

**Perspective d'analyse comparée des effets des plans d'action à l'égard des personnes handicapées sur les territoires des villes de Sherbrooke, de Trois-Rivières, Victoriaville et de Cowansville, 2011-2015**

**Rapport**

*Normand Boucher*

*Israël Dumont*

*Patrick Fougeyrollas*

*Julie Ruel*

*André C. Moreau*

*Annie Duplessis*



**Dépôt légal: 2018**

**Bibliothèque et Archives nationales du Québec**

**ISBN : 978-2-550-82768-9 (imprimé)**

**ISBN : 978-2-550-82769-6 (PDF)**

## Remerciement

Les membres de l'équipe de recherche tiennent à remercier l'ensemble des participants qui ont consacré de leur temps pour répondre aux questions individuelles ou encore en groupe. Nous tenons à souligner la contribution toute particulière des personnes qui ont participé au recrutement et réalisé les entrevues individuelles dans leur territoire respectif. En dépit de la longueur de certains questionnaires, il semble que l'expérience ait été appréciée de manière générale. Un remerciement tout particulier à Marie Gagnon qui a réalisé la saisie des données, participer aux groupes de discussion et pris les photos sur les différents sites lors des visites terrain. Nous tenons également aussi à remercier les représentantes des municipalités qui ont, dès l'acceptation de participer au projet, offert une collaboration importante et très appréciée dans la réalisation de l'étude. Enfin, l'OPHQ pour sa collaboration à différentes étapes de la réalisation de cette étude.

Ce projet a été réalisé grâce au financement obtenu dans le cadre d'un appel de propositions lancé par l'Office des personnes handicapées du Québec.

## Résumé

Ce rapport présente les résultats d'une recherche consacrée à l'évaluation de l'efficacité des plans d'action des municipalités visant la réduction des obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap et leur impact sur la participation sociale de ces personnes. Les municipalités qui ont participé sont : les villes de Sherbrooke, Victoriaville, Trois-Rivières et de Cowansville. Cette étude est basée sur un devis mixte impliquant la passation de questionnaires fermés, la caractérisation territoriale, la réalisation d'entrevues de groupe de même que l'évaluation de la qualité de l'information concernant les plans d'action selon les dimensions de la littératie et l'utilisation des critères d'accès inclusif pour l'analyse des actions des municipalités. Ces outils sont présentés successivement dans la section méthodologie. Dans la première partie sont présentés les résultats obtenus auprès de plus de 140 participants à partir des questionnaires de la mesure des habitudes de vie (MHAVIE) et de la mesure de la qualité de l'environnement (MQE). Ces données permettent d'établir des profils de participation sociale de citoyens ayant différents types d'incapacité de même que leur influence perçue de leur environnement physique et social soit à titre d'obstacle ou de facilitateur dans leur territoire respectif. L'analyse comparative permet de faire ressortir des différences intéressantes entre les municipalités soit au plan de la réalisation des habitudes de vie soit au plan de la perception de l'environnement. Ce portrait est suivi par celui des différents territoires à l'aide de la grille de caractérisation au plan de la population selon certaines dimensions comme l'âge, le sexe, le type d'incapacité, le revenu, etc., de la structure municipale de gouvernance et des ressources communautaires en matière de loisir. Par la suite, les tableaux synthèse permettent d'établir le portrait pour les trois dernières années des actions réalisées de chacune des municipalités selon les critères de l'accès inclusif l'abordabilité, l'accessibilité, l'adaptabilité et l'acceptabilité. L'avant dernière partie présente le résultat de la visite terrain, des entrevues de groupes et de celles réalisées avec les responsables des plans d'action municipaux qui permet d'avoir le point de vue des acteurs terrain. La dernière partie présente les résultats de l'analyse de la littératie des divers documents imprimés et électroniques visant à informer les citoyens à l'égard des plans d'action. En conclusion, il y a une reconnaissance de l'importance des plans d'action comme moyen de réduction des obstacles laquelle est suivi d'un ensemble de recommandations visant à bonifier ce processus.

Table des matières

1- Introduction.....	12
2. Contexte .....	13
3- Objectifs .....	15
4. Concepts .....	16
4.1 Le MDH-PPH .....	16
4.2 La participation sociale.....	18
4.3 L'accès inclusif.....	19
4.4. La littératie .....	21
4.4. Le loisir .....	24
4.4.1. Le transport régulier .....	25
4.4.2 Le transport adapté .....	26
5. Méthodologie .....	27
5.1 Origine et structure de la méthode.....	27
5.2 Synthèse de la démarche méthodologique .....	29
5.2.1 Les municipalités participantes. ....	29
5.2.2 Les organisations de personnes handicapées.....	30
5.3 Description des outils.....	31
5.4 Recrutement des participants.....	33
5.5 Tableau de catégorisation des actions des PA selon les critères de l'accès .....	34
5.5.1 Méthodologie pour l'analyse de la littératie .....	36
5.6 Cueillette de données .....	36
5.6.1 Visite des terrains et entrevues de groupe .....	37
5.6.2 Entrevues avec les responsables municipaux de PA .....	39
5.7 Analyse des données.....	39
5.7.1 Caractérisation du territoire.....	41
5.7.2 Données qualitatives.....	43
5.7.3 Données de littératie .....	48
5.7.4 Données des responsables des PA.....	49
5.8 Les limites.....	49
6. Résultats.....	51

6.1 Analyse des données socioéconomiques.....	51
6.2 Analyse des données de la Mesure de la qualité de l'environnement .....	74
6.2.1 Résultats de la MQE .....	75
6.3 Analyse des données de la Mesure des habitudes de vie.....	95
6.4 La caractérisation territoriale.....	100
6.4.1 7.1 Ville de Victoriaville.....	100
6.4.2 Trois-Rivières .....	114
6.4.3 Sherbrooke .....	127
6.4.4 Cowansville.....	137
6.5 Analyse de la classification des éléments des bilans .....	147
6. 6 Analyse des entrevues de groupe .....	158
6.6.1 Victoriaville.....	158
6.6.2 Trois-Rivières .....	162
6.6.3 Sherbrooke .....	165
6.6.4 Cowansville.....	167
6. 7 L'analyse des résultats pour le volet littératie .....	171
6.7.1 Victoriaville.....	171
6.7.2 Trois-Rivières .....	182
6.7.3 Sherbrooke .....	191
6.7.4 Cowansville.....	201
7. Conclusion.....	211
8. Recommandations .....	216
À l'OPHQ.....	216
Aux municipalités.....	217
Au regard de la littératie .....	217
Références .....	220

Liste des tableaux

<b>TABLEAU #1</b> : DIMENSIONS DE L'ACCÈS INCLUSIF .....	44
<b>TABLEAU #2</b> : CHARTE DÉFINISSANT LE CODE DE COULEUR .....	46
<b>TABLEAU #3</b> : NOMBRE DE CAHIERS COMPLÉTÉS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	51
<b>TABLEAU #4</b> : RÉPARTITION DU SEXE DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ	53

<b>TABLEAU #5 : DISTRIBUTION OCCUPATION EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ.....</b>	<b>55</b>
<b>TABLEAU #6 : DISTRIBUTION DES RÉPONDANTS SELON L'INCAPACITÉ ET LA MUNICIPALITÉ .</b>	<b>55</b>
<b>TABLEAU #7 : GROUPES FOURNISSANT DU LOISIR STRUCTURÉ EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....</b>	<b>70</b>
<b>TABLEAU #8 : GROUPES FOURNISSANT DU LOISIR NON-STRUCTURÉS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....</b>	<b>74</b>
<b>TABLEAU #9 : NOMBRE DE RÉPONDANTS À LA MQE EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ.....</b>	<b>75</b>
<b>TABLEAU 10 : STRUCTURE DES ÂGES COMPARÉE À VICTORIANVILLE 2006 ET 2011 .....</b>	<b>100</b>
<b>TABLEAU 11 : LE NIVEAU DE SCOLARITÉ DES CITOYENS DE VICTORIANVILLE .....</b>	<b>102</b>
<b>TABLEAU 12 : STATISTIQUE DE LA RÉGION CENTRE DU QUÉBEC ET LA VILLE DE VICTORIANVILLE .....</b>	<b>113</b>
<b>TABLEAU 13 DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES SELON LES GROUPES D'ÂGE, 2006 ET 2011 .....</b>	<b>115</b>
<b>TABLEAU 14 : STATISTIQUE DE LA RÉGION DE LA MAURICIE ET LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES .....</b>	<b>126</b>
<b>TABLEAU 15 DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE SHERBROOKE SELON LES GROUPES D'ÂGE, 2006 ET 2011 .....</b>	<b>128</b>
<b>TABLEAU 16 : DISTRIBUTION DES STRUCTURES AQUATIQUES SELON LES ARRONDISSEMENTS SUR LE TERRITOIRE DE LA VILLE DE SHERBROOKE, 2018.....</b>	<b>135</b>
<b>TABLEAU 17 : STATISTIQUE DE LA RÉGION DE L'ESTRIE ET LA VILLE DE SHERBROOKE .....</b>	<b>136</b>
<b>TABLEAU 18 : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE COWANSVILLE SELON LES GROUPES D'ÂGE, 2006 ET 2011 .....</b>	<b>137</b>
<b>TABLEAU 19 : STATISTIQUES DES RÉGIONS DE LA MONTRÉGIE, DE BROME-MISSISQUOI ET DE LA VILLE DE COWANSVILLE.....</b>	<b>145</b>
<b>TABLEAU 20 DISTRIBUTION DES MESURES DES PLANS D'ACTION SELON LES CRITÈRES DE L'ACCÈS INCLUSIF POUR LA VILLE DE SHERBROOKE .....</b>	<b>148</b>
<b>TABLEAU 21 DISTRIBUTION DES MESURES DES PLANS D'ACTION SELON LES CRITÈRES DE L'ACCÈS INCLUSIF POUR LA VILLE DE SHERBROOKE (2) .....</b>	<b>149</b>
<b>TABLEAU 22 DISTRIBUTION DES MESURES DES PLANS D'ACTION SELON LES CRITÈRES DE L'ACCÈS INCLUSIF POUR LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES.....</b>	<b>151</b>
<b>TABLEAU 23 DISTRIBUTION DES MESURES DES PLANS D'ACTION SELON LES CRITÈRES DE L'ACCÈS INCLUSIF POUR LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES (2).....</b>	<b>152</b>
<b>TABLEAU 24 DISTRIBUTION DES MESURES DES PLANS D'ACTION SELON LES CRITÈRES DE L'ACCÈS INCLUSIF POUR LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES (3).....</b>	<b>153</b>
<b>TABLEAU 25 DISTRIBUTION DES MESURES DES PLANS D'ACTION SELON LES CRITÈRES DE L'ACCÈS INCLUSIF POUR LA VILLE DE VICTORIANVILLE .....</b>	<b>155</b>
<b>TABLEAU 26 DISTRIBUTION DES MESURES DES PLANS D'ACTION SELON LES CRITÈRES DE L'ACCÈS INCLUSIF POUR LA VILLE DE VICTORIANVILLE (2) .....</b>	<b>156</b>

