermodalité, où les passagers se retrouvent dans des lieux inconnus

La répartition des responsabilités entre les différents paliers gouvernementaux au Canada rend l'expérience d'accessibilité inégale d'une région à l'autre. De plus, la nature internationale des normes qui régissent ces industries complique l'implantation de changements. Pour garantir une véritable accessibilité dans le transport aérien et ferroviaire, un leadership fort des autorités est essentiel. Une coordination efficace entre les paliers gouvernementaux et une approche

proactive sont indispensables pour surmonter les obstacles et améliorer ces modes de transport.

Portrait de la situation

Malgré une réglementation fédérale stricte, près des deux tiers des 2,2 millions de personnes en situation de handicap ayant voyagé en 2019 et 2020 ont rencontré des obstacles dans les avions et dans les trains. Bien que des consultations aient été menées, le [rapport de la vérificatrice générale du Canada](#) souligne plusieurs problématiques, notamment un manque de formation du personnel, une gestion inadéquate des plaintes et des défis liés à l'accessibilité numérique. Les lacunes ne se situent pas tant au niveau des obligations ou des plans d'action, mais plutôt dans leur mise en œuvre.

Du côté de l'aviation, les enjeux sont particulièrement préoccupants. Les médias rapportent fréquemment des incidents impliquant des bris ou des oublis d'aide à la mobilité, ainsi que des cas de mauvais traitement, notamment lors des procédures d'embarquement. La situation est devenue si critique qu'un [Sommet sur l'amélioration de l'accessibilité dans le transport aérien canadien](#) a été organisé en 2024 pour adresser ces problématiques.

En ce qui concerne les voyages intérieurs au Québec, les compagnies aériennes et ferroviaires sont soumises à des obligations beaucoup moins contraignantes qu'au niveau fédéral. Cette absence de cadre rigoureux se traduit par des lacunes d'accessibilité qui compliquent les déplacements des personnes en situation de handicap, même dans le cadre de projets récents. Les trains de banlieue d'EXO, notamment sur les lignes [Montréal-Mascouche](#), ainsi que le [Réseau Express Métropolitain](#) (REM), illustrent des exemples où les besoins des personnes en situation de handicap ont été négligés.

Ces constats mettent en évidence l'urgence d'une action concertée pour améliorer l'accessibilité et garantir des expériences de voyage inclusives et respectueuses pour tous.

Normes et obligations

Des cadres réglementaires existent pour guider les organisations vers des pratiques plus inclusives. Certains sont obligatoires, alors que d'autres inspirent à aller plus loin.

Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH)

Adopté en 2019, après près de 25 ans d'évolution des pratiques, le [RTAPH](#) établit des exigences obligatoires pour divers modes de transport interprovinciaux. On y compte notamment les transports aérien, ferroviaire, maritime et par autobus, ainsi que pour les contrôles de sécurité et frontaliers. Des sanctions administratives pécuniaires sont prévues en cas de non-conformité.

Deux règlements complémentaires renforcent cette législation :

- Le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#), qui précise certaines obligations.
- Le [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#), qui s'applique aux transporteurs de taille moyenne.

Norme pour le transport collectif en Ontario et au Manitoba

L'Ontario impose des [normes rigoureuses en matière d'accessibilité](#) dans le transport collectif, tout comme le Manitoba, avec son [Règlement sur les normes en matière de transport accessible](#).

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (E-20.1)

Au Québec, l'article 67 de cette loi impose aux autorités organisatrices de transport l'élaboration d'un « plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes en situation de handicap sur le territoire qu'elles desservent ».

Ces cadres réglementaires et normatifs constituent des outils essentiels pour garantir un accès équitable aux transports pour les personnes en situation de handicap, tout en incitant les organisations à adopter des pratiques plus inclusives et proactives.

Bonnes pratiques pour renforcer le volet de transport aérien et ferroviaire de son plan d'action

L'harmonisation des pratiques à travers les différents territoires et les modes de transport est primordiale pour garantir une chaîne de transport accessible. Voici quelques mesures concrètes à intégrer dans vos plans d'action. Les stratégies sont divisées entre fournisseurs de services et autorités provinciales. D'autres fiches de ce guide méritent également d'être consultées, notamment sur les mesures en matière d'évacuation, de communication ou de service à la clientèle.

1. Pratiques recommandées pour les fournisseurs de services

Agir sur l'ensemble de la chaîne de déplacement

- **Adopter des normes volontaires** : Pour les fournisseurs non soumis à des obligations légales, aligner volontairement les pratiques sur des normes comme celles du RTAPH, de l'Ontario ou du Manitoba.
- **Auditer les étapes du parcours client** : Identifier les lacunes à chaque étape (information, achat, embarquement, douanes). Le [Guide pratique pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de développement](#) de Société Logique offre une méthodologie détaillée à l'intention des autorités organisatrices de transport.
- **Effectuer des marches exploratoires** : Collaborer avec des voyageurs en situation de handicap pour évaluer les infrastructures et les véhicules existants.
- **Établir des normes de service** : Documenter et communiquer des procédures claires pour l'embarquement et le débarquement des personnes en situation de handicap.

Rendre l'expérience prévisible et sécuritaire

- **Informé sur l'accessibilité** : Publier sur votre site Web des informations claires sur l'accessibilité du réseau et des services adaptés. Tout incident ou panne devrait y être mentionné.
 - Par exemple, la section [L'accessibilité dans les voyages](#) d'Air Canada décrit les caractéristiques des aéronefs, tandis que la

SNCF utilise un langage clair et des pictogrammes pour présenter efficacement ses [services adaptés](#).

- **Concevoir des supports visuels** : Faciliter la compréhension des étapes du voyage via des vidéos de mesures d'urgence, des guides ou des outils spécialisés :
 - [Parcours de voyage en fauteuil roulant](#) de VIA Rail.
 - Série [Soyez maître de votre voyage : Un guide à l'intention des personnes handicapées](#) de l'Office des transports du Canada
 - Guide visuel [Prendre l'avion](#) de Autism Little Learners et Air Transat.

Encourager l'innovation en accessibilité

- **Collecter des données désagrégées** : Mesurer les impacts des programmes sur les passagers en situation de handicap.
- **Créer un réseau d'échange** : Mettre en place des partenariats interorganisationnels pour partager des innovations et des pratiques exemplaires.
- **Tester les nouvelles technologies** : Intégrer des tests d'utilisabilité pour anticiper les besoins et les lacunes.
- **Maintenir une veille proactive** : Surveiller les évolutions réglementaires et technologiques pour développer des projets adaptés aux enjeux émergents. Voici des quelques exemples concrets :
 - Les [nouvelles mesures de l'Air Carrier Access Act \(ACAA\)](#), proposées par le Department of Transportation (DOT) des États-Unis, visent à répondre au constat que [plus de 1,38 %](#) des aides à la mobilité sont endommagées durant les trajets.
 - L'exigence de [toilettes accessibles dans les nouveaux avions monocouloirs](#), prévue dès 2026 aux États-Unis.

- Les [prototypes d'aéronefs](#) en développement permettant aux personnes en fauteuil roulant de rester dans leur aide à la mobilité pendant le voyage.
- **Mener des projets pilotes innovants** : Tester des systèmes novateurs pour améliorer l'expérience des voyageurs en situation de handicap, tels que :
 - L'application [Mon assistant visuel](#), qui retranscrit les annonces faites oralement à bord des trains de la SNCF.
 - Le [WHILL Autonomous Drive System](#), une aide à la mobilité motorisée capable de se déplacer de manière autonome.
 - Des [chariots à bagages adaptés](#), utilisables avec une aide à la mobilité.
 - Des solutions de repérage spatial pour les personnes aveugles, comme [Navilens](#) pour EXO ou [Aira](#) pour l'[aéroport](#) Toronto-Pearson.
- **Développer des programmes ciblés et inclusifs** : Proposer des initiatives répondant aux besoins spécifiques d'une clientèle diversifiée :
 - Le programme Tournesol par [Aéroports de Montréal](#), qui permet aux voyageurs ayant une limitation invisible de signaler discrètement leurs besoins d'accommodements.
 - Le programme [Mobilité inclusive](#) de l'ARTM, qui accompagne les personnes en situation de handicap dans leur apprentissage de l'utilisation du réseau régulier.
 - Le programme [Enfants en Première](#), déployé par Aéroports de Montréal et ses partenaires, pour familiariser les enfants autistes avec les différents processus aéroportuaires.
 - Le programme de [zone tampon](#) d'Air Canada, visant à réduire la présence d'allergènes autour de personnes souffrant d'allergies graves.

Développer des actions en collaboration avec une multitude de partenaires et de prestataires

- **Mobiliser les prestataires de services complémentaires** : Concevoir des projets ou des composantes spécifiques pour impliquer les commerces de proximité, le réseau de transport local ou les services de taxis à destination. L'objectif est d'assurer une fluidité optimale dans le parcours de voyage.
 - Par exemple, en 2022, Aéroports de Montréal a introduit une [catégorie de taxis adaptés dans son système de permis](#).
- **Renforcer les partenariats pour clarifier les responsabilités en matière d'accessibilité** : Mettre en œuvre des initiatives qui définissent clairement la chaîne de responsabilités, que ce soit pour les déplacements ou l'accessibilité des sites. Les passages à niveau des chemins de fer et les déplacements multimodaux illustrent bien cette démarche.
- **Promouvoir l'inclusion au sein des partenaires** : Adopter une politique visant à réserver au moins un poste à une personne en situation de handicap ou à une association représentative dans les instances partenaires.
 - Par exemple, le [Comité consultatif communautaire](#) d'Aéroports de Montréal applique déjà cette pratique.
- **Respecter les exigences légales en matière de représentation** : La [Loi sur les sociétés de transport en commun \(S-30.01\)](#) impose la présence d'un usager du transport adapté au sein du conseil d'administration des sociétés de transport concernées (article 83).