TABLEAU 27 DISTRIBUTION DES MESURES DES PLANS D'ACTION SELON LES CRITÈRES DE L'ACCÈS INCLUSIF POUR LA VILLE DE VICTORIANVILLE (3) .....	157
TABLEAU 28. LE MATÉRIEL ÉVALUÉ POUR LA MUNICIPALITÉ DE VICTORIANVILLE .....	171
TABLEAU 29 LE MATÉRIEL ÉVALUÉ POUR LA MUNICIPALITÉ DE TROIS-RIVIÈRES .....	182
TABLEAU 30 LE MATÉRIEL ÉVALUÉ POUR LA MUNICIPALITÉ DE SHERBROOKE.....	191
TABLEAU 31 LE MATÉRIEL ÉVALUÉ POUR LA MUNICIPALITÉ DE COWANSVILLE .....	201

Liste des graphiques

<b>GRAPHIQUE #1</b> : MILIEU DE VIE DES RÉPONDANTS.....	52
<b>GRAPHIQUE #2</b> : RÉPARTITION DE L'ÂGE DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	53
<b>GRAPHIQUE #3</b> : PLUS HAUT NIVEAU DE SCOLARITÉ EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	54
<b>GRAPHIQUE #4</b> : INCAPACITÉS MULTIPLES DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	56
<b>GRAPHIQUE #5</b> : PERCEPTION DE LA SANTÉ PHYSIQUE DES RÉPONDANTS EN DE LA MUNICIPALITÉ.....	57
<b>GRAPHIQUE #6</b> : PERCEPTION DE LA SANTÉ PHYSIQUE DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE L'ÂGE .....	58
<b>GRAPHIQUE #7</b> : PERCEPTION DE LA SANTÉ PHYSIQUE DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE L'INCAPACITÉ .....	59
<b>GRAPHIQUE #8</b> : AIDES TECHNIQUES UTILISÉES EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	60
<b>GRAPHIQUE #9</b> : UTILISATION DES AIDES PERSONNELLES EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	61
<b>GRAPHIQUE #10</b> : NOMBRE DE PERSONNES DANS LE MÉNAGE EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ.....	61
<b>GRAPHIQUE #11</b> : COMPOSITION DU MÉNAGE DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ.....	62
<b>GRAPHIQUE #12</b> : TYPE DE RÉSIDENCE DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	63
<b>GRAPHIQUE #13</b> : REVENU ANNUEL DU MÉNAGE DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ.....	64
<b>GRAPHIQUE #14</b> : SOURCES DE REVENU DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ.....	65
<b>GRAPHIQUE #15</b> : MOYEN HABITUELLEMENT UTILISÉ POUR SE VÉHICULER EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	66
<b>GRAPHIQUE #16</b> : FRÉQUENCE D'UTILISATION MENSUELLE DE SERVICES DE LOISIRS STRUCTURÉS DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	67
<b>GRAPHIQUE #17</b> : TEMPS QUE DURENT LES ACTIVITÉS DE LOISIRS STRUCTURÉS DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	67

<b>GRAPHIQUE #18</b> : DÉSIR DES RÉPONDANTS DE RÉALISER PLUS DE LOISIRS <b>STRUCTURÉS</b> EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	68
<b>GRAPHIQUE #20</b> : FRÉQUENCE D'UTILISATION MENSUELLE DE SERVICES DE LOISIRS <b>NON-STRUCTURÉS</b> DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	71
<b>GRAPHIQUE #21</b> : TEMPS QUE DURENT LES ACTIVITÉS DE LOISIRS <b>NON-STRUCTURÉES</b> DES RÉPONDANTS EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	71
<b>GRAPHIQUE #22</b> : DÉSIR DES RÉPONDANTS DE RÉALISER PLUS DE LOISIRS <b>NON-STRUCTURÉS</b> EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	72
<b>GRAPHIQUE #23</b> : DÉSIR DES RÉPONDANTS DE RÉALISER PLUS DE LOISIRS <b>NON-STRUCTURÉS</b> EN FONCTION DE LEUR FRÉQUENTATION MENSUELLE.....	73
<b>GRAPHIQUE #24</b> : LE RÉSEAU SOCIAL.....	77
<b>GRAPHIQUE #25</b> : ATTITUDE DE VOTRE ENTOURAGE .....	78
<b>GRAPHIQUE #26</b> : SOURCE DE REVENU (DISPONIBILITÉ, PROGRAMMES ET SERVICES FINANCIERS) .....	79
<b>GRAPHIQUE #27</b> : SERVICES COMMERCIAUX + SERVICE SOCIO-SANITAIRE .....	80
<b>GRAPHIQUE #28</b> : SERVICES DES INFRASTRUCTURES PUBLIQUES .....	81
<b>GRAPHIQUE #29</b> : SERVICES DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES .....	82
<b>GRAPHIQUE #30</b> : ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE AUX BÂTIMENTS .....	83
<b>GRAPHIQUE #31</b> : SOL, VOIES DE CIRCULATION ET DISTANCES .....	86
<b>GRAPHIQUE #32</b> : LES ÉLÉMENTS NATURELS .....	88
<b>GRAPHIQUE #33</b> : LES OBJETS .....	89
<b>GRAPHIQUE #34</b> : LA TECHNOLOGIE .....	90
<b>GRAPHIQUE #35</b> : LES SYSTÈMES POLITIQUES.....	92
<b>GRAPHIQUE #36</b> : LES RÈGLES SOCIALES .....	93
<b>GRAPHIQUE #37</b> : NIVEAU DE RÉALISATION DES HABITUDES DE VIE SELON LA <b>MHAVE</b> ...	95
<b>GRAPHIQUE #38</b> : HABITUDE DE VIE « ACTIVITÉ COURANTES » EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	96
<b>GRAPHIQUE #40</b> : HABITUDE DE VIE « DÉPLACEMENTS » EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	97
<b>GRAPHIQUE #41</b> : HABITUDE DE VIE « HABITATION » EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ...	98
<b>GRAPHIQUE #42</b> : HABITUDE DE VIE « VIE ASSOCIATIVE » EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	98
<b>GRAPHIQUE #43</b> : HABITUDE DE VIE « TRAVAIL » EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ .....	99
<b>GRAPHIQUE #44</b> : HABITUDE DE VIE « LOISIR » EN FONCTION DE LA MUNICIPALITÉ.....	99
<b>GRAPHIQUE 45</b> : RÉPARTITION DES REVENUS INDIVIDUELS BRUTS DES CITOYENS DE VICTORIAVILLE.....	101
<b>GRAPHIQUE 46</b> : MOYENS UTILISÉS PAR LES CITOYENS DE VICTORIAVILLE POUR SE DÉPLACER .....	102

<b>GRAPHIQUE 46</b> : PROPORTION DE CITOYENS DE VICTORIAVILLE AYANT DES INCAPACITÉS SELON DIFFÉRENTS TYPES D'INCAPACITÉ EN FONCTION DE DIFFÉRENTES TRANCHES D'ÂGE .....	104
<b>GRAPHIQUE 47</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES SELON LE REVENU INDIVIDUEL.....	115
<b>GRAPHIQUE 48</b> : LES MOYENS DE TRANSPORT UTILISÉS .....	116
<b>GRAPHIQUE 49</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES SELON LE DIPLÔME OBTENU .....	117
<b>GRAPHIQUE 50</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES SELON L'ÂGE ET LE TYPE D'INCAPACITÉ.....	118
<b>GRAPHIQUE 51</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE SHERBROOKE SELON LE REVENU INDIVIDUEL .....	129
<b>GRAPHIQUE 52</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE SHERBROOKE SELON LE MOYEN DE TRANSPORT UTILISÉ.....	129
<b>GRAPHIQUE 53</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE SHERBROOKE SELON LE DIPLÔME OBTENU .....	130
<b>GRAPHIQUE 54</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE SHERBROOKE SELON L'ÂGE ET LE TYPE D'INCAPACITÉ.....	131
<b>GRAPHIQUE 55</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE COWANSVILLE SELON LE REVENU INDIVIDUEL .....	138
<b>GRAPHIQUE 56</b> : DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE LA VILLE DE COWANSVILLE SELON LE DIPLÔME OBTENU .....	140
<b>GRAPHIQUE 57</b> : TAUX D'INCAPACITÉ EN FONCTION DE L'ÂGE ET DU TYPE D'INCAPACITÉ POUR LA MRC DE BROME-MISSISQUOI .....	141

Liste des schémas

<b>SCHÉMA #1</b> : SCHÉMA CONCEPTUEL DU PROCESSUS DE PRODUCTION DU HANDICAP.....	17
<b>SCHÉMA #2</b> : SCHÉMA DE L'UTILISATION DES OUTILS EN FONCTION DES OBJECTIFS À ATTEINDRE POUR CHACUNE DES PHASES DE LA RECHERCHE.....	29

*Acronymes*

Acronymes (en ordre alphabétique)

<b>CIRRIS</b>	Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale
<b>CIUSSSCN</b>	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale Nationale
<b>CIEDEL</b>	Centre international d'études pour le développement local
<b>DLI</b>	Développement local inclusif
<b>MDH-PPH</b>	Modèle de développement humain - Processus de production du handicap
<b>MQE</b>	Mesure de la qualité de l'environnement
<b>MHAVIE</b>	Mesure des habitudes de vie
<b>OPHQ</b>	Office des personnes handicapées du Québec
<b>PA</b>	Plan d'action
<b>PSH</b>	Personne en situation de handicap
<b>RIPPH</b>	Réseau international sur le processus de production du handicap

## 1- Introduction

La Convention relative aux droits des personnes handicapées énonce clairement et sans réserve le plein accès et l'égalie jouissance de tous les droits de l'Homme aux personnes en situation de handicap. Pour y arriver, l'élimination des obstacles (sociaux et comportementaux tels que les stéréotypes, les préjugés et les autres formes de traitement paternaliste et condescendant) est une condition essentielle pour espérer accéder à l'égalité et pouvoir l'exercer concrètement. Dans cette perspective, le recours à des dispositifs législatifs est privilégié par nombre d'États afin de soutenir un exercice effectif des droits par les personnes en situation de handicap. Le Québec n'est pas étranger à cette orientation, lequel a vu son gouvernement adopter ce type de mesure. Ainsi la Loi 56 adoptée en décembre 2004 prévoit notamment l'obligation pour les municipalités québécoises de 15 000 habitants et plus, de la mise en place de plans d'action afin d'éliminer les obstacles sur leur territoire. Outre les observations des acteurs terrain dans le champ du handicap qui soulignent la lenteur des changements anticipés, il n'y a pas eu jusqu'à présent d'exercice d'évaluation des effets de ce type d'intervention. Des effets qui sont à observer non pas tant au chapitre de la production des plans d'action en soi, se confinant généralement à une perspective de conformité avec les exigences gouvernementales, mais plutôt à l'égard des changements dans la participation sociale des personnes en situation de handicap qui peuvent potentiellement être induits par ces dispositifs.

Ainsi, le présent rapport est le résultat d'une démarche évaluative qui s'est échelonnée sur une période de deux ans visant à saisir l'efficacité des plans d'action élaborés et mis en œuvre par les municipalités québécoises visées par la Loi. Il s'agit des municipalités de Trois-Rivières, Sherbrooke, Victoriaville et de Cowansville<sup>1</sup>. Le choix des villes de Trois-Rivières, Sherbrooke et de Victoriaville repose sur plusieurs raisons qui contribuent à la faisabilité de la présente démarche. À cet égard, il faut souligner que ces municipalités sont comparables au plan de la population et du

---

<sup>1</sup> Le choix de Cowansville est basé sur le fait qu'elle n'est pas soumise à la Loi mais que cette municipalité a réalisé des actions importantes afin d'éliminer les obstacles sur son territoire.

territoire, l'existence de collaborations antérieures aussi de la part de l'équipe de recherche avec les acteurs communautaires et leur connaissance des outils utilisés. Une démarche qui s'est appuyée sur une méthodologie novatrice permettant de cerner d'un peu plus près les effets des actions tant au plan de la personne et de ses activités courantes que de son environnement immédiat et communautaire. Dans un premier temps, nous effectuons un bref retour afin de décrire le contexte dans lequel s'inscrit cette démarche et qui caractérise surtout la réalité québécoise à l'aube du 21<sup>e</sup> siècle ainsi qu'une présentation des objectifs de la démarche. Dans un deuxième temps, nous présentons les principaux concepts utilisés dans cette étude comparative. La troisième partie porte précisément sur la méthodologie et la collecte de données que nous avons réalisées sur le terrain de ces quatre municipalités avec la collaboration des acteurs locaux. La quatrième partie est consacrée à la présentation des résultats alors que la cinquième est consacrée à la formulation de recommandations destinées aux municipalités et l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

## 2. Contexte

Selon les données de 2012 provenant de l'enquête canadienne sur l'incapacité, 9,6% de la population québécoise de plus de quinze ans présente une incapacité et cette proportion augmente à 32,9% chez les personnes de 75 ans et plus. En plus de croître avec l'âge, la prévalence de l'incapacité est plus importante chez les femmes que les hommes (10,4% vs 8,7%) et cette différence s'accroît parmi les 65 ans et plus (Olivier, 2017). Il est aussi à noter que c'est auprès de la fraction la plus âgée de la population (65 ans et plus) que le niveau de littératie, est le plus faible. La littératie renvoie à « la capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'approprier des textes écrits pour participer à la société, réaliser ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel » (OCDE, 2013, p. 64). Ainsi, 80 % de la population aînée ne possède pas les compétences suffisantes en littératie pour fonctionner efficacement dans notre monde actuel, basé sur l'économie du savoir (Brinck, 2005). Aussi, en proportion, les adultes qui vivent avec des incapacités sont plus nombreux

que les adultes sans incapacité à présenter de faibles ou très faibles niveaux de littératie. Cette proportion serait de 60 % (Bernèche et Traoré, 2007).

Estimant la situation des personnes handicapées et estimant que le vieillissement de la population est un phénomène affectant tout l'occident, la société québécoise doit absolument tenir compte de cette conjoncture pour enclencher un processus réflexif sur les caractéristiques que doivent détenir les infrastructures et les services urbains afin d'assurer une utilisation libre et autonome à l'ensemble de la population, notamment celle ayant des besoins spécifiques. Pour y arriver, une démarche progressive d'élimination des obstacles doit être enclenchée sur l'ensemble du territoire en mettant à contribution l'expertise d'une multitude d'acteurs d'origines diverses pour aspirer à générer un environnement urbain correspondant aux besoins de sa population.

Les initiatives proposées et réalisées dans de nombreuses municipalités au Québec en vue d'éliminer les obstacles physiques et sociaux nuisant à la réalisation de leurs activités courantes et rôles sociaux, n'est pas uniquement le fruit d'initiatives locales en raison notamment de l'existence d'une législation qui les contraint à adopter et à mettre en œuvre des plans d'action (PA). Parallèlement à cette législation, la politique *À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, réaffirme la volonté du Québec dans son engagement à garantir une participation sociale, pour les personnes en situation de handicap, qui soit inclusive, solidaire et équitable tout en respectant leurs choix et besoins. Les difficultés généralement rencontrées par cette population concernent principalement l'accès de l'environnement physique (atteindre l'entrée des édifices, y déambuler et s'y repérer, l'inadéquation des services de transports, des activités culturelles et récréatives), le niveau de convivialité de la population (respect, attitude positive, degré de compétence) ou encore le niveau d'accès de l'information (lisibilité et compréhensibilité). Les défaillances observées à différents niveaux nous mènent à croire que, l'exercice des droits et libertés chez les personnes handicapées demeure, en 2016, limité.

Bien que la Loi cadre la production des PA en ce qui concerne les éléments de base de son contenu, elle ne précise toutefois pas spécifiquement la forme qu'elle doit

revêtir. Dans un souci, d'une part, d'uniformité et de qualité des plans d'action, l'OPHQ propose un modèle de présentation du plan d'action sous la forme d'un guide afin d'orienter les instances soumises à la loi dans la constitution de leur travail « Guide pour la production du PA annuel à l'égard des personnes handicapées ». Ce modèle, qui peut être adapté aux besoins de l'organisation qui l'utilise, permet d'obtenir l'essentiel de l'information nécessaire à l'élaboration du PA et de s'assurer de répondre adéquatement aux obligations.

Dans une perspective d'inclusion, de nombreux facteurs doivent être considérés simultanément, et à travers le spectre de différents acteurs sociaux pour espérer concevoir des environnements dont les caractéristiques permettraient à une pluralité de citoyens d'en bénéficier. Une attention particulière est accordée à la littératie et à l'information développée par les municipalités pour leurs citoyens, au sein de ce processus les impliquant ainsi que les acteurs communautaires.

### 3- Objectifs

Le présent projet s'intéresse donc à l'évaluation comparative des plans d'action élaborés par les municipalités pour réduire les obstacles dans la réalisation des habitudes de vie des personnes en situation de handicap sur leur territoire respectif. Le projet est configuré de manière à observer les répercussions des PA sur la participation sociale à partir d'un seul temps de mesure. Le processus comparatif et la mesure de l'efficacité porte donc sur les différentes mesures adoptées par les municipalités à partir d'une situation donnée. Ce procédé de type « cause à effet » permet de lier différentes configurations de PA adoptés par les gestionnaires municipaux (gouvernance adoptée dans la création et contenu) à leurs conséquences concrètes et objectives sur la population. Bien que les municipalités soient responsables de nombreux secteurs d'activité comme la voirie, les communications, le transport, les loisirs, l'aqueduc, etc. nous nous sommes concentrés sur un seul secteur d'activités, celui du loisir. Le loisir représente un aspect majeur dans l'offre de services au niveau municipal, mais indirectement, concerne aussi d'autres secteurs connexes qui en maximisent l'accès, puisque l'utilisation d'un service de loisir doit être organisée de manière à accommoder

certain usagers dans leurs déplacements (transport), d'accéder aux équipements (accessibilité), de connaître l'horaire et de comprendre l'information (communication, littératie), etc. Le projet repose sur deux objectifs spécifiques qui visent à :

- 1) Évaluer l'efficacité des plans d'action à réduire les obstacles rencontrés par les personnes handicapées;
- 2) Évaluer l'impact des plans d'action sur la participation sociale des personnes handicapées

De ces objectifs, découlent cinq sous questions :

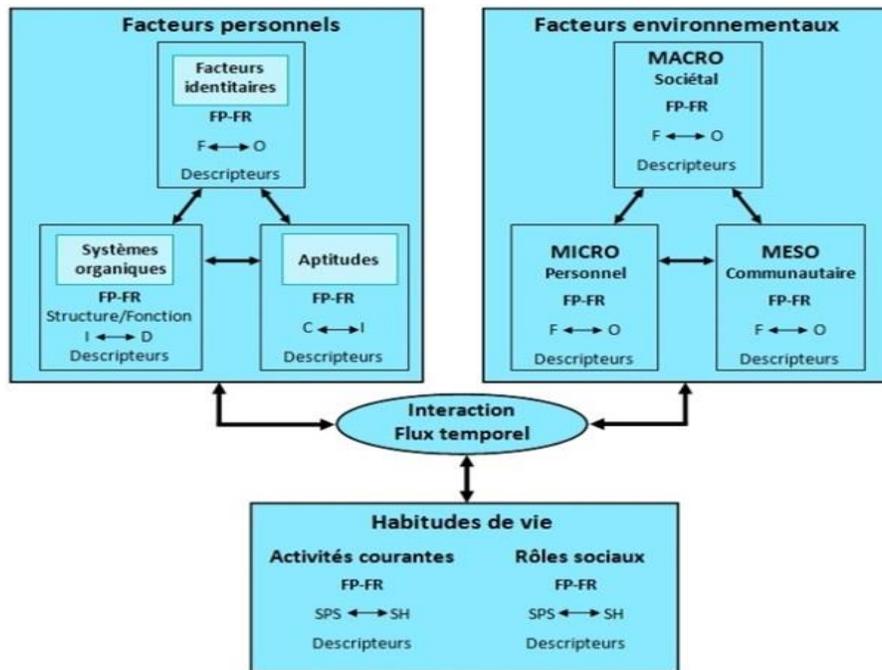
- Quels sont les usages possibles du territoire (espace de vie aménagé)?
- Quelles sont les pratiques de coopération dans la conception des PA?
- Quelles sont les pratiques et mesures inclusives sur le territoire?
- Quelle est la qualité de l'accessibilité sur le territoire (cadre bâti, infrastructures, services, communication, informations, etc.)?