2. Pratiques recommandées pour les autorités provinciales

Donner les moyens aux fournisseurs de services pour améliorer leur accessibilité

- **Adopter une législation ou des normes rigoureuses en matière d'accessibilité des transports provinciaux** : S'inspirer des exigences du Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH) ou des lois en vigueur en Ontario et au Manitoba. Ces normes

devraient couvrir les infrastructures, les véhicules, l'information et l'assistance, les délais de mise en conformité et les pénalités en cas de non-respect. Les enjeux d'intermodalité doivent également être inclus dans ces exigences.

- **Mettre en place un système centralisé de données pour les passagers en situation de handicap** : Développer une plateforme intégrée incluant un formulaire médical unique, comme proposé lors du [Sommet](#).
- **Réviser les programmes de subventions pour intégrer des critères d'accessibilité** :
 - Appliquer le principe d'« accès-conditionnalité » à toutes les demandes, quel que soit leur objet.
 - Prévoir un mécanisme de vérification et une clause de remboursement en cas de non-respect des obligations en matière d'accessibilité.
- **Créer un programme de subventions dédié au rattrapage de l'accessibilité** : Soutenir financièrement les initiatives visant à rendre accessibles toutes les étapes du parcours de voyage.
 - Par exemple, le programme [Aide financière à la transformation d'autobus accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant](#) est utile, bien qu'il reste insuffisant à lui seul.
- **Encourager l'innovation en matière d'accessibilité par des subventions spécifiques** : Proposer un programme visant à promouvoir et soutenir les solutions novatrices qui améliorent l'accessibilité dans les transports et les infrastructures.

Ressources disponibles

Subventions

Le ministère des Transports et de la Mobilité durable offre plusieurs subventions liées aux [transports aériens et ferroviaires](#) ainsi que pour les [transports par rail](#)

[des sociétés de transport collectif](#). Les municipalités peuvent également bénéficier d'une [subvention pour l'aménagement des passages à niveau](#).

Documentation

- Section [Transports accessibles](#), Office des transports du Canada.
- [Améliorer l'accès aux transports pour tous : Guide de bonnes pratiques](#), Conférence Européenne des ministres des Transports.
- [Exemples de mesures pour améliorer l'accessibilité des passages à niveau](#), Bureau de la sécurité des transports du Canada.
- [Accessibilité des traversées piétonnes aux passages à niveau](#), Publications du Cerema.

Fiches connexes dans ce guide

Pour favoriser l'inclusion dans le transport aérien et ferroviaire, consultez également les fiches suivantes :

[1. Approvisionnement](#)

[3. Communication orale et écrite](#)

[4. Communications numériques](#)

[5. Conception et prestation de programmes et services](#)

[9. Environnement bâti](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[21. Service à la clientèle](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Julie-Anne Perrault, consultante en accessibilité universelle, avec la rétroaction de Kéroul et de Mohamed Reda Khomsi (ESG UQAM).



28. Troubles neurodéveloppementaux

Comprendre les troubles neurodéveloppementaux

Qu'est-ce qu'un trouble neurodéveloppemental ?

Les troubles neurodéveloppementaux (TND) regroupent des troubles comportementaux et cognitifs apparaissant au cours du développement. Ils entraînent des difficultés notables dans l'acquisition et l'exécution de fonctions intellectuelles, motrices, langagières ou sociales³⁸. Ces troubles, qui touchent divers aspects du développement, se manifestent à des degrés variables, allant de limitations spécifiques à des altérations plus générales.

Le terme *neurodéveloppement* fait référence au développement du cerveau et aux connexions neuronales qui assurent son fonctionnement. Ces troubles ont des répercussions significatives sur plusieurs aspects de la vie, comme l'apprentissage, les émotions, la mémoire, l'attention et la socialisation.

Les TND résultent de prédispositions génétiques et biologiques, mais également de facteurs externes (socioculturels, affectifs et environnementaux). Ils débutent généralement dans la petite enfance, voire dès la grossesse, et persistent à l'âge adulte. Les troubles peuvent également coexister (comorbidité), ce qui signifie qu'une personne peut en présenter plusieurs simultanément. Par ailleurs, des difficultés de santé ou de santé mentale, telles que des troubles du sommeil, des problèmes digestifs, de l'anxiété ou de la dépression, sont fréquemment associées aux TND.

Ces troubles, souvent diagnostiqués pendant l'enfance, peuvent néanmoins être identifiés plus tard dans la vie. Une approche globale est donc essentielle pour prendre en compte toutes les dimensions des TND et leur interaction avec d'autres enjeux de santé.

Principaux troubles neurodéveloppementaux selon le DMS-5

Le Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, 5e édition (DMS-5) est une référence mondiale utilisée pour diagnostiquer et classer les troubles

³⁸ Définition de l'OMS

mentaux. Il fournit des critères diagnostiques détaillés, essentiels pour les professionnels de la santé mentale.

La liste suivante présente les principaux TND et leurs caractéristiques. Cependant, il est crucial de rappeler que chaque individu est unique, et la combinaison ainsi que l'intensité des symptômes varient considérablement d'une personne à l'autre.

1. Trouble du spectre de l'autisme (TSA)

- Différence neurodéveloppementale permanente, où les personnes perçoivent, pensent et interagissent de manière unique. Ce trouble peut affecter l'intégration sensorielle, la communication sociale, la gestion des émotions, des comportements et l'exécution de certaines tâches³⁹.

2. Trouble de déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDA/H)

- Se manifeste par des difficultés persistantes à gérer l'attention : erreurs d'inattention, difficulté à maintenir une attention soutenue, à résister aux distractions ou à organiser et terminer des tâches. On observe souvent des oublis fréquents, une tendance à perdre ses objets, ainsi qu'une difficulté à contrôler les mouvements, les comportements et les émotions.⁴⁰

3. Troubles spécifiques des apprentissages

- Incluant les troubles dits *dys* :
 - *Dyslexie* : difficultés à identifier les mots en lecture.
 - *Dysorthographe* : difficultés liées à l'acquisition de l'orthographe.
 - *Dyscalculie* : troubles des activités numériques.

³⁹ [Autisme : Aperçu](http://Autisme:Aperçu.Canada.ca), Canada.ca

⁴⁰ [Association des médecins psychiatres du Québec](http://Association.des.medecins.psychiatres.du.Quebec)

- *Dyspraxie* ou trouble développemental de la coordination : difficultés de coordination.
- *Dysphasie* ou trouble du développement du langage : difficultés avec le langage oral.

4. Syndrome Gilles de la Tourette

- Caractérisé par des tics moteurs et vocaux répétitifs et involontaires, dont la fréquence et la gravité peuvent varier. Ces tics incluent des mouvements brusques ou des vocalisations involontaires.

5. Trouble du développement intellectuel (DI)

- Se traduit par des limitations significatives dans le fonctionnement intellectuel et le comportement adaptatif, impactant les compétences sociales, pratiques et conceptuelles.⁴¹ Le terme *handicap intellectuel* ou *trouble du développement intellectuel* est préféré à *déficience intellectuelle*, en raison de la connotation stigmatisante de ce dernier.

Portrait de la situation

L'accès à un diagnostic étant parfois difficile, il demeure complexe d'évaluer précisément le pourcentage de la population présentant un trouble neurodéveloppemental (TND). On estime qu'environ [15% à 20 % de la population](#) aurait un trouble d'apprentissage lié au langage, [1.5 %](#) un trouble du spectre de l'autisme (TSA) et entre [6 % et 17 %](#) un trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDA/H). En raison de la fréquence des comorbidités et du sous-diagnostic, particulièrement chez les femmes, une estimation réaliste situe la proportion de la population ayant un TND à 15-20 %⁴².

Bien que le diagnostic soit généralement posé pendant l'enfance, certaines personnes ne reçoivent un diagnostic qu'à l'âge adulte. Au Québec, de nombreux programmes et initiatives ont vu le jour ces dernières années pour promouvoir le

⁴¹ [Vers une meilleure intégration des soins et des services pour les personnes ayant une déficience](#), Ministère de la Santé et des Services sociaux

⁴² [Neurodiversity at work: a biopsychosocial model and the impact on working adults](#), PMC

développement optimal des enfants et améliorer les services destinés à ceux qui rencontrent des difficultés. Malgré ces avancées, les services liés aux troubles neurodéveloppementaux restent insuffisants, notamment en matière d'accessibilité, d'efficacité, de coordination et de continuité des services.

Neuroinclusion : une approche pour tous

Le terme *neuroinclusion* est de plus en plus utilisé pour désigner l'inclusion des personnes neurodivergentes, neurotypiques et/ou ayant une maladie neurodégénérative.

- **Neurodivergent** : désigne les personnes dont le fonctionnement neurologique diffère de la norme, avec ou sans diagnostic formel.
- **Neurotypique**: décrit les personnes dont le fonctionnement neurologique est considéré comme standard et qui ne présentent pas de condition neurologique particulière.
- **Maladie neurodégénérative** : désigne une condition médicale marquée par une détérioration progressive des neurones et du système nerveux.

La neuroinclusion vise à créer un environnement où chaque individu, quelle que soit sa condition neurologique, se sent respecté, soutenu et encouragé à s'épanouir dans tous les aspects de sa vie : éducatif, social, médical et professionnel⁴³.

Dans le contexte d'emploi, par exemple, cela peut inclure :

- L'ajustement physique des lieux (aménagements ergonomiques).
- L'ajout d'accessoires de travail ou de logiciels de soutien.
- L'adaptation des tâches pour tenir compte des forces et des défis spécifiques des employés.

Promouvoir la neuroinclusion contribue à établir des environnements ouverts, sécurisants et accessibles pour tous.

⁴³ [Site web sur la neurodiversité](#)

Normes et obligations

Au Canada, il n'existe pas de normes d'accessibilité spécifiquement axées sur les troubles neurodéveloppementaux (TND). Cependant, certaines normes et obligations en matière d'accessibilité peuvent bénéficier aux personnes vivant avec ces troubles.

Au niveau fédéral :

- **[Loi canadienne sur l'accessibilité](#)**

Adoptée en juin 2019, cette loi vise à faire du Canada un pays sans obstacle d'ici le 1er janvier 2040. Elle a pour objectif de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles à la participation pleine et équitable des personnes en situation de handicap, y compris celles ayant des TND. Les champs de compétence fédérale couverts incluent :

- L'environnement bâti (bâtiments, infrastructures).
- Les communications (sites Web, documents accessibles).
- Le transport (accessibilité des réseaux de transport).
- en éliminant les obstacles à la participation pleine et équitable des personnes en situation de handicap, y compris celles avec des troubles neurodéveloppementaux.