## 4. Concepts

### 4.1 Le MDH-PPH

Cette étude s'articule sur le modèle conceptuel du développement humain et du Processus de production du handicap (MDH-PPH) (Fougeyrollas, 2010). Selon ce modèle, la qualité de la participation sociale est le résultat de l'interaction entre les facteurs personnels (l'âge, le sexe, les systèmes organiques, les aptitudes, l'identité, etc.) et les facteurs environnementaux (les valeurs, les attitudes, les services offerts, la famille, etc.). Selon les contextes, ces différents facteurs peuvent agir comme facilitateurs ou comme obstacles à la réalisation des habitudes de vie de la personne. L'utilisation de ce modèle permet de conceptualiser systématiquement les interactions entre différentes variables à l'œuvre dans l'utilisation des structures de loisir et permettre l'identification sur un continuum des situations allant de la participation sociale pleine et entière à des situations de handicap.

Schéma #1 : Schéma conceptuel du processus de production du handicap



Le PPH perçoit le « handicap » comme une notion contextuelle et situationnelle qui offre l'avantage de ne pas cristalliser la personne au rôle de « handicapé » sur les seules bases de ses incapacités, mais questionne l'ensemble des facteurs (autant personnels que sociaux) qui ont un impact sur son existence. Ainsi conceptualisé, le handicap n'est plus perçu comme une fatalité sans issue, mais comme un constat à partir duquel des moyens peuvent être explorés à différents niveaux en vue d'atténuer ou d'éliminer les obstacles nuisant à la réalisation de ses habitudes de vie. Ainsi, nous ne dirons pas d'une personne qu'elle est « handicapée », mais plutôt dans une « situation de handicap » ouvrant ainsi la voie aux opportunités pour modifier les éléments fautifs. Dans ce rapport, nous utiliserons donc l'expression personnes en situation de handicap au lieu de personnes handicapées et personnes ayant des incapacités lorsqu'il sera question par exemple de la population ayant des incapacités en cohérence avec le modèle conceptuel. De plus, l'utilisation de ce modèle est pertinente dans la mesure où il va orienter dans un premier temps, la réalisation d'observation systématique des PA (vérifier si l'ensemble des facteurs environnementaux sont considérés) et ensuite, lors du processus d'évaluation de l'impact des PA, de permettre de maintenir un regard global des différents facteurs

qui entrent en interactions sur la participation sociale (ici il sera question à la fois des facteurs personnels et environnementaux).

#### **4.2 La participation sociale**

Selon le MDH-PPH, la participation sociale correspond à la réalisation des habitudes de vie de la personne dans son milieu (famille, école, milieu de travail, ressources de loisir etc.). Les habitudes de vie assurent la survie et l'épanouissement de la personne dans sa collectivité tout au long de son existence. La réalisation des habitudes de vie ou la qualité de la participation sociale dépendent notamment, de l'aide et des aspects identitaires de la personne, de ses choix, des attentes et de la qualité d'accès de son milieu de vie et de l'information. La qualité de la participation sociale peut aussi être considérée comme un indicateur de l'exercice effectif des droits humains et du droit à l'égalité. Dans cette perspective, des mesures appropriées doivent être entreprises pour leur assurer la pleine jouissance de ce droit notamment en veillant à ce que :

- Les personnes en situation de handicap aient la possibilité de choisir, sur une base égalitaire avec les autres, leur lieu de résidence et avec qui elles vont vivre, sans les contraindre à vivre dans un milieu de vie particulier ;
- Les personnes en situation de handicap aient accès à une gamme de services à domicile ou en établissement ainsi qu'à d'autres services sociaux d'accompagnement, y compris l'aide personnelle nécessaire pour leur permettre de vivre activement et de s'insérer dans la société afin d'éviter qu'elles ne soient isolées ou victimes de ségrégation ;
- Les services et équipements sociaux destinés à la population générale soient mis à la disposition des personnes ayant des incapacités, sur la base de l'égalité avec les autres, et soient adaptés à leurs besoins;
- Les personnes en situation de handicap aient accès à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication.

### 4.3 L'accès inclusif

Le concept d'accès inclusif, fondé sur le MDH-PPH, a été développé en réponse aux limites du concept d'accessibilité universelle qui a comme défaut de centrer son analyse sur les éléments de l'environnement physique sans tenir pleinement compte des autres dimensions, notamment celles de l'expérience vécue. Dans cette perspective, l'utilisation du concept d'accès s'avère intéressante parce qu'il élargit son degré d'observation au-delà des composantes physiques de l'environnement, en y intégrant également la perception de l'individu ou d'un groupe d'individus par rapport aux mesures adoptées. L'analyse intègre, aux dimensions normatives habituelles (fondées sur des valeurs standardisées qui dictent le sens que doit prendre l'élaboration de mesures), une composante subjective qui elle, s'intéresse à l'usage concret de l'environnement par l'utilisateur (services, de l'information ou des infrastructures), où, cette fois, l'accent est centré sur le point de vue personnel de l'utilisateur forgé de son usage réel de l'environnement. Globalement, le concept d'accès repose sur cinq dimensions :

1. La disponibilité : état des composantes environnementales, en nombre, temps et modalités, qu'une personne ou un groupe de personnes peuvent fréquenter, utiliser, rejoindre ou comprendre, sur un territoire concret ou un espace virtuel donné (aménagement, technologies, infrastructures, informations et services).
2. L'accessibilité : état des composants physiques de l'environnement (spatiaux, architecturaux, informationnels et technologiques) permettant à un individu ou à un groupe de population de réaliser leurs activités.
3. L'acceptabilité : état des attitudes et valeurs (représentations sociales), ainsi que des compétences des acteurs (concepteurs, prestataires, utilisateurs) envers la diversité des utilisateurs des composantes environnementales.
4. L'abordabilité : état des coûts associés aux composantes environnementales pour les usagers et la collectivité
5. L'utilisabilité : représentation d'un individu ou d'un groupe de population quant au niveau de facilité avec lequel ils interagissent avec les composantes

environnementales, selon leurs capacités ou préférences, pour réaliser leurs activités (Fougeyrollas, et al, 2016; Fougeyrollas, Fiset et Dumont, (à paraître).

Ces dimensions débordent de l'immédiat, mais considèrent aussi des éléments qui ont lieu avant (pré-utilisation) et après (post-utilisation) l'utilisation. Ainsi, avant même d'accéder à un environnement, l'utilisateur possède certaines attentes sur ses modalités, son organisation et sa compréhension : « ainsi, la façon dont les gens vont anticiper une réponse à leurs besoins et subséquemment utiliser les services va dépendre en partie des attitudes et des perceptions qu'ils entretiennent envers le système » et des attitudes perçues du système à leur égard. Cet aspect temporel, incrusté dans un processus dynamique, peut amener un individu à s'adapter à un service existant et le pousser à le fréquenter davantage, ou au contraire, à s'en éloigner. Cette considération situe la représentation de l'utilisateur par rapport à son environnement selon deux niveaux distincts: un rapport physique (concret et ancré dans la pratique); un rapport perceptuel (quelque chose que chacun expérimente, évalue ou juge différemment).

Une autre spécificité du concept de l'accès inclusif est l'abandon de la notion de « l'universel » qui est remplacée par celle de « l'inclusion ». Cette décision s'appuie sur le caractère irréalisable de la volonté de développer des structures ou mesures qui ne présentent aucun défaut, qui puissent s'appliquer à tout le monde sans exception et perdurer ainsi au fil du temps. Cette notion « d'universalité » qui évoque davantage une utopie qu'un objectif, est donc abandonnée. Cette situation n'autorise pas pour autant les autorités à se déresponsabiliser de leurs obligations en matière de lutte contre les obstacles qui se dressent devant les personnes ayant des incapacités, mais stipule qu'au lieu d'ambitionner à atteindre l'accès universel, ils doivent travailler de manière à adopter les mesures adéquates pour que l'environnement soit le plus inclusif possible.

Dans ce projet, les dimensions de l'accès et ses indicateurs associés ont permis de catégoriser chacune des actions menées par les municipalités choisies au sein de leur plan d'action respectif. Elles ont été identifiées dans un premier temps à partir de

la banque de données de l'OPHQ, et dans un second temps, validées par une observation et des échanges avec des acteurs dans chacun des territoires.

#### **4.4. La littératie**

La littératie désigne la capacité et les compétences jugées importantes dans la société actuelle qui en est une de l'information. Les résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA, 2012) (OCDE, 2013) montrent que 53 % de la population québécoise adulte de 16 à 65 ans n'atteint pas le niveau de compétences souhaité en littératie (OCDE, 2013) pour être des lecteurs efficaces et ainsi participer socialement.

Pour arriver à ces constats, le PEICA classe les résultats des répondants selon les niveaux de compétences en littératie allant du niveau inférieur à 1 (le plus faible) au niveau 5 (le plus élevé). Les adultes ayant des résultats de niveau inférieur à 1, 1 et 2 peuvent habituellement lire des textes, mais la complexité des tâches augmente avec le niveau de littératie à atteindre, passant par exemple d'une connaissance du vocabulaire de base et d'une lecture d'un texte court imprimé sur un sujet connu (inférieur à 1), à la lecture de textes numériques ou imprimés relativement courts, pour lesquels la personne doit trouver dans le texte une information qui est identique ou semblable à celle donnée dans la question ou la directive (niveau 1). Enfin, les personnes atteignant le niveau 2 peuvent faire des correspondances entre un texte et l'information et elles peuvent réaliser des inférences simples dans un texte numérique ou imprimé. Les personnes étant moins compétentes en littératie présentent des limitations à comprendre la logique des phrases ainsi qu'une maîtrise limitée de la lecture dans certains passages de texte; elles ne présentent pas à un niveau d'automatisme requis pour être lecteur efficace (OCDE, 2016).