- **Normes d'accessibilité du bâtiment**

Établies par le [Code national du bâtiment du Canada](#), ces normes incluent des exigences relatives aux rampes d'accès, aux ascenseurs, aux toilettes accessibles et aux aires de stationnement réservées. Bien qu'elles ne ciblent pas spécifiquement les TND, ces mesures facilitent l'accès pour de nombreuses personnes en situation de handicap.

Au niveau provincial :

- [Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées \(E-20.1\)](#)

Cette loi vise à protéger les droits des personnes en situation de handicap et de promouvoir leur intégration scolaire, professionnelle et sociale au Québec. Elle repose sur la mobilisation des ministères et leurs réseaux, des municipalités et des organismes publics et privés.

L'objectif est de développer des mesures adaptées aux besoins des personnes en situation et de leurs familles, en prenant en compte leur milieu de vie et en favorisant la création de ressources et de services dédiés.

- [Code de construction du Québec](#)

Ce code établit des normes d'accessibilité visant à faciliter l'accès et l'utilisation des bâtiments publics, des espaces de travail et des lieux destinés au public pour les personnes en situation de handicap. Ces normes comprennent des rampes d'accès, des toilettes accessibles, des aires de stationnement réservées et des ascenseurs adaptés.

- [Charte des droits et libertés de la personne \(C-12\)](#)

Cette charte garantit l'égalité de tous les individus en valeur et en dignité. Son article 10 interdit la discrimination basée sur le handicap ou l'utilisation de moyens palliatifs. Elle impose également une obligation aux employeurs d'accommoder les besoins des employés nécessitant des ajustements en milieu de travail.

Il est important de souligner que ces normes et réglementations ont pour objectif de favoriser l'inclusion et la participation de toutes les personnes en situation de handicap, y compris celles présentant des troubles neurodéveloppementaux.

Bonnes pratiques

Il existe de nombreuses façons de promouvoir la neuroinclusion dans les écoles, les milieux de travail et les interactions quotidiennes. Toutefois, il est nécessaire de comprendre l'application automatique d'une série de recommandations, sans tenir compte du contexte et de ses implications, peut engendrer des malentendus

ou des frustrations des deux côtés. Les besoins et les préférences en matière d'environnement, de communication et d'attitude varient considérablement d'une personne neurodivergente à une autre. De plus, ces préférences peuvent évoluer avec le temps ou selon les situations. Ainsi, bien qu'une recommandation puisse convenir à une personne dans un contexte donné, elle pourrait être inadéquate, voire nuisible, dans d'autres circonstances.

Cela dit, il convient de noter que, dans la majorité des cas, les ajustements réalisés pour accommoder les personnes présentant un trouble neurodéveloppemental (TND) bénéficient à tous. Un environnement prévisible, offrant des choix (sociaux ou sensoriels) et caractérisé par une cohérence spatiale et organisationnelle, constitue un environnement neuroinclusif répondant aux besoins de tous.

Enfin, il est essentiel de se rappeler que chaque personne a ses particularités et ses besoins propres. Offrir une diversité de choix s'avère souvent plus pertinent que d'imposer une solution uniforme.

1. Environnement bâti

- Prioriser la sécurité architecturale : utiliser des matériaux solides, minimiser les arêtes vives du mobilier ou des éléments décoratifs et gérer les accès pour assurer la sécurité.
- Favoriser le confort et la cohérence des ambiances : réduire les stimuli sensoriels excessifs, comme les bruits forts, les bruits ambiants (climatisation, ventilateurs), les lumières vives et autres distractions sensorielles, lorsque possible.
- Offrir des aménagements flexibles : inclure des espaces comme des salles sensorielles ou des zones calmes où les individus peuvent se retirer au besoin.
- Organiser l'espace de manière ordonnée et prévisible.
- Aménager des espaces de transitions de manière réfléchie : par exemple, des zones entre deux pièces ou entre l'extérieur et l'intérieur, qui permettent de se préparer au prochain environnement.
- Adapter les couleurs aux activités associées aux pièces :

- Tons mauves et bleus : apaisants et neutres.
- Nuances de vert : confortables et relaxantes.
- Teintes jaunes à rouges : stimulantes, mais potentiellement trop intenses.
- Permettre le choix des modalités de relation sociale : organiser l'espace pour que les individus puissent être seuls, en groupe ou interagir à leur rythme. Une gradation progressive des espaces, allant de lieux d'intimité à des lieux collectifs, peut être bénéfique.

2. Communication

- Utiliser un langage clair, précis et direct.
- Fournir des instructions détaillées et explicites.
- Employer un langage respectueux et non stigmatisant.
- Multiplier les canaux de communication (visuels, écrits, oraux...) pour permettre un accès universel à l'information.
- À l'école, offrir la possibilité d'écouter des livres audio au lieu de les lire.
- Faciliter l'orientation dans l'espace grâce à des signalétiques diversifiées.

3. Attitude

- Reconnaître que chaque personne est unique : les caractéristiques et les réactions varient d'un individu présentant un TND à un autre.
- Faire preuve de patience et d'écoute active.
- Demander à la personne ses préférences pour adapter les interactions et les environnements d'un milieu de travail.

4. Politique

- Mettre en place une politique d'inclusion.

- Organiser des campagnes de sensibilisation pour informer et former les équipes.
- Adapter le processus de recrutement pour qu'il soit inclusif.
- Prévoir des mesures d'accommodement : aménagement des horaires, ajustement des tâches ou mise à disposition d'équipements adaptés.

Ces bonnes pratiques permettent de créer des environnements respectueux et inclusifs, où chacun peut s'épanouir pleinement.

Ressources disponibles

Formations

- [Autoformation : Mieux accueillir les personnes handicapées – Le trouble du spectre de l'autisme](#), Gouvernement du Québec.
- [Mieux comprendre ce qu'est l'autisme](#), Centre d'expertise en autisme SACCADE.
- [Formations sur les troubles neurodéveloppementaux](#), Centre de formation CENOP.
- [Formations sur le TDA/H](#), Fondation Philippe Laprise.
- [Formations sur les troubles du développement intellectuel](#), Société québécoise de la déficience intellectuelle.

Subventions

Au Québec, plusieurs programmes, plans d'action et mesures ont été mis en place pour soutenir le développement optimal des enfants et améliorer l'offre de services pour ceux ayant des difficultés ou des retards. Cette liste offre des outils variés pour soutenir l'inclusion et répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

- **Fédérales :**

- [Prestation pour enfants handicapés \(PEH\)](#) : aide financière pour les familles d'enfants de moins de 18 ans ayant une déficience grave et prolongée des fonctions physiques ou mentales.
- [Régime enregistré d'épargne-invalidité \(REEI\)](#) : régime d'épargne à long terme pouvant être bonifié par des subventions pour les personnes en situation de handicap.

- **Provinciales :**

- [Supplément pour enfant handicapé](#) : soutien financier pour aider les familles à assumer la garde, les soins et l'éducation d'un enfant ayant des limitations importantes.
- [Allocation pour des besoins particuliers - Jeunes](#) : aide financière aux études pour les enfants ayant une incapacité significative et affectant leurs apprentissages.
- [Allocation pour des besoins particuliers - Adultes](#) : aide financière destinée aux adultes ayant une déficience permanente reconnue..
- [Programme de soutien aux familles](#) : allocation directe pour les familles prenant soin quotidiennement d'une personne ayant une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA).
- [Programmes d'aides techniques](#) : Remboursement des frais pour des aides techniques spécialisées liées à divers types de déficiences.

Fondations

- [Fondation Philippe Laprise](#) : Sensibilisation et mobilisation pour améliorer l'avenir des personnes touchées par le TDA/H.
- [Fondation Autiste et majeur](#) : Soutien pour l'intégration sociale et la qualité de vie des adultes autistes.

- [Fondation Véro & Louis](#) : Création de milieux de vie permanents et adaptés pour les personnes autistes de 21 ans et plus.

Documentation

- [Info-troubles : Développement](#), Association québécoise des neuropsychologues.
- [Trajectoires de services menant à l'évaluation diagnostique des troubles neurodéveloppementaux chez les enfants](#), Institut national d'excellence en santé et en services sociaux.
- [Comprendre la neurodiversité, viser la neuroinclusion : Vocabulaire et outils de réflexion](#), Collectif autisme de l'UQAM.
- [Faciliter la communication neuromixte en milieu de travail](#), Crispesh.
- [Conception neuro-inclusive : Créer des espaces harmonieux pour un avenir diversifié](#), Modulyss (Belgique).
- [Designing for Neurodiversity and Inclusion](#), Work Design Magazine (en anglais).

Sites Web

- [Association québécoise des neuropsychologues](#).
- [Fédération québécoise de l'autisme](#).
- [Institut des troubles d'apprentissage](#).
- [Association québécoise du syndrome de la Tourette](#).
- [Société québécoise de la déficience intellectuelle](#).

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion des troubles neurodéveloppementaux, consultez également les fiches suivantes :

[3. Communication orale et écrite](#)

[7. Éducation primaire et secondaire](#)

[8. Emploi](#)

[9. Environnement bâti](#)

[24. Services sociaux](#)

Fiche rédigée par Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle, avec la collaboration de Irini Blais, conseillère en aménagements neuro-inclusifs.



29. Urbanisme

Planifier des villes accessibles et inclusives

Qu'est-ce qu'une ville accessible et inclusive ?

Une ville inclusive est une ville qui offre des lieux conçus et aménagés de manière à garantir l'accessibilité universelle, c'est-à-dire qu'elle permet à chacun, quel que soit son niveau de capacité, de se déplacer et de participer pleinement à la vie sociale, démocratique et économique. Ces lieux doivent être suffisamment variés et proches les uns des autres pour que les usagers puissent mener leurs activités quotidiennes en se déplaçant de manière active, sécuritaire et dans les plus brefs délais.

La ville accessible et inclusive repose sur trois dimensions fondamentales :

1. Premièrement, elle assure l'accessibilité universelle des lieux publics et privés, permettant à tous d'y accéder et d'en faire un usage équitable. Savoir que les lieux sont adaptés à l'accessibilité universelle permet aux usagers de s'y rendre en confiance, sachant qu'ils peuvent y réaliser les activités souhaitées.
2. Deuxièmement, elle favorise une densité, une compacité et une mixité d'usages et de fonctions, créant ainsi un éventail d'activités à courte distance. Plus il existe de services et d'établissements diversifiés à proximité du domicile, plus il sera simple et sans effort de satisfaire ses besoins quotidiens et de mener à bien ses occupations. Cela permet également de tisser des liens avec le voisinage, multipliant les interactions et l'entraide, et brisant ainsi l'anonymat.
3. Troisièmement, la ville accessible et inclusive garantit des liaisons efficaces entre les différentes activités grâce à des circulations fluides et simples. Le fait de pouvoir se déplacer aisément, rapidement et en toute sécurité d'un lieu à un autre par différents moyens (marche, vélo, aide à la mobilité motorisée, transport collectif, voiture) incite à l'action, réduit l'isolement et favorise l'adoption de saines habitudes de vie.

La ville accessible et inclusive s'inscrit dans les courants actuels de l'urbanisme, tels que la ville à échelle humaine, le transit-oriented development (TOD), le développement durable et les quartiers verts, actifs et en santé. Toutefois, elle propose un angle novateur : celui de la conception de milieux de vie pour tous.

Portrait de la situation

Depuis les quarante dernières années, les interventions en architecture et en aménagement visant à favoriser une plus grande accessibilité se sont principalement concentrées sur des éléments isolés : bâtiments, trottoirs, intersections, parcs, autobus, mobiliers, etc., sans lien ni coordination générant un continuum entre ces lieux. Bien que de nombreuses villes comptent désormais plusieurs composantes accessibles, les personnes en situation de handicap perçoivent souvent ces aménagements de manière fragmentée. On constate des disparités importantes d'une région à l'autre, en raison du manque de ressources, de connaissances ou de sensibilité des décideurs. Pour réaliser ses habitudes de vie, une personne doit recourir à plusieurs composantes de la ville, mais de nombreuses discontinuités subsistent dans l'enchaînement des actions requises.

L'urbanisme peut contribuer à mieux lier ces composantes. Il se définit comme « l'ensemble des sciences, des techniques et des arts relatifs à l'organisation et à l'aménagement des espaces urbains, dans le but d'assurer le bien-être de l'homme, d'améliorer les rapports sociaux et de préserver l'environnement »⁴⁴. L'urbanisme, apparu au début du XXe siècle, répondait à un besoin de planification à plus grande échelle face au développement rapide des villes, où l'absence de coordination créait des capharnaüms peu fonctionnels et dangereux.

L'urbanisme révèle la responsabilité municipale. Les villes disposent d'une panoplie d'outils leur permettant de planifier et de réglementer le développement, la transformation, le redéveloppement ou la consolidation de l'ensemble de la municipalité, d'un quartier ou d'un lieu. Elles doivent néanmoins respecter les orientations gouvernementales et régionales, qu'il s'agisse des régions métropolitaines, des agglomérations ou municipalités régionales de comté (MRC).

⁴⁴ Centre national de ressources textuelles et lexicales

Les principaux outils de l'urbanisme municipal se regroupent en trois catégories :

1. La première concerne les planifications à haut niveau, qui couvrent l'ensemble du territoire et constituent la base de l'élaboration des divers règlements : le Plan d'urbanisme et le Plan de transport et de mobilité. L'adéquation entre urbanisme, transport et mobilité étant essentielle, plusieurs municipalités ont désormais recours à un plan intégré, le Plan d'urbanisme et de mobilité.
2. La seconde catégorie regroupe les règlements à l'ensemble du territoire de la municipalité, détaillant les exigences relatives aux usages permis, à l'implantation et la forme des bâtiments, aux voies de circulation, à la division des lots, etc. Il s'agit du Règlement de zonage, du Règlement basé sur la forme urbaine, du Règlement de lotissement et du Règlement de construction.
3. La troisième catégorie concerne des règlements touchant une partie spécifique du territoire, soit des zones nécessitant une attention particulière, des zones faisant l'objet d'un projet de développement par un promoteur unique, ou des zones où sont précisées les conditions d'acceptation d'un usage dérogatoire. Il s'agit du Programme particulier d'urbanisme, du Règlement sur les plans d'aménagement d'ensemble, du Règlement sur les plans d'implantation et d'intégration architecturale et du Règlement sur les projets particuliers de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble. Chacun de ces outils a le potentiel d'être mis à contribution pour rendre la municipalité plus accessible et inclusive.

Toutes les municipalités assujetties à la production d'un plan d'action en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap disposent d'un service de l'urbanisme et des outils mentionnés précédemment. Toutefois, peu d'entre elles les exploitent dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur plan d'action. De plus, peu de mouvements associatifs des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap militent pour l'utilisation de l'urbanisme municipal dans les divers comités et consultations publiques.

Normes et obligations

Urbanisme

Plusieurs lois encadrent les responsabilités régionales et municipales en matière d'urbanisme. Le gouvernement du Québec définit les grandes orientations à respecter dans diverses politiques et plans d'action. Par exemple, la récente [Loi modifiant la Loi sur l'aménagement du territoire et l'urbanisme](#) précise l'intention gouvernementale en soulignant que l'une des finalités de la planification du territoire est la création de milieux de vie complets, de qualité, conviviaux et propices à l'adoption de saines habitudes de vie. Cette loi se réfère à la [Politique nationale de l'architecture et de l'aménagement du territoire](#) ainsi qu'à l'[Aide-mémoire sur la qualité architecturale](#), où l'inclusivité et l'accessibilité universelle figurent parmi les onze principes directeurs de qualité.

Au niveau régional, les communautés métropolitaines ont l'obligation d'élaborer un Plan métropolitain d'aménagement et de développement conforme aux grandes orientations gouvernementales. Les orientations de ce plan devront ensuite se refléter dans les schémas d'aménagement produits par les municipalités régionales de comté (MRC). Ces derniers doivent également élaborer leurs propres plans et règlements d'urbanisme selon le schéma d'aménagement de leur MRC.

Bâtiments

Les normes et les obligations relatives à l'accessibilité des bâtiments sont détaillées dans la fiche Environnement bâti de ce guide.

Il convient de noter que les municipalités ont la responsabilité, par l'intermédiaire de leur Règlement de construction, de définir les exigences applicables aux petits bâtiments, tels que les bâtiments d'habitation de deux étages ou qui comporte au plus huit logements, les établissements commerciaux dont la superficie de plancher est inférieure à 300 m², ainsi que les établissements d'affaires de deux étages au maximum. Elles peuvent également adopter des exigences supplémentaires pour les bâtiments soumis au Code de construction du Québec.

Aménagements routiers

Les [normes de conception et de construction des ouvrages routiers](#) sont définies par le ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec. Elles couvrent, entre autres, les exigences relatives aux rues, aux trottoirs, aux arrêts, aux feux de signalisation, aux feux sonores, dans une optique de sécurité routière. Cependant, elles abordent peu la facilité d'usage et la convivialité des déplacements, ainsi que les aménagements transitoires ou temporaires.

Certaines municipalités ont adopté des guides de bonnes pratiques pour l'aménagement des rues, tels le [Fascicule 5 : Aménagements piétons universellement accessibles](#) de la Ville de Montréal, ou le [Projet conjoint sur l'aménagement des rues partagées](#), initié par la Ville de Montréal et l'Institut Nazareth et Louis-Braille. Le [NACTO](#) (National Association of City Transportation Officials), un regroupement d'une centaine de grandes villes et d'agences de transport en Amérique du Nord, produit également des guides complets sur l'aménagement accessible et inclusif des différentes topologies de rues.

Autres aménagements dans la ville

Les parcs, les places publiques, le transport collectif et de nombreux autres types d'aménagement ne sont ni normés ni réglementés, ce qui laisse aux donneurs d'ouvrage et aux concepteurs une grande latitude. Cela engendre des disparités importantes quant à la performance d'accessibilité de ces aménagements. Toutefois, certaines composantes et équipements utilisés dans l'aménagement de ces lieux sont normés ou réglementés.

Bonnes pratiques

En tant que citoyen :

- Communiquer à la municipalité les obstacles rencontrés dans vos activités quotidiennes.
- Sensibiliser les élus, les gestionnaires et les professionnels municipaux à l'importance de l'accessibilité universelle dans la réglementation et les projets d'urbanisme.
- Participer aux consultations publiques concernant l'adoption des orientations gouvernementales et régionales, ainsi qu'à la planification

municipale et aux règlements d'urbanisme, afin de revendiquer l'accessibilité universelle.

- Participer aux consultations publiques portant sur des projets spécifiques, aux comités consultatifs et aux groupes de travail municipaux ou communautaires pour rappeler l'importance de prendre en compte l'accessibilité universelle.
- Collaborer avec les associations, les organismes et les groupes de défense locaux pour faire avancer l'accessibilité universelle.
- Inclure l'accessibilité universelle dans les planifications en amont :
 - Faire part des intentions municipales et des défis rencontrés pour rendre la ville plus accessible et inclusive.
 - Organiser des consultations publiques inclusives permettant aux personnes vivant avec des limitations fonctionnelles et leurs proches d'exprimer leurs besoins et leurs préférences.

Au Plan d'urbanisme et au Plan de transport et de mobilité :

- Privilégier l'adoption d'un Plan d'urbanisme et de mobilité, considérant que l'harmonisation des fonctions urbaines et des déplacements est essentielle pour une ville accessible et inclusive.
- Introduire l'accessibilité universelle parmi les principes directeurs du plan.
- Préconiser la mixité d'usages de proximité dans les secteurs résidentiels.
- Favoriser la compacité par la densité de construction.
- Encourager le développement des réseaux de transport actif et collectif pour desservir les grands générateurs de déplacements, notamment les parcs urbains.
- Privilégier l'apaisement de la circulation autour des écoles, des résidences pour personnes âgées et des établissements de santé.
- Établir des règles d'aménagement minimisant les interactions conflictuelles entre piétons et cyclistes.