Le niveau de littératie d'un individu peut différer en fonction de la situation à laquelle il est confronté. En effet, que ce soit dans le domaine de la santé, dans la sphère financière, dans le milieu scolaire, municipal ou sur des plateformes numériques, des difficultés particulières dans le sens de maîtrise du langage, des symboles, des manipulations, peuvent se manifester. Cette situation appelle à une responsabilité

des milieux et des communautés à rendre plus accessible leur information. Une définition récente de la littératie, proposée par le Réseau québécois de recherche et de transfert en littératie, illustre cette coresponsabilité, celle des individus et celle des services, au regard de la littératie. La littératie est définie comme étant « la capacité d'une personne, d'un milieu et d'une communauté à comprendre et à communiquer de l'information par le langage sur différents supports pour participer activement à la société dans différents contextes » (Lacelle, Lafontaine, Moreau et Laroui, 2016).

Les personnes ayant un faible niveau de littératie ou vivant une situation de handicap sont confrontées à divers obstacles pour accéder à l'information et à sa compréhension. Dans le projet actuel, la question de la littératie informationnelle et de la littératie numérique est particulièrement pertinente puisque les informations transmises par les autorités municipales sont de plus en plus concentrées sur des sites Web, obligeant l'utilisateur à recourir à une somme de compétences pour pouvoir naviguer parmi les données disponibles afin d'identifier, de lire, de comprendre et d'utiliser les informations qui l'intéresse. Alors que le groupe des 65 ans et plus est surreprésenté dans la population ayant des incapacités, ces personnes sont aussi celles ayant les plus faibles compétences dans la maîtrise du matériel informatique. Cette dualité les place en situation critique quant à la capacité d'obtenir les informations nécessaires à la réalisation d'une activité de loisir par exemple.

L'article 26.5 prévoit que

*« Le gouvernement établit, au plus tard le 17 décembre 2006, et après consultation de l'Office, une politique visant à ce que les ministères et les organismes publics se dotent de mesures d'accommodement raisonnable permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents, quelle que soit leur forme, et aux services offerts au public. »*

La politique gouvernementale vise à mettre en place toutes les conditions pour permettre l'accès aux documents et aux services offerts au public, en toute égalité aux PSH. La politique d'accès aux documents et aux services est également fondée sur la notion d'approche inclusive, soit la conception et la réalisation d'environnements sans obstacle, qu'il s'agisse de bâtiments, de lieux, d'équipements ou de services, pour permettre à toute la population, y compris aux personnes en

situation de handicap, d'y avoir accès. Par le biais de la politique d'accès aux documents et aux services, le gouvernement invite chaque organisme à inclure un engagement à prendre les mesures nécessaires pour adapter ses documents et ses services publics aux caractéristiques et aux besoins des personnes handicapées. Afin d'atteindre cet objectif, la politique repose sur deux grandes orientations:

- prendre les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux documents et aux services offerts au public;
- entreprendre une démarche proactive afin de réduire, voire éliminer, les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public.

Considérant la proportion élevée d'adultes, d'aînés et de PSH ayant des compétences insuffisantes en littératie pour participer activement à notre monde actuel où le traitement de l'information est un vecteur de la participation sociale et citoyenne, les municipalités ont avantage à s'engager au-delà de l'accès aux documents, et d'œuvrer à réduire, voire d'éliminer, les obstacles à l'accès à l'information et à sa compréhension.

Plusieurs municipalités offrent de nouvelles façons de rendre les services publics et leur information plus accessibles, plus faciles à utiliser et plus efficaces grâce aux services en ligne. L'accessibilité des sites Web aux PSH est aussi une condition essentielle pour permettre leur accès à l'information. En vertu de la politique gouvernementale, les municipalités sont tenues d'implanter des standards sur l'accessibilité du Web afin d'offrir un accès sans aucune discrimination aux documents et aux services offerts au public, et ce, peu importe les technologies utilisées (ordinateur personnel, borne interactive, téléphone cellulaire, etc.). Pour y arriver, les municipalités doivent s'assurer que les personnes embauchées dans ce secteur aient où puissent acquérir des connaissances au regard des standards d'accessibilité. Les appels d'offres pour la réalisation de travaux sur le site Web doivent également suivre les mêmes règles. De même, la conception d'une information lisible et compréhensible est incontournable. Des recommandations pour favoriser une information plus accessible au plus grand nombre, sur les aspects

réductionnel, numérique, des images ou lors de communications orales, sont disponibles (Ruel et al., 2018) et elles peuvent guider les concepteurs de contenu vers une information plus accessible.

#### **4.4. Le loisir**

L'objectif consiste à répondre aux besoins de la communauté par une modulation juste, équilibrée et proportionnelle d'une offre de service en regard des ressources disponibles. Sur cette base, le gouvernement du Québec confère aux instances publiques locales la «maîtrise d'œuvre» en matière de loisir, élaboré à partir de trois principes sous-jacents au développement du loisir public :

- Le citoyen est et doit être l'acteur principal de son loisir.
- La maîtrise d'œuvre en loisir doit être confiée au niveau le plus près du citoyen, c'est-à-dire à sa communauté locale.
- La qualité de vie du citoyen repose sur une mise en commun de toutes les ressources dont peut disposer la communauté.

Le loisir est une zone privilégiée de l'existence humaine où chaque personne peut, selon ses moyens économiques, ses goûts, talents et aspirations, déterminer l'usage de son temps libre et y insérer ses choix personnels. Aujourd'hui, le loisir est de plus en plus considéré comme un indicateur fiable du niveau de qualité de vie qu'une collectivité, ou l'apport bénéfique du loisir, dans la vie d'une communauté, est reconnu. Il ne s'agit plus seulement de travailler à rendre le loisir accessible et présent dans la vie de chaque citoyen, mais de contribuer à la construction d'une vie sociale dynamique. Pour y arriver, les interventions publiques en loisir doivent se fonder sur l'identification et la connaissance des besoins en tenant compte des besoins personnels, mais aussi des intérêts communs. Les besoins en loisir individuels étant variés, des mécanismes de consultation sont nécessaires pour permettre d'ajuster constamment les actions aux besoins réels des citoyens.

L'offre de services municipaux ne prétend pas avoir le monopole de tout le loisir dans la communauté. Elle favorise l'initiative privée des individus, tout comme celle des groupes organisés sur une base de participation volontaire, en fonction d'intérêts

particuliers. Elle les appuie et les soutient dans la mesure de leur contribution au mieux-être de la collectivité par l'utilisation la plus rationnelle possible des ressources collectives disponibles. Le critère fondamental d'une offre de services légitimes est celui de sa correspondance avec les besoins clairement identifiés des populations visées, par la réduction des contraintes à la participation.

Dans le cadre de cette recherche, deux grands types de loisirs ont été considérés soit le loisir structuré et le loisir non-structuré.

- **Le loisir structuré** : Les loisirs structurés concernent toutes les activités (sportives, artistiques, divertissements, etc.) qui sont organisés par une instance (la municipalité ou une entreprise privée par exemple) dont le déroulement se passe à date et heure définie, dans des locaux ou dans un milieu déterminé, orchestré par un responsable (professeur, coach, guide, etc.) et se déroulant, la majorité du temps, avec un groupe régulier. Exemples : Jouer dans une ligue de hockey, quille, baseball, badminton, suivre des cours de danse, de photo, d'anglais avec un professeur.
- **Le loisir non-structuré** : Les loisirs non-structurés réfèrent aux activités réalisées spontanément de manière volontaire. Elles peuvent se réaliser autant individuellement que collectivement et utiliser des équipements et des locaux spécialisés (jouer aux quilles avec ses amis un samedi après-midi par exemple) ou encore simplement les infrastructures de la ville (se balader au centre-ville). Les loisirs non-structurés peuvent aussi se dérouler directement chez la personne concernée (faire un casse-tête ou écouter la télévision). Exemples : Aller nager de temps en temps, visiter un musée, jouer aux cartes, aller courir après le travail, etc.

#### 4.4.1. Le transport régulier

Le transport est étroitement lié au loisir puisque dans une majorité des cas, le citoyen doit se déplacer afin de pouvoir bénéficier d'une activité. Que ce soit pour se rendre dans un centre sportif, dans un parc, participer à un cours de danse, ou réaliser des œuvres d'art, la personne doit utiliser un moyen de transport (voiture, autobus, vélo, etc.) ou pas (marcher ou rouler en fauteuil roulant) pour atteindre un lieu établi à une heure déterminée. Ces contraintes dans les déplacements représentent une transition nécessaire et plus ou moins complexe selon différents facteurs autant dans les facteurs environnementaux (disponibilité du transport en commun, accessibilité du transport en commun, heures de services du transport en

commun, présence de trottoirs et de bateaux pavés, etc.) que des facteurs personnels (capacité d'utiliser le transport en commun, présence de déficience, capacité de payer, etc.). Compte tenu de la municipalité considérée, l'offre en matière de transport collectif varie. Certaines possèdent un système d'autobus circulant sur des circuits réguliers, d'autres utilisent un système de taxi fonctionnant sur la base de réservations, alors que d'autres ne possèdent aucun système municipal. Ces fluctuations dans l'offre de transport ont pour effet de forcer le citoyen à s'adapter à la réalité à laquelle il est confronté, ce qui peut avoir un impact marqué sur l'utilisation des services de loisir.