Au Règlement de zonage et au Règlement basé sur la forme urbaine :

- Autoriser les commerces et les services de proximité dans toutes les zones résidentielles.
- Réglementer la hauteur des bâtiments afin d'éviter l'aménagement d'unités d'habitation en demi-sous-sol.
- Exiger l'implantation de bâtiments de plain-pied ou, à défaut, une combinaison de marges avant et de différence de niveau permettant l'aménagement d'une pente douce ou d'une rampe d'accès.
- Imposer un nombre minimal de places réservées pour les stationnements hors rue.
- Favoriser une trame de locaux avec une largeur permettant l'implantation de commerces et de services de proximité, avec des rez-de-chaussée de plain-pied.
- Définir des typologies de rue favorisant des aménagements piétonniers performants.
- Privilégier des relations entre les bâtiments et les espaces non construits créant des aires de repos, des passages et des zones d'activités en retrait des circulations piétonnes.

Au Règlement de lotissement :

- Favoriser une trame de rues octogonale pour faciliter le repérage, réduire les distances et aligner les parcours piétons aux intersections.
- Exiger une emprise de rue suffisamment large pour permettre des aménagements de mobilité active de qualité (trottoirs, pistes cyclables, bordures plantées).
- Prévoir des servitudes permettant l'aménagement de passages piétonniers pour raccourcir les parcours.

Au Règlement de construction :

- Adopter des exigences d'accessibilité universelle pour les bâtiments non visés par le Code de construction du Québec.
- Adopter des exigences d'accessibilité universelle pour les unités d'habitation et les résidences pour personnes âgées.
- Augmenter les dimensions de l'aire de manœuvre pour l'utilisation des aides à la mobilité.
- Augmenter les dimensions et le nombre de places de stationnement réservées dans les aires de stationnement.

Au Règlement particulier d'urbanisme et au Règlement sur les plans d'aménagement d'ensemble :

- Favoriser une compacité du cadre bâti et un encadrement urbain.
- Aménager des circuits piétonniers et cyclables efficaces en fonction de la répartition des pôles d'activités et des trajets de transport en commun.
- Financer la mise en accessibilité des commerces et des services existants.
- Intégrer les trois grandes dimensions d'un développement inclusif favorisant la participation sociale de tous aux caractéristiques souhaitées et aux critères d'évaluation d'un projet de développement.

Au Règlement sur les plans d'implantation et d'intégration architecturale :

- Favoriser un traitement de façade réduisant l'impact d'une implantation de plain-pied dans un secteur où les bâtiments sont généralement implantés hors sol.
- Favoriser l'agrandissement d'un bâtiment d'intérêt patrimonial pour y aménager une nouvelle entrée de plain-pied plutôt que de maintenir l'inaccessibilité ou d'ajouter une rampe d'accès imposante en façade.
- Interdire les stationnements en façade commerciale et institutionnelle.

Au Règlement sur les projets particuliers de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble :

- Prévoir des espaces pour des commerces et services de proximité, lorsqu'ils sont insuffisants dans le secteur.
- Implanter les bâtiments de plain-pied.
- Réduire les marges avant.
- Éloigner et réduire les entrées charretières des coins de rue.
- Rendre l'ensemble des logements, ou à défaut une proportion significative, universellement accessibles.

Ressources disponibles

Formations

- [Conception sans obstacles, vos projets sont-ils vraiment conformes?](#), Ordre des architectes du Québec.
- [Aménagements piétonniers, parcs, places publiques, sécurisation aux abords des chantiers, urbanisme, design universel](#), Société Logique.
- [Formations | ideaux.ca](#), Idéaux.

Subventions

- **Fédérales :**
 - [Fonds pour l'accessibilité](#) : aide financière pour la réalisation de projets d'aménagement, qu'ils soient de petite ou de grande envergure, Gouvernement du Canada.
- **Provinciales :**
 - [Petits établissements accessibles](#) : aide financière aux propriétaires et aux locataires d'établissements commerciaux, d'affaires et de réunion non soumis à une obligation légale en matière

d'accessibilité, pour réaliser des travaux permettant de répondre aux exigences d'accessibilité du Code de construction, Société d'habitation du Québec.

- [Programme d'accessibilité des établissements touristiques](#) : aide financière pour la mise en accessibilité des établissements touristiques, Ministère du Tourisme.

- **Municipales :**

Vérifiez les options de subvention offertes dans votre municipalité en lien avec l'accessibilité universelle.

- **Montréal**

- [Subvention pour l'accessibilité universelle aux commerces](#) : aide financière pour la mise en accessibilité des petits commerces existants, Ville de Montréal.

- **Ville de Québec**

- [Programme Petits établissements accessibles](#) : programme visant à améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite aux petits établissements.

- **Victoriaville**

- [Victoriaville ville inclusive](#) : programme d'aide pour l'accessibilité résidentielle ainsi que pour les établissements commerciaux et de services de Victoriaville.

- **Trois-Rivières**

- [Accessibilité universelle aux établissements de commerce et de service](#) : programme visant à favoriser un aménagement sans obstacle et sécuritaire pour tous dans les établissements commerciaux de certains secteurs.

Documentation

- Design universel et urbanisme municipal : guide d'application pour soutenir les villes souhaitant introduire l'accessibilité universelle à leurs règlements d'urbanisme. Ce guide présente des exemples québécois générant un impact positif en matière de design universel, Société Logique.
- [Guide d'interprétation des dispositions relatives à l'accessibilité universelle](#) dans le Schéma d'aménagement et de développement de l'agglomération de Montréal, Ville de Montréal.

Fiches connexes dans ce guide

Pour assurer l'inclusion de l'urbanisme à l'échelle urbaine, consultez également les fiches suivantes :

[9. Environnement bâti](#)

[13. Habitation et logement](#)

[14. Loisirs, sports et tourisme](#)

[16. Mesures d'urgence et sécurité publique](#)

[17. Parcs et espaces verts](#)

[25 et 26. Transport adapté et accessible](#)

[27. Transport aérien et ferroviaire](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Société Logique, avec la rétroaction d'Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle et de DéPhy Montréal.



30. Violence et sécurité

Enjeux, obstacles et pistes de solutions pour les organisations

Comment bâtir des communautés sécuritaires et équitables ?

Selon les récents résultats de l'Enquête canadienne sur l'incapacité publiés en décembre 2023⁴⁵, 8 millions de personnes, soit 27 % de la population canadienne, vivent avec une ou plusieurs incapacités. Parmi elles, plus de la moitié sont des filles et des femmes âgées de plus de 15 ans.

L'INÉÉI-PSH adopte une approche fondée sur le cadre d'analyse intersectionnelle (ADS+, ACS+), tenant compte des capacités différentes et des multiples formes d'incapacités. Cette perspective s'aligne sur la définition du handicap établie par la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CRDPH-ONU) et en parfaite adéquation avec l'approche du MDH-PPH.

Droit de ne pas être soumis à l'exploitation, à la violence et à la maltraitance

La sécurité et l'élimination des violences sont la responsabilité de toute la société, et non uniquement celle des victimes ou des survivantes. Conformément à l'article 16 de la [Convention relative aux droits des personnes handicapées](#), chaque individu a le droit de vivre en sécurité.

Portrait de la situation

Le risque de victimisation des personnes en situation de handicap est parmi les plus élevés dans la société. Celui des femmes, en particulier, est deux fois supérieur à celui de leurs consœurs sans limitation. Ce risque s'accroît davantage lorsqu'elles sont issues de l'immigration⁴⁶.

⁴⁵ Statistique Canada. Nouvelles données sur l'incapacité au Canada, 2022. Gouvernement du Canada

⁴⁶ Étude par Milood Kothari, Rapporteur spécial sur les logements décents comme un élément du droit à un niveau de vie décent, Women and Adequate Housing, E/CN.4/2005/43, paragraphe 64.

Facteurs de vulnérabilité :

- Âge ;
- Statut socioéconomique ;
- Origine ethnoculturelle ;
- Situation familiale ;
- Situation financière ;
- Orientation sexuelle ;
- Degré de dépendance (absence d'autonomie) ;
- Etc.

Quelques exemples spécifiques

La dépendance financière et sociale à leur conjoint rend les femmes en situation de handicap particulièrement plus vulnérables à la violence conjugale. L'accès à des ressources et à un soutien adéquat est essentiel pour leur bien-être et leur intégration⁴⁷.

Selon une étude de Statistique Canada menée en 2018, plus de la moitié des femmes ayant une incapacité ont subi une forme ou une autre de violence entre partenaires intimes au cours de leur vie. Elles sont également quatre fois plus susceptibles d'avoir été agressées sexuellement par un partenaire intime.

Par ailleurs, les femmes nouvellement arrivées vivent souvent des situations de violence liées à leur parcours migratoire précaire. Elles peuvent, par exemple, subir des menaces liées à leur parrainage. De même, les femmes dans une

⁴⁷ Office des personnes handicapées du Québec (2010). Évaluation des besoins d'adaptation des services offerts aux femmes handicapées victimes de violence conjugale. Drummondville : Service de l'évaluation de l'intégration sociale et de la recherche, Office des personnes handicapées du Québec.

relation homosexuelle peuvent être victimes de chantage, leur agresseur menaçant de révéler leur orientation sexuelle⁴⁸.

Les résultats de l'Enquête sociale générale (ESG) sur la victimisation de 2014 montrent que, parmi les personnes ayant une incapacité qui ont été victimes de violence conjugale dans l'année précédant l'enquête, les femmes étaient :

- Plus susceptibles que les hommes d'avoir subi les formes les plus graves de violence conjugale (39 % contre 16 %) ;
- Plus susceptibles d'avoir subi des blessures corporelles à la suite de l'incident violent (46 % contre 29 %) ;
- Plus susceptibles d'avoir craint pour leur vie (38 % contre 14 %).