#### 4.4.2 Le transport adapté

Les personnes qui ont une incapacité et dont le service de transport en commun régulier n'est pas adapté à leurs besoins peuvent utiliser un service de transport adapté. Ce type de transport fonctionne habituellement sur la base de la réservation et prend la personne en un lieu déterminé pour la laisser à un autre lieu déterminé (le porte à porte). Malgré ces avantages, le transport adapté possède quelques désavantages notamment liés au manque de flexibilité de ce type de service, ce qui empêche la personne de réaliser une activité spontanément. La mise en place d'un système de transport adapté pour le transport et le déplacement des personnes handicapées dans les municipalités est régie de manière légale :

##### **Article 67**

*Une société de transport en commun ou un organisme municipal, intermunicipal ou régional de transport constitué en vertu de la Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (chapitre C-60.1), de la Loi sur les cités et villes (chapitre C-19) ou du Code municipal du Québec (chapitre C-27.1) doit, dans l'année qui suit le 17 décembre 2004, faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert. Ce plan peut tenir compte du taux de renouvellement de son équipement et de la nature des services offerts. Le ministre des Transports peut approuver ce plan ou, le cas échéant, demander qu'il soit modifié ou qu'un nouveau plan lui soit soumis dans un délai qu'il détermine. Le ministre des Transports, après avoir approuvé un plan, s'assure de son respect et de son exécution. Il peut, en tout temps, demander la mise en œuvre de mesures correctives, ou, le cas échéant, la modification d'un plan déjà approuvé de même que la production d'un nouveau plan dans un délai qu'il détermine.*

L'article 67 de la Loi prévoit qu'une société de transport en commun ou un organisme municipal, inter municipal ou régional de transport doit faire approuver par le ministre des Transports un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées dans le territoire qu'il dessert. Différentes mesures doivent être prévues afin de rendre accessibles les services, véhicules et infrastructures de transport, en tenant compte du taux de renouvellement des équipements et de la nature des services offerts (Ministère des Transports du Québec [MTQ] 2010). Par ailleurs, l'article 48.39 de la Loi sur les transports (Québec 1972) prévoit que toutes les municipalités doivent assurer aux personnes handicapées l'accès, sur leur territoire, à des moyens de transport adapté à leurs besoins. Elles peuvent également offrir des services de liaison avec des points situés dans d'autres municipalités limitrophes.

## 5. Méthodologie

### 5.1 Origine et structure de la méthode

La méthodologie de cette étude s'appuie sur une recherche antérieure coordonnée par le CIRRIS et le CIEDEL intitulée « Participation des personnes en situation de handicap à la gouvernance locale : comment mesurer les effets des stratégies de développement local inclusif » qui visait la mise au point de méthodes, outils et indicateurs d'analyse permettant de mesurer les effets des stratégies de développement local inclusif sur l'amélioration de la participation citoyenne individuelle et collective des personnes en situation de handicap, aux mécanismes de gouvernance de leur collectivité. Elle visait l'expérimentation de divers outils de mesure afin de cerner de plus près leurs capacités à établir des portraits significatifs tantôt des territoires et de la gouvernance, tantôt de la qualité de participation sociale individuelle et collective des PSH.

Mis à part la méthodologie et les outils, la forme globale de l'expérimentation qui a été adoptée dans le précédent projet est reprise dans cette recherche. En effet, nous avons opté pour une forme de partenariat de type « participatif » où les

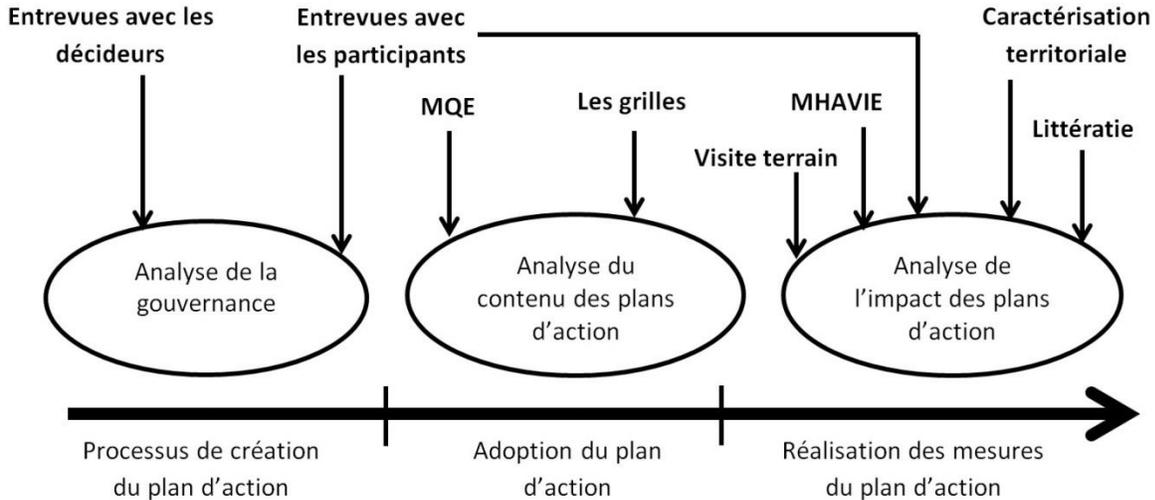
différentes responsabilités ont été réparties parmi les partenaires du projet. Un comité de pilotage a donc été établi dans chacune des municipalités pour effectuer la coordination des différentes étapes, mais aussi pour soutenir les personnes<sup>2</sup> sélectionnées pour réaliser la passation des questionnaires. Cette proximité interviewé-intervieweurs est susceptible de faciliter la participation du répondant dans le dévoilement de certains aspects privés de sa vie et par conséquent d'éviter qu'il ne s'auto censure dans le but d'améliorer sa désirabilité sociale. De plus, les citoyens des municipalités sont perçus comme les experts de leur propre milieu et du coup, ont généralement une bonne connaissance de leur réalité.

La méthode s'appuie sur le concept du MDH-PPH pour structurer les différentes parties du projet visant à comprendre l'impact de différents composants (facteurs personnels et facteurs environnementaux) sur les habitudes de vie des citoyens. La méthode proposée recourt à une diversité d'outils afin d'atteindre les objectifs ciblés. Les mesures implantées dans l'environnement municipal étant le résultat d'un processus réflexif antérieur impliquant, à des degrés divers, des individus et une structure organisationnelle particulière, il était essentiel que l'équipe de recherche s'y intéresse dans son ensemble. Pour ce faire, elle questionne la totalité du processus de création des PA autant dans la phase de création (processus de création du PA), dans la phase d'adoption (adoption du PA), que dans la de la réalisation du PA (réalisation des mesures du PA) (voir le schéma ci-dessous).

---

<sup>2</sup>Les interviewers qui ont fait compléter les questionnaires devaient être citoyens des municipalités en question.

**Schéma #2:** Schéma de l'utilisation des outils en fonction des objectifs à atteindre pour chacune des phases de la recherche



Ainsi, selon l'étape du processus de création, des analyses particulières ont été effectuées (gouvernance, contenu, impact), où pour chacune d'elle des outils spécifiques ont été mis à contribution. Pour sa part, l'évaluation au regard de la littératie de quelques productions destinées à la population et des plans d'action des municipalités, a été réalisée en parallèle de ces phases par l'équipe attitrée à ce volet.

## 5.2 Synthèse de la démarche méthodologique

La collecte de données dans cette recherche repose sur l'emploi de plusieurs outils de recherche décrits dans les lignes qui suivent. Les questionnaires retenus visent à documenter la situation des personnes en situation de handicap, leurs perceptions de leur contexte de vie, des caractéristiques du territoire, et enfin, à connaître leur point de vue quant aux actions réalisées par leurs municipalités. Les outils utilisés sont, la Mesure des habitudes de vie (MHAVIE) et la Mesure de la qualité de l'environnement (MQE), celui de la caractérisation territoriale, des schémas d'entrevues, l'analyse des bilans des plans d'action et des entrevues de groupe avec des personnes en situation de handicap dans chacune des municipalités participantes.

### 5.2.1 Les municipalités participantes.

L'équipe de recherche a procédé à la sélection des municipalités parmi celles de 15 000 habitants et plus qui sont soumises à la Loi. Dans un souci d'effectuer des

comparatifs optimaux des plans d'action produits par les municipalités, mais aussi pour améliorer la faisabilité de la méthode, plusieurs éléments ont été considérés notamment en ce qui a trait à la taille de population, la présence d'équipement et de structures de loisir ou encore au format du territoire. Pour des raisons pratiques et économiques, l'équipe désirait aussi collaborer avec des municipalités dont l'éloignement physique demeurerait relativement faible par rapport au centre de recherche du CIRRS. Sur la base de ces critères, l'équipe de recherche a sollicité trois municipalités soit : Sherbrooke, Trois-Rivières et Victoriaville qui ont toutes accepté de participer au projet. La municipalité de Cowansville a elle aussi été intégrée au projet puisque, bien qu'ayant une population inférieure à 14 000 habitants, elle produit de manière volontaire, des plans d'action. Ces données permettent de comparer les plans d'action d'instances soumises à la loi et contraint à un cadre de production avec celle qui n'y est pas, sur l'élimination des obstacles et sur la réalisation des habitudes de vie des PSH. La participation des villes s'est effectuée sur plusieurs plans, dont l'expertise des employés dans le processus d'élaboration des PA, l'utilisation de structures pour la passation des questionnaires ou des entrevues, la gestion de certaines parties du projet, la validation de certaines données.

### 5.2.2 Les organisations de personnes handicapées

C'est avec le souci d'assurer une participation maximale des groupes locaux de personnes en situations de handicap qu'ils ont été sollicités dans chacun de ces territoires par l'intermédiaire des regroupements régionaux qui agissaient alors comme coordonnateurs locaux. Nous souhaitons reproduire ici la démarche utilisée dans une étude précédente comme soulignée auparavant et qui avait bien fonctionné. Il s'agissait de confier la réalisation de la cueillette de données de la MHAVIE et de la MQE à des personnes en situations de handicap choisies selon certaines caractéristiques par les acteurs locaux. C'est ainsi que ces acteurs régionaux ont assuré la gestion de la passation des cahiers questionnaire, la gestion du budget alloué, la planification des entrevues de groupe, la communication entre les équipes terrains et l'équipe de recherche, la réservation de locaux pour certaines

activités. Le coordonnateur local ainsi que les personnes qui ont réalisé les entrevues étaient rémunérées de même que les déplacements, par le projet.