Les différentes formes de violences :

- Psychologique et verbale
- Conjugale et post-séparation
- Institutionnelle ou systémique
- Obstétricale
- Destruction de matériel d'aide à la mobilité
- Privation d'animaux d'accompagnement ou de soutien émotionnel
- Financière
- Sexuelle
- Physique

⁴⁸ Institut national de santé publique du Québec. Trousse média sur la violence conjugale : Statistiques. Gouvernement du Québec.

- Racisme et capacitisme (discrimination fondée sur les capacités)
- Homophobie
- Opportuniste
- Sociétale
- Obstacles du système juridique

La discrimination envers les personnes en situation de handicap se manifeste souvent par :

- La négation de leurs droits, notamment le droit à l'autonomie et au choix libre et éclairé ;
- La restriction de leur sexualité, de leur parentalité, et de leur accès à l'éducation, le travail, le loisir et des services de base ;
- Leur exclusion sociale en raison de leur situation de dépendance.

Quelques obstacles sur lesquels agir

Une ignorance généralisée des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, en particulier des femmes et des enfants, persiste. Cette méconnaissance engendre craintes et blocages, rendant la communication avec elles difficile.

Les personnes en situation de handicap signalent des obstacles récurrents dans les domaines suivants :

- **Accessibilité** : Les services publics, privés et communautaires ne sont pas toujours adaptés.
- **Formation et sensibilisation des intervenants** : Ces lacunes entravent la reconnaissance des diverses formes de discrimination.
- **Manque de soutien adéquat** : Les personnes en situation de handicap mentionnent que des ressources essentielles demeurent inaccessibles.

Parmi les obstacles spécifiques rencontrés pour accéder à des ressources d'aide :

- La police, la famille, les conseillers, les travailleurs des refuges, les avocats, les infirmières, les travailleurs sociaux ou les collègues ne les croient pas.
- Un manque de connaissances des abus, rendant difficile leur identification.
- L'absence d'information sur les services disponibles.
- Un statut migratoire souvent précaire.
- L'itinérance cachée, rarement prise en compte par les structures décisionnelles.
- Une inaccessibilité persistante des ressources, même lorsqu'elles sont identifiées.
- Des préjugés tenaces, qui aggravent l'exclusion et la stigmatisation.

Normes et obligations

Selon l'article 17 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies⁴⁹ : « toute personne handicapée a droit au respect de son intégrité physique et mentale sur la base de l'égalité avec les autres. »

Le gouvernement du Canada a confirmé ces droits en affirmant, par l'intermédiaire de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, que les personnes en situation de handicap bénéficient des mêmes droits et libertés que toutes les autres personnes⁵⁰, notamment :

- Le droit à l'égalité ;
- Le droit à la protection contre l'exploitation ;
- Les libertés et droits fondamentaux.

⁴⁹ Commission des droits de la personne. Convention relative aux droits des personnes handicapées, OHCHR.

⁵⁰ Commission des droits de la personne. Personnes en situation de handicap.

De plus, l'article 7 de la Charte canadienne des droits et libertés stipule : « chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne ». Cela englobe la protection de l'intégrité physique et psychique de chaque individu⁵¹.

Au Québec, la politique À part entière : pour un réel exercice du droit à l'égalité pour les personnes handicapées, adoptée en 2007, établit deux axes prioritaires :

1. Agir contre les préjugés, la discrimination et toute forme d'exploitation, de violence et de maltraitance ;
2. Concevoir des lois, des politiques et des services sans obstacle [...] ainsi qu'aménager des environnements accessibles.

Bonnes pratiques pour renforcer le volet emploi de son plan d'action

Les services de santé ont l'obligation d'adapter leurs prestations en fonction des besoins spécifiques des individus. Ces accommodements visent à rétablir l'égalité entre les personnes et à prévenir ou mettre fin à des situations de discrimination.⁵²

L'utilisation d'un cadre d'analyse comparative de sexes+ (ACS+) et intersectionnelle permet de :

- Comprendre comment diverses forces (obstacles, inégalités, etc.) se recoupent et interagissent, exacerbant les situations d'exclusion sociale, d'inégalité et d'insécurité, notamment pour les personnes en situation de handicap, en particulier les femmes et les enfants.
- Reconnaître les spécificités des différents groupes de population afin d'identifier leurs besoins, leurs préoccupations et leurs priorités.
- Mettre en œuvre des mesures d'équité pour atteindre une véritable égalité et inclusion.

⁵¹ Gouvernement du Canada (2023). Article 7 – Droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de la personne.

⁵² Commission des droits de la personne. L'accommodement raisonnable.

- Élaborer des politiques, des programmes et des services adaptés aux besoins réels de chaque groupe, tout en éliminant les obstacles systémiques pour favoriser leur inclusion économique et participation sociale.
- Encourager une participation active en milieu de travail, dans les structures décisionnelles et les processus de gouvernance.

Mesures concrètes à mettre en place

1. Renforcer la détection et le soutien

- Intensifier le dépistage de la violence conjugale en première ligne.
- Offrir un service de soutien et de référencement pour répondre aux besoins spécifiques des femmes en situation de handicap.
- Analyser les besoins particuliers des personnes en situation de handicap.

2. Promouvoir la sensibilisation et la prévention

- Proposer des programmes de sensibilisation et de prévention pour les personnes en situation de handicap, leurs proches et les intervenants d'organismes communautaires, ainsi que tout professionnel ayant un contact direct ou indirect avec elles :
 - Travailler sur les stéréotypes et les préjugés envers les personnes en situation de handicap.
 - Accueillir la personne en prenant en compte leurs limitations fonctionnelles (ex. : recours à des interprètes).
 - Offrir des formations aux intervenants pour encourager un changement d'attitude et contrer les préjugés.

3. Créer un environnement plus inclusif

- Améliorer l'accessibilité des environnements (ex. : commerces, salles, lieux de loisirs, chantiers).
- Adapter les réseaux d'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale afin d'assurer une accessibilité universelle.

4. Renforcer le soutien financier

- Augmenter les prestations d'assurance maladie.
- Réviser la prise en charge des soins de santé.
- Réviser les pensions d'invalidité.
- Proposer des prestations financières qui ne dépendent pas du ou de la conjointe afin de prévenir la dépendance financière.

5. Améliorer les services de transport

- Rendre le transport en commun plus accessible.
- Optimiser le service de transport adapté.
- Réviser les procédures du transport adapté pour mieux répondre aux besoins en cas d'urgence.

Ressources disponibles

Ressources communautaires et lignes d'écoute

- [Association québécoise de prévention du suicide.](#)
- [Centre d'aide aux victimes d'actes criminels](#) (CAVAC).
- [Centre des femmes de Montréal.](#)
- [Centre des femmes de Saint-Laurent.](#)
- [Centres jeunesse – DPJ.](#)

- [Fédération des maisons d'hébergement pour femmes.](#)
- [Femmes du monde Côte-des-Neiges.](#)
- [Info-aide violence sexuelle.](#)
- [Info-Social – 811.](#)
- [InterAidance – INÉÉI-PSH.](#)
- [Interligne.](#)
- [Le bouclier d'Athéna.](#)
- [Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés.](#)
- [Maison des femmes sourdes de Montréal.](#)
- [Regroupement des maisons d'hébergement pour femmes victimes de violences conjugales.](#)
- [Regroupement des services d'intervention de crise du Québec.](#)
- [RQCALACS.](#)
- [SOS Violence conjugale.](#)
- [Violence Info.](#)
- [REZO.](#)
- [Y des femmes – Montréal.](#)

Formations

- [INÉÉI-PSH.](#)
- [Educaloi.](#)
- [Institut de formation en matière de violence faite aux femmes.](#)
- [Juripop – Violences conjugales et sexuelles.](#)

- [Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale.](#)
- [Table de concertation en violence conjugale de Montréal.](#)

Fiche rédigée en collaboration avec Selma Kouidri, directrice générale, avec la rétroaction de Hélène Rapanakis, agente de sensibilisation et de prévention et de Sarah Butshinke Kazadi, stagiaire en travail social chez INÉÉI-PSH.

12. Conclusion

Toutes les personnes ayant contribué à l'élaboration de ce guide ont œuvré pour en faire un document de référence, destiné à améliorer la vie des personnes en situation de handicap et de leur famille, tout en orientant et en renseignant les ministères, les organismes, les grandes entreprises, ainsi que toute personne concernée ou intéressée par l'élaboration d'un plan d'accessibilité.

De nombreux intervenants s'investissent dans le domaine de l'accessibilité universelle, apportant ainsi un impact concret dans la vie de nombreuses personnes. Ce domaine est en constante évolution, ce qui rend essentiel d'aborder ce guide avec ouverture d'esprit et flexibilité, en mettant l'accent sur les pratiques que nous pouvons intégrer dans nos activités professionnelles. Permettons-nous d'expérimenter, de remettre en question les notions présentées ici et d'ajuster nos interventions en fonction des besoins.

En fin de compte, ce guide a pour objectif de fournir aux intervenants et aux décideurs les outils nécessaires pour promouvoir et améliorer l'inclusion des personnes en situation de handicap dans tous les aspects de la société.

13. Répertoires de guides et bottins de ressources

Il existe une multitude de guides et bottins de ressources sur l'accessibilité, l'adaptation et l'accessibilité universelle. Il serait impossible de tous les répertorier ici. Toutefois, ceux présentés ci-dessous illustrent la diversité des documents disponibles, abordant des thèmes variés tels que l'architecture, l'urbanisme, le transport, l'emploi, les communications, le loisir, etc. Ces guides concernent tous les paliers gouvernementaux, ainsi que l'international et les institutions.

Voici les principaux guides disponibles :

Gouvernement du Québec

- [Guides pour les ministères, les organismes publics et les municipalités](#)

Communication

- [Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques](#)
- [Fiches sur les moyens de communication adaptés](#)

Plans d'action annuels à l'égard des personnes en situation de handicap

- [Guide d'application de la clause d'impact sur les personnes handicapées, 2e édition](#)
- [Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : Volet municipalités](#)
- [Guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : Volet ministères et organismes publics](#)
- [L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées – Guide d'accompagnement mobilier urbain](#)

- [L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées : Guide d'accompagnement – Volet équipements de bureau - 2e édition](#)
- [Recueil de bonnes pratiques : Volet ministères et organismes publics](#)
- [Recueil de bonnes pratiques : Volet municipalités](#)
- [Recueil de bonnes pratiques : Volet établissements du réseau de la santé et des services sociaux](#)
- [Répertoire des programmes et des mesures pouvant soutenir les municipalités et leurs partenaires dans la réduction des obstacles à la participation sociale des personnes handicapées](#)

Transport

- [Stationnement réservé aux personnes handicapées : Guide pratique à l'intention des municipalités](#)

Architecture et urbanisme

- [Projets d'aménagement d'espaces publics extérieurs accessibles](#)
- [Vers des parcours sans obstacles](#)

AlterGo – Guide de ressources et références

[Consultez le guide complet](#)

En cliquant sur le lien ci-dessus, vous accéderez à une vaste liste de ressources et de guides sur l'accessibilité. Ces documents couvrent divers domaines et niveaux d'application, tels que l'architecture, l'urbanisme, les loisirs, les communications et les politiques publiques.

Ressources générales

International

- Réseau international sur le processus de production du handicap (PPH).

Fédéral

- Releasing Constraints: Projecting the Economic Impacts of Increased Accessibility in Ontario.
- Un marché de plus d'un milliard de dollars : Étude sur les comportements et les attitudes des personnes ayant une incapacité physique en matière de tourisme, culture et transport au Québec, Kérout.

Provincial

- À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité, Gouvernement du Québec.
- Charte des droits et libertés de la personne, Gouvernement du Québec.
- Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011, Institut de la statistique du Québec.
- Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées, Office des personnes handicapées du Québec.
- L'accès aux loisirs municipaux pour les personnes handicapées, Office des personnes handicapées du Québec.
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, Gouvernement du Québec.
- Obligations des camps de jour à l'égard des enfants en situation de handicap, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

- Vers une intégration réussie des jeunes ayant des besoins particuliers, Association des camps du Québec.

Régional et municipal

- Cahier des bons coups 2010, Municipalités accessibles.
- Répertoire des trouvailles en approvisionnement accessible, Municipalités accessibles.

Guides de référence

Régional et municipal

- Guide à l'attention de l'organisateur d'événement, Formation AlterGo
- Guide à l'attention des agents de communication, Formation AlterGo
- Guide à l'attention du gestionnaire de plage, Formation AlterGo
- Guide à l'attention du responsable aquatique, Formation AlterGo
- Guide à l'attention du responsable de parc, Formation AlterGo
- Guide à l'attention du responsable en bibliothèque, Formation AlterGo
- Guide à l'attention du parent, AlterGo
- Guide à l'intention des commerçants : Des commerces accessibles à tous, c'est possible et rentable! – Table de concertation des associations de personnes handicapées du Haut-Richelieu, en collaboration avec la Ville de Saint-Jean-sur Richelieu
- Guide pratique : une politique pour l'inclusion sociale... pourquoi pas? – Réseau québécois de Villes et Villages en santé

Axe 1 – Architecture et urbanisme

International

- Bandes de guidage au sol : Guide de recommandations.
- Batimedia, Site d'information et de documentation gratuite pour les prescripteurs du bâtiment.
- Guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible, Collectif accessibilité Wallonie Bruxelles.
- Norme ISO 21542:2011, Construction immobilière : Accessibilité et facilité d'utilisation de l'environnement bâti.
- Un espace public pour tous : Guide pour une planification cohérente.

Fédéral

- Norme CSA B651-12 : Conception accessible pour l'environnement bâti.

Sledge Hockey Accessibility: Design Guideline for Arenas, reconnu par Hockey Canada.

Provincial

- Guide en matière de stationnement pour personnes handicapées à l'intention des municipalités, Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).
- Module sur la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics, Gouvernement de l'Ontario.
- Normes de conception sans obstacle, Code de construction du Québec.

Régional et municipal

- Centre communautaire Lebourgneuf : un modèle d'accessibilité! – Ville de Québec.

- Critères d'accessibilité universelle : déficience visuelle – Aménagements extérieurs, Institut Nazareth, Louis-Braille et Société Logique (2014).
- Critères d'accessibilité répondant aux besoins des personnes ayant une déficience visuelle, Institut Nazareth, Louis-Braille et Société Logique (2003).
- Fiche conseil : Accessibilité universelle des salles de spectacles, Ville de Gatineau.
- Fiche technique sur les stationnements, Société Logique.
- Guide pratique d'accessibilité des salles de spectacles, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec.
- Guide pratique d'accessibilité universelle, Ville de Québec (2010).
- Un regard sur l'accessibilité, BAIL-Mauricie.

Axe 2 – Programmes, services et emploi

International

- Bibliothèques inclusives en France.

Fédéral

- Fonds d'accessibilité du Canada, Gouvernement du Canada.

Provincial

- Programme d'assistance financière à l'accessibilité aux camps de vacances (PAFACV).
- Programme d'assistance financière au loisir des personnes handicapées (PAFLPH).
- Service de relais téléphonique pour les personnes ayant une déficience auditive ou un trouble de langage/parole.
- Vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL).

- Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées.

Régional et municipal

- Accès à l'égalité à l'emploi, Ville de Montréal (2010).
- L'accessibilité au service des commerçants, CAPVISH.
- Participation dans une installation aquatique destinée aux organisations, AlterGo.
- Reconnaissance et soutien aux organismes, Ville de Saint-Lambert.
- Suivez le guide : Guide de loisirs montréalais pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle, AlterGo.
- Suivez le guide! Pour les organismes, AlterGo.

Axe 3 – Communications

International

- Pour une signalétique accessible à tous, Saint-Étienne Métropole, Saint-Étienne et l'Établissement Public d'Aménagement de Saint-Étienne.

Provincial

- Standard sur l'accessibilité du Web, Gouvernement du Québec.

Site Web municipal : Guide pratique, Centre francophone d'informatisation des organisations.

Régional et municipal

- Guide pratique pour vos documents imprimés, Institut Nazareth et Louis-Braille.
- Les bons pictogrammes à utiliser.

Axe 4 – Formation et sensibilisation

Provincial

- Diverses formations portant sur l'accueil et l'accompagnement des personnes ayant une limitation fonctionnelle et sur l'accessibilité universelle, Formation AlterGo.

Accueil

- Accueil des personnes ayant une limitation fonctionnelle.

Accompagnement

- Accompagnement loisir des personnes ayant une limitation fonctionnelle.
- Accompagnement loisir des personnes ayant une déficience intellectuelle (DI), un trouble du spectre de l'autisme (TSA) ou un trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH).

Accessibilité universelle

Générale

- Des événements.
- Je veux accueillir et servir tout le monde, Office des personnes handicapées du Québec.
- Parle-moi de toi! : Activité de sensibilisation destinée aux écoles, aux entreprises privées et aux organismes communautaires.

Services d'évaluation, de certification et de formation pour rendre le tourisme et la culture accessibles aux personnes à capacité physique restreinte, Kéroul.

- Vers une intégration réussie des jeunes ayant des besoins particuliers, Association des camps du Québec.

Régional et municipal

- Module sur la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, Gouvernement de l'Ontario.

AlterGo – Multiples guides

[Accédez aux guides d'AlterGo](#)

En cliquant sur l'hyperlien ci-dessus, vous pouvez télécharger divers guides en formats PDF ou Word, regroupés par thèmes :

Accessibilité universelle

- Plateforme électorale municipale 2017
- Guide Ma municipalité accessible
- Guide ressources et des références en matière d'accessibilité universelle

Programmes et services

Loisir

- Suivez le guide
- Suivez le guide pour les organismes
- Accueil des personnes âgées ayant une limitation fonctionnelle
- Accompagnement en loisir d'une personne ayant une limitation fonctionnelle : évaluation des besoins du participant.

Événements

- Accessibilité universelle des événements

Piscines

- Catalogue de matériel spécialisé pour améliorer l'accessibilité des piscines.

- Guide de procédure de participation dans une installation aquatique.
- Guide à l'attention du responsable aquatique.

Plages

- Ressources et références pour améliorer l'accessibilité universelle des plages.

Parcs

- Ressources et références pour améliorer l'accessibilité universelle des parcs.

Bibliothèques

- Guide de préparation à une visite d'un groupe dans les bibliothèques de Montréal.
- Catalogue d'objets facilitant l'accès aux bibliothèques.
- Guide répertoriant le matériel disponible pour les bibliothèques.
- Document explicatif des services destinés aux organismes membres d'AlterGo en bibliothèque.
- Ressources et références pour améliorer l'accessibilité universelle des bibliothèques.

Sports

- Guides pour faciliter les interventions lors de la pratique d'activités physiques et sportives chez les jeunes ayant une limitation fonctionnelle.
- Accessibilité universelle des plateaux sportifs extérieurs.
- Sans Oublier de Bouger!

Jeu-questionnaire

- GoQuiz : Un jeu de devinettes développé par AlterGo pour sensibiliser petits et grands à l'accessibilité universelle et en explorer les multiples facettes. Téléchargez-le!

Pictogrammes

- Signification des pictogrammes

Communication

- Ressources et références pour la conception d'outils de communication universellement accessibles.

International

Communications

- [Lignes directrices pour l'inclusion du handicap dans les communications](#) (ONU, 2022).

Gouvernement du Canada

- [Plan d'action fédéral sur l'inclusion des personnes en situation de handicap](#).

Emploi

- [Conseil des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap](#).
- Réseau canadien des entreprises pour l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Communications

- [Guide de rédaction du gouvernement fédéral](#).