La participation d'assistants locaux dans le processus de passation des questionnaires, a offert l'avantage de pouvoir bénéficier du vaste réseau entretenu par les organismes avec la population, facilitant du même coup le processus de recrutement. Pour ce faire, chacun d'eux avait la responsabilité de recruter une équipe (entre 2 et 4 personnes) capable d'administrer le cahier questionnaire ainsi que de solliciter les répondants ayant une incapacité selon les ratios établis. Afin de faciliter et de soutenir la réalisation de ces tâches les gestionnaires et personnes sur le terrain, une formation d'une journée leur a permis d'acquérir les compétences essentielles notamment pour bien saisir : les objectifs, les considérations éthiques, leurs responsabilités, le fonctionnement des questionnaires, les techniques de passation des entrevues, etc. Au terme de cette formation, l'ensemble des parties ont été en mesure de réaliser la passation des cahiers questionnaires. Un soutien constant a été fourni à l'équipe terrain par le coordonnateur de l'équipe.

### **5.3 Description des outils**

L'évaluation des effets des plans d'action s'appuie, en partie, sur l'expérience vécue des personnes en situation de handicap qui utilisent les structures et services de loisir ciblés. L'objectif est de savoir si l'élaboration et la mise en œuvre des éléments de l'environnement social et physique ont eu un effet positif sur leur participation sociale. Pour y parvenir, deux outils élaborés à partir du modèle conceptuel MDH-PPH notamment des nomenclatures des facteurs environnementaux et des habitudes de vie ont été mis à contribution : la MHAVIE et la MQE (annexes 7 et 8).

La MHAVIE est un questionnaire ayant pour but de recueillir de l'information sur un ensemble d'activités courantes et de rôles sociaux qui constituent les habitudes de vie que les personnes réalisent dans leur milieu afin d'assurer leur suivie et leur épanouissement dans la société tout au long de leur existence. La mesure s'effectue à partir d'une échelle de cotation distinguant la réalisation ou non de l'habitude de

vie, le niveau d'aide requis (soit humaine, technique ou encore liée à un aménagement), le niveau de difficulté rencontré et, enfin le niveau de satisfaction de la personne. Cet outil permet donc à la fois de caractériser les habitudes de vie d'une personne, et d'apprécier les changements éventuels, au chapitre de l'aide humaine, de l'aide technique ou de l'aménagement requis et du niveau de satisfaction exprimé par la personne. Cette qualité de participation sociale s'apprécie sur une échelle allant de zéro « 0 », qui constitue le niveau de réalisation le plus faible; la personne est alors en situation de handicap, jusqu'à neuf « 9 » qui représente le niveau le plus élevé correspond à une situation de pleine participation sociale. Ce questionnaire exprime le point de vue de la personne à l'égard de la manière dont elle réalise ses habitudes de vie.

Dans le cadre de cette recherche, c'est la version abrégée de ces deux outils qui a été utilisée (MQE courte et MHAVIE 4.0) afin de favoriser le maximum de participation au sein de la communauté. Toutefois, considérant le domaine de nos observations « loisirs » et les secteurs connexes dans le but de bonifier les outils, certaines questions ont été rajoutées aux questionnaires existants. L'utilisation des deux questionnaires s'est réalisée en mettant l'accent sur l'habitude de vie « loisir », mais tout en conservant les liens avec d'autres habitudes de vie par exemple « s'habiller » ou encore « utiliser la salle de bain », qui peuvent générer des problèmes pour la fréquentation de la piscine. Ainsi l'outil permet d'établir un profil général de participation sociale en fonction de certaines habitudes de vie.

La MQE vise à évaluer l'influence perçue des facteurs environnementaux sur la réalisation des activités courantes et des rôles sociaux des personnes, tout en tenant compte de leurs capacités et de leurs limites personnelles. Cet outil permet de cerner l'influence perçue par une personne ou un groupe de personnes de son environnement, et d'apprécier l'effet des changements selon les interventions dans/sur l'environnement. Cette influence se mesure sur une échelle allant d'obstacle majeur (-3) à facilitateur majeur (+3), ce qui permet de procéder à des regroupements selon le contexte. La MQE vise toutes personnes, peu importe leur âge, leur contexte culturel, leurs déficiences et leurs incapacités. La MQE comprend

deux grandes catégories scindées en quatre catégories de facteurs environnementaux :

Les facteurs sociaux:

- Politico-économiques et
- Socioculturels

Les facteurs physiques :

- Nature
- Aménagements

La MQE a été conçue pour être auto-administrée mais dans le cadre de la présente étude des interviewers ont assuré sa complétion afin de réduire les données manquantes.

Un questionnaire sociodémographique a aussi été produit afin de recueillir des informations autant sur les facteurs identitaires de la personne (âge, sexe, revenus, scolarité, etc.), que sur le type de déficiences, d'aide à la mobilité, etc. que sur certaines habitudes de vie quant à la fréquence d'utilisation de services de loisir structurés et non-structurés. Ces données ont ensuite été croisées avec celles obtenues avec la MQE et la MHAVIE afin d'identifier des corrélations entre certaines caractéristiques personnelles et le type d'obstacles rencontrés dans son environnement ou dans la réalisation de ses habitudes de vie.

#### ***5.4 Recrutement des participants***

Afin d'assurer la représentativité de la population ayant des incapacités dans la sélection de l'échantillon, une analyse initiale a permis de connaître la répartition des différents types de déficiences et incapacités en fonction des données disponibles pour chacune des municipalités. Mise à part la question des déficiences, une attention a aussi été accordée à l'âge et au sexe des répondants puisqu'en effet, l'offre en loisirs des municipalités s'adresse à toutes les tranches d'âge, l'échantillon

reflète cette réalité, ce qui signifie que des adolescents (âgés de 14 ans et plus) ont aussi été recrutés par l'intermédiaire de leurs parents au même titre que les adultes. Ces critères ont été compilés dans une grille destinée aux partenaires locaux afin de les orienter dans le processus de recrutement. Toutefois, comme le recrutement a été restreint à Cowansville (pour des raisons de faisabilité, le nombre de participants a été limité à 75% par rapport aux autres municipalités), les objectifs fixés ont été réajustés (voir la grille en annexe 1 pour consulter les ratios).

Le recrutement a été effectué directement parmi les membres des organismes partenaires à ce projet. Dans l'objectif d'obtenir un échantillon permettant des analyses statistiques valides, chaque municipalité devait recruter environ 40 personnes. Dans le cas de Cowansville, considérant le plus faible bassin de population, le nombre a été réduit à 30. De plus, parce que nous nous intéressons autant à ceux qui utilisent les services de loisir qu'à ceux qui ne les utilisent pas, afin d'obtenir un échantillon qui représente bien cette multiplicité, une attention particulière a été accordée à cet élément. Pour permettre aux participants de participer de manière éclairée, un supplément d'informations a été mis à leur disposition via une page Facebook sur lequel le formulaire d'information officiel du projet ainsi que le formulaire de recrutement étaient tous deux librement accessibles.

### ***5.5 Tableau de catégorisation des actions des PA selon les critères de l'accès***

Afin de procéder à une analyse du plan d'action, une catégorisation à l'aide de tableaux a été effectuée à partir des bilans réalisés par les municipalités à l'étude. Le but est d'identifier les sphères d'actions privilégiées par les responsables des plans d'action dans l'élimination des obstacles pour les personnes en situation de handicap et, inversement, d'explorer les zones d'ombres, celles moins considérées ou ignorées. Pour y arriver, une grille a été construite selon deux variables: [1] les quatre principes objectifs de l'accès inclusif [disponibilité, accessibilité, acceptabilité, abordabilité]; [2] les responsabilités municipales (le mobilier urbain; l'approvisionnement; la concertation, la communication et le soutien; la sécurité publique; l'habitation; le loisir; la culture; l'emploi; le transport). L'utilisation de ces

variables s'explique par la volonté de classer les données des bilans en vue de vérifier à quel degré les différentes dimensions de l'accès sont priorisées par les municipalités. Dans ces tableaux, la ville n'a pas été considérée comme une seule entité, mais divisée selon les différents domaines qui sont sous sa responsabilité. Ces sous-catégories ont permis d'exposer plus nettement les secteurs d'activités municipales privilégiées dans la sélection des mesures entreprises pour faciliter l'accès. Observés de manière croisée, ces éléments constituent un tableau composé d'un ensemble de cases. Afin de favoriser les comparatifs intra-municipaux mais aussi inter-municipaux, chaque bilan produit par les municipalités ont été analysés de manière autonome (une grille pour un bilan pour une année) et classifiée dans une grille unique.

Notons que les mesures extraites des bilans et utilisées qui ont été classifiées dans le tableau ne sont pas toutes de « valeur » similaire (exemple : installer une table adaptée dans un parc VS. rendre le réseau d'autobus en commun accessible). Comme l'équipe de recherche a utilisé le contenu des bilans tels quels sans égard à la nature des mesures énoncées, les tableaux construits ne peuvent pas être comparés directement entre eux. Les tableaux ont plutôt servi à exprimer, de manière visuelle, les grandes orientations adoptées par les municipalités quant aux dimensions privilégiées ou, au contraire, de démontrer certains secteurs ayant été ignorés au cours du processus.

Les informations extraites des grilles ont ensuite été abordées plus spécifiquement lors des entrevues semi-dirigées avec les responsables des plans d'action municipaux afin de tenter de comprendre pourquoi certains éléments sont privilégiés au détriment de d'autres. L'objectif est d'identifier les raisons (le processus menant à la création des plans d'action, l'aspect monétaire, les priorités, etc.) qui expliquent l'orientation des mesures effectuées en vue de l'élimination des obstacles dans la vie des PSH dans un environnement orienté vers la sphère du loisir.

### 5.5.1 Méthodologie pour l'analyse de la littératie

Une attention particulière a été accordée à l'évaluation de l'accès à l'information, qu'elle soit en format imprimé ou numérique. L'objectif consiste à vérifier si les informations municipales ciblées sont facilement disponibles, accessibles et comprises par l'ensemble des citoyens. Une recherche documentaire exhaustive a permis d'identifier des recommandations pour rendre une information plus accessible (Ruel et al., 2018). Des grilles d'évaluation ont été développées à partir de ces recommandations. Les grilles utilisées dans le cadre de cette recherche portent sur :

- la rédaction d'une information,
- la conception de sites web et de supports numériques.
- la conception et l'utilisation des images
- les recommandations pour les PSH

Pour chaque matériel évalué, les grilles d'évaluation utilisées ont permis d'identifier les forces du matériel et les aspects à améliorer au regard de la littératie en général et de l'accès à l'information en particulier.