Gouvernement du Québec

Architecture et urbanisme

- [Guide accessibilité bâtiments.](#)
- [Autres ressources sur l'accessibilité.](#)
- [Guide de l'INSPQ : Conception d'environnements accessibles.](#)

Municipalités

Ville de Québec

- Architecture et urbanisme
 - [Guide d'accessibilité avec fiches thématiques : Bâtiments publics \(2010\).](#)

Institutions

UQAM

- [Liste de ressources sur l'inclusion.](#)

Bonnes pratiques et outils

Vous trouverez ci-dessous des exemples de bonnes pratiques en lien avec l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI), ainsi que des outils pour réfléchir à vos pratiques actuelles. Ces ressources sont regroupées par grands thèmes pour faciliter la navigation. Des documents spécifiques à l'attention des chercheurs sont également disponibles sur la page [Pour aller plus loin](#).

Accessibilité

- Accessibilité aux études : une recherche sur les besoins des parents-étudiants
- Accessibilité universelle

- Accessibilité communicationnelle
- Accessibilité des événements

Ressources pratiques sur l'accessibilité universelle des événements :

1. [Accessibilité universelle des événements](#) (produit par l'organisme AlterGo).
2. [Guide d'accessibilité aux événements](#) (produit par le Conseil des arts de Montréal).
3. [Guide de planification de réunions inclusives](#) (produit par Ressources humaines et Développement des compétences Canada, également disponible en format PDF).

Biais inconscients

- Atelier sur l'impact des préjugés dans la prise de décisions.

Capacitisme et handicap

- Balados : Réfléchir l'inclusion (CRISPESH).
- Bonnes pratiques pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- Capsule vidéo : Pourquoi est-ce important de parler du handicap?
- Capsules vidéo pour déconstruire la notion de capacitisme.
- Outils pour accueillir les étudiants en situation de handicap.

Diversité sexuelle et pluralité des genres

- Bonnes pratiques pour favoriser l'inclusion des personnes trans ou non binares.
- Conférence sur la gestion de la diversité sexuelle en milieu de travail.
- Études et références sur les jeunes trans, non binares ou en questionnement sur leur identité de genre.
- Ligne du temps des luttes et des droits LGBTQ+ au Québec.

Racisme

- Document de réflexion sur la notion de racisme systémique.
- Guide sur les changements organisationnels antiracistes en contexte universitaire.

Réalités autochtones

- Balados, films et autres découvertes culturelles pour apprendre sur l'histoire des Premiers Peuples.
- Communautés autochtones du Québec.
- Déconstruction des mythes sur les peuples autochtones.
- Forum national sur la réconciliation 2021.
- Feuillelet sur la reconnaissance territoriale en contexte universitaire québécois (RIQEDI).
- Outils pour mieux comprendre les communautés autochtones.
- Outils pour mettre fin aux préjugés et à la discrimination.

Recrutement inclusif et lutte contre la discrimination en emploi

- Bande dessinée : La discrimination expliquée.
- Guide sur les meilleures pratiques de recrutement en milieu universitaire.
- Outils pour recruter sans discriminer.
- Résultats d'un testing : mesurer la discrimination à l'embauche subie par les minorités racisées.

Rédaction inclusive

- Capsule vidéo sur la rédaction féministe et inclusive (IREF).

Violences à caractère sexuel

- Formations pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel.
- Outils de sensibilisation sur les violences à caractère sexuel.
- Résultats d'enquête sur les violences sexistes et sexuelles en milieu d'enseignement supérieur.

14. Annexe

Le projet se déroule en trois phases :

1. Collecte de données
2. Traitement et analyse des données
3. Rédaction et traduction du guide et d'un site Web universellement accessibles.

Dans le cadre de la phase 1, nous vous invitons à répondre à ce questionnaire d'une quinzaine de questions portant sur vos expériences, vos intérêts, vos besoins et vos attentes en d'accessibilité universelle.

Selon votre type de limitations ainsi que vos intérêts et besoins, nous souhaitons recueillir vos retours sur les aspects abordés dans les fiches thématiques en annexe. Cette phase est très importante, car elle permettra d'identifier les écarts entre :

- Les normes d'accessibilité actuellement en vigueur ;
- Les bonnes pratiques au Canada et à l'international ;
- Vos expériences personnelles en matière d'accessibilité universelle.

Veuillez répondre au meilleur de vos connaissances. Les informations recueillies seront anonymisées. Vos coordonnées nous serviront uniquement à assurer un suivi si nécessaire.

Date limite pour retourner le questionnaire : Vendredi 17 mai 2024.

Si vous préférez répondre de vive voix, planifier une rencontre ou obtenir plus d'informations, veuillez contacter :

Mathieu Noël

Chargé de dossiers, COPHAN

mathieu.noel@cophan.org

514 284-0155, poste 103.

Merci de prendre le temps de répondre à ce questionnaire!

Mathieu Noël

Chargé de dossiers

COPHAN

Questionnaire

Guide sur l'accessibilité universelle de la COPHAN

Terminologie

Définition de la notion de « personnes ayant des limitations fonctionnelles »

Nous nous référons au modèle du Processus de production du handicap, qui met en lumière l'influence de facteurs externes, tels que les barrières physiques et les attitudes, sur la condition de la personne.

Selon ce modèle, le handicap résulte de situations handicapantes, c'est-à-dire de circonstances où un besoin n'est pas comblé. Cette définition met l'accent sur la situation vécue par la personne plutôt que sur ses caractéristiques personnelles. Elle insiste également sur l'importance d'intervenir sur l'environnement physique et social pour prévenir de telles situations.

Notre guide abordera cinq types de limitations fonctionnelles :

1. Motrices
2. Visuelles
3. Auditives
4. Du langage et de la parole
5. Troubles neurodéveloppementaux

Qu'est-ce que l'accessibilité universelle ?

L'accessibilité universelle se définit comme :

« Le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents. »

En pratique, elle garantit à chacun, quelles que soient ses capacités, des opportunités équitables et d'une expérience de qualité, de manière autonome.

Fondée sur les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles, l'accessibilité universelle vise à répondre à ces attentes. Si vous disposez de données pertinentes pouvant appuyer nos démarches, nous vous invitons à les partager.

Questions

1. Quels types de limitations fonctionnelles avez-vous ?

(Cochez toutes les cases qui s'appliquent à vous)

- ☐ Motrices
- ☐ Visuelles
- ☐ Auditives
- ☐ Liées au langage et à la parole
- ☐ Troubles neurodéveloppementaux
- ☐ Autre (précisez) : _____

2. Faites-vous partie des groupes suivants ?

(Cochez toutes les cases qui s'appliquent à vous)

- ☐ Femmes
- ☐ Personnes racisées
- ☐ Personnes faisant partie d'une minorité visible
- ☐ Personnes LGBTQQIP2SAA
- ☐ Personnes âgées
- ☐ Autre (précisez) : _____

Architecture, urbanisme, logement

Le cas échéant, quels sont vos expériences, vos intérêts, vos besoins ou vos attentes :

3. ... dans les bâtiments publics ?

4. ... dans les logements ?

5. ... dans les parcs et espaces verts ?

Programmes, services et emploi

Le cas échéant, quels sont vos expériences, vos intérêts, vos besoins ou vos attentes :

6. ... en services de garde ?

7. ... en services éducatifs ?

8. ... dans les services de transport ?

9. ... dans les services sociaux et de santé ?

10. ... en emploi ?

11. ... en termes de revenus ?

Information et communication

Le cas échéant, quels sont vos expériences, vos intérêts, vos besoins ou vos attentes :

12. ... dans la conception des documents imprimés ?

13. ... dans la conception et l'utilisation des images ?

14. ... dans la conception de sites Web et de supports numériques ?

15. ... dans la communication orale ?

Sensibilisation et formation

Le cas échéant, quels sont vos expériences, vos intérêts, vos besoins ou vos attentes :

16. ... dans l'accueil au sein des services publics ?

Autres

17. Avez-vous vécu d'autres expériences, ou avez-vous des intérêts, des besoins ou des attentes qui n'auraient pas été abordés dans ce questionnaire ?

Remerciements

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire! Votre collaboration est essentielle au succès de ce projet.

Pour retourner le questionnaire rempli avant le vendredi 17 mai 2024, ou pour planifier une rencontre ou obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez contacter :

Mathieu Noël

Chargé de dossiers, COPHAN

mathieu.noel@cophan.org

514 284-0155, poste 103

Liste des personnes qui ont collaboré au guide

1. Paul Lupien, Président du conseil d'administration de la COPHAN
2. André Prévost, COPHAN
3. Séverine De Sensi, COPHAN
4. Stéphane Lacroix, Lacroix Relations publiques
5. Mathieu Noël, COPHAN
6. Roxane Laberge, Studio Virtuouse
7. François Bernier, Horizon B2B
8. Line Laforest, ASUQ
9. Lucie Nault, ReQIS
10. Sergeline Isidore, MBDE
11. Christelle Montreuil, Idéaux, consultation en design inclusif et accessibilité universelle
12. Julie-Anne Perreault, Experte conseil en accessibilité universelle
13. Dominique Salgado, CAPVISH
14. Pierre-Étienne Gendron-Landry, Société Logique
15. Sophie Lanctôt, Société Logique
16. Aurélia Fleury, AQLPH
17. Alexandra Gilbert, AQLPH
18. Marie-Claude Lépine, Promo-Accès
19. Sébastien Moisan, FMPDAQ
20. Anne Pelletier, DéPhy Montréal
21. Sandrina Adam, COSME
22. Julie Boisvert CQEA
23. Pascale Chanoux, CCPH
24. Chloé Freslon, URelles
25. Evelyn McDuff
26. Christine Morin
27. Alexandra Bustillo, AMEIPH

- 28. Oanh Nguyen, AlterGo
- 29. Benoit Racette
- 30. Rohini Perris, ASEQ-EHAQ
- 31. Michel Gaudet, ASEQ-EHAQ
- 32. Kéroul
- 33. Serge Poulin, RUTA de Montréal
- 34. Martin Richer, RUTADP
- 35. Mohamed Reda Khomsi, ESG UQAM
- 36. Irini Blais, Conseillère en aménagements neuro-inclusifs
- 37. Selma Kouidri, INÉÉI-PSH
- 38. Hélène Rapanakis, INÉÉI-PSH
- 39. Sarah Butshinke Kazadi, INÉÉI-PSH
- 40. Ekloweb
- 41. Keleny Interprétation

41 personnes provenant de 32 organisations différentes.