Le matériel évalué, provenant des municipalités, est en continuité avec les objets d'étude de cette recherche. Il s'agit :

- des plans d'action des municipalités;
- de l'information destinée aux parents pour les camps d'été (camps réguliers et adaptés
- de l'offre d'activités de loisir municipal (général et adapté)
- de l'information concernant les transports collectifs (régulier et adapté)

Dans la section de l'analyse des résultats, le matériel évalué est décrit, et ce, pour chacune des municipalités ayant participé à l'étude.

## 5.6 Cueillette de données

La passation des questionnaires s'est déroulée au moment et dans le lieu choisi par la personne interviewée et réalisée par deux personnes terrain. La présence de deux

personnes offrait l'avantage de permettre le partage de la responsabilité et la mise en commun des compétences pour assurer la réalisation d'un travail de qualité. Par souci de transparence et de rapidité, il était souhaité que la personne ait déjà consulté le feuillet explicatif du projet ainsi que le formulaire éthique avant l'entrevue. Le questionnaire était administré en une seule rencontre, habituellement d'une durée d'une heure trente. Le participant a reçu une compensation financière de 20\$ pour sa participation. La rencontre terminée, les documents complétés ont été remis directement au coordonnateur terrain de chacune des municipalités qui devait les conserver dans une armoire barrée à clé. Une fois l'ensemble des entrevues terminées, il les a acheminées au coordonnateur du projet. Les entrevues ont débuté au début du mois de mars 2017 pour prendre fin à la fin juillet 2017.

### 5.6.1 Visite des terrains et entrevues de groupe

L'évaluation des effets des bilans des PA s'appuie sur l'expérience vécue des personnes en situation de handicap qui utilisent les structures et services de loisir ciblés. L'objectif de cette visite consiste à savoir si les actions réalisées dans les plans d'action ont un effet positif sur leur participation sociale et surtout si elles correspondent au plan notamment des normes. Cette réflexion s'appuie essentiellement sur la cinquième dimension du concept de l'accès inclusif « l'utilisabilité » qui, au-delà des critères objectifs, s'intéresse à l'utilisation subjective de ces mêmes services en contexte réel par la population vivant avec des incapacités. L'analyse des témoignages a permis de connaître l'impact réel des mesures adoptées sur le quotidien des gens et ainsi vérifier le niveau de cohérence entre ce qui est mis en place par les responsables des plans d'action et ce qui est vécu concrètement par la population. Ainsi, pour pouvoir avoir accès à ce type d'informations auprès des utilisateurs, l'équipe de recherche s'est rendue directement dans les municipalités afin d'interroger la population concernée par les PA. Cette étape a permis de bonifier les résultats obtenus jusqu'alors avec les autres sources en permettant à certains répondants d'élaborer sur des problématiques ou sur l'offre de services en loisir.

En collaboration avec les responsables locaux, l'équipe de recherche a procédé à deux opérations distinctes et complémentaires : une visite terrain, une entrevue de groupe

- La visite terrain avait pour objectif de permettre à l'équipe de recherche d'expérimenter en contexte réel, une structure que les gens du milieu (les organismes notamment) considèrent comme une référence en matière d'accès inclusif dans la sphère du loisir. Sur place, une visite d'environ une heure était organisée avec une personne ayant des incapacités, un représentant des organismes et un représentant municipal afin que tous et chacun puisse expliquer, selon leur point de vue, les raisons qui rendent cette structure intéressante, ainsi que les différentes étapes qui ont été franchies pour arriver à ce résultat et dans certains les difficultés qui persistent. Des images ont été captées afin d'illustrer certaines particularités.
- Suite à la visite terrain, des entrevues de groupes, regroupant entre 6 et 8 personnes ont été réalisées localement. Les participants ont été sélectionnés parmi ceux ayant participé à la première partie, soit avoir complété le questionnaire. Les coordonnateurs locaux étaient responsables autant de la sollicitation que d'assurer la représentativité de l'échantillon selon l'âge et le type d'incapacité. Une liste de candidats potentiels a été extraite du premier groupe de participants ayant déjà manifesté leur intérêt à participer à cette étape et fourni aux coordonnateurs locaux. Le schéma d'entrevue de groupe a été construit à partir des résultats extraits des questionnaires (Annexe 2). En effet, à partir de certains éléments qui apparaissent problématiques dans la MQE et/ou la MHAVIE, certains éléments ont été approfondis afin de connaître l'opinion des personnes quant au niveau d'efficacité des PA à les éliminer. Les entrevues ont été captées sur support audio et analysées ultérieurement.

### 5.6.2 Entrevues avec les responsables municipaux de PA

Une entrevue a été réalisée avec les responsables des plans d'action municipaux de chacune des municipalités à l'étude afin de discuter du processus de création des PA, dans leur volonté d'accroître la qualité d'accès aux personnes en situation de handicap et d'améliorer leur participation sociale. De cette manière, le questionnaire a été construit autour des quatre dimensions objectives de l'accès qui préoccupent les responsables des plans d'action: la disponibilité, l'accessibilité, l'acceptabilité, l'abordabilité. Bien que le questionnaire s'orientait autour de la question du loisir, une attention a été accordée aux secteurs connexes s'étendant ainsi aux moyens qui s'offrent aux usagers pour s'y transporter, pour accéder au bâtiment et s'y déplacer, pour utiliser les équipements; les médiums permettant à l'individu d'obtenir les informations nécessaires pour s'inscrire aux activités, le degré de clarté pour la compréhension (le spectre de la littératie), etc. Une section sur la gouvernance a permis d'en apprendre davantage sur le rôle et la participation des PSH dans l'élaboration de différents projets, et aussi permettre de compléter certains passages de la caractérisation territoriale. Les questions ont été administrées par téléphone et enregistrés sur support audio pour effectuer leur analyse ultérieurement. (Annexe 3)

## 5.7 Analyse des données

L'analyse des données de la MQE et de la MHAVIE a permis l'identification des obstacles et des facilitateurs présents sur les différentes composantes du service de loisir ainsi que leur influence sur la réalisation des habitudes de vie. Les éléments socioéconomiques permettent, en effectuant des analyses croisées à l'aide du logiciel SPSS, d'identifier certaines caractéristiques personnelles générant un effet similaire sur les données de la MQE ou dans la MAHVIE chez un grand nombre d'individus. Pour terminer, en effectuant une triangulation entre les résultats obtenus à l'aide de la MQE et de la MHAVIE, il a été possible de dégager un aperçu des effets

des mesures adoptées par les municipalités dans les PA sur la participation sociale des personnes en situation de handicap dans les loisirs.

Les données socioéconomiques ont été analysées indépendamment de manière à dresser le portrait général de l'échantillon en fonction de la municipalité de résidence, mais aussi pour connaître les habitudes des répondants quant à leur utilisation des services de loisir. Par la suite, certains croisement avec les données de la MQE et de caractéristiques identitaires spécifiques ont permis de faire transparaître certaines tendances lourdes quant à l'influence des caractéristiques des participants (âge, sexe, revenu, déficience, etc.) sur la réalisation de certaines habitudes de vie.

Les données de la MQE ont été analysées initialement par secteur afin de dévoiler un portrait global des obstacles et des facilitateurs de l'environnement. Sous forme de graphique, ces secteurs sont subdivisés selon les éléments qui les composent. Par la suite, la même opération a été effectuée, mais, cette fois, en scindant les résultats par municipalité. Parce que le nombre de variables dépendantes et indépendantes sont très nombreuses, une analyse statistique, menée avec le soutien du statisticien du CIRRI, a permis d'identifier celles qui diffèrent de la structure générale des résultats. Des analyses factorielles de correspondance, qui est une technique statistique permettant de mettre en lumière des dépendances ou des correspondances entre des données contenues dans des tableaux multidimensionnels, ont aussi été effectuées sur les données de la MQE.

L'identification des obstacles et des facilitateurs a permis, dans un second temps, de vérifier s'il y a une cohésion entre les différentes difficultés rencontrées par les répondants et la composition des mesures contenues dans les bilans. Pour ce faire, les informations extraites de l'analyse des résultats de la MQE ont été croisées avec les grilles d'analyse des mesures des bilans afin de vérifier le niveau de cohérence entre ces éléments. Ces observations ont été réutilisées subséquemment dans la production du questionnaire semi-dirigé destiné aux gestionnaires municipaux.

Les données de la MHAVIE ont été analysées initialement indépendamment, de manière à mesurer le niveau de participation sociale des participants en fonction des grandes catégories des habitudes de vie. Ensuite la même opération a été effectuée,

mais en tenant compte cette fois-ci, des municipalités de résidence des répondants. Les données, sous forme de graphique, permettent d'identifier les secteurs spécifiques dans lesquels la réalisation des habitudes de vie est compromise. Les données de la MHAVIE ont permis d'illustrer l'impact des obstacles observés dans la MQE sur les habitudes de vie des répondants et de ce fait, de donner un aperçu de l'effet réel des PA sur eux.

### 5.7.1 Caractérisation du territoire

Une méthodologie d'analyse a été développée par le CIEDEL et le CIRRIIS pour mesurer les effets de l'implication des organismes de personnes en situation de handicap dans le développement de l'action locale et territoriale sur l'amélioration de la participation individuelle et collective des personnes en situation de handicap, et ceci, à partir des activités réalisées dans la vie quotidienne. Les axes considérés dans cette méthode sont :

- Le niveau de participation individuel et collectif des personnes en situation de handicap au processus de prise de décisions les concernant directement, mais aussi indirectement en tant que citoyens locaux
- Les niveaux de discriminations (territoriales, sociales, économiques) à l'égard des personnes en situation de handicap de tous âges, en tant qu'habitants et usagers des territoires et des différents services publics
- Le niveau d'intégration et de prise en compte individuel et collectif des personnes en situation de handicap par les autorités locales et acteurs locaux du développement dans les projets de territoire et les projets locaux

L'outil de caractérisation territoriale est utilisé pour analyser les dynamiques de développement local en considérant les actions menées localement à travers les relations existant entre les **acteurs** (individus, groupes, institutions, situés sur un territoire, qui conçoivent ou mettent en œuvre des actions ayant des impacts sur leur milieu ou la population qui le fréquentent), leurs **territoires** (espaces de vie sur lesquels des acteurs conçoivent et mettent en œuvre des actions) et les **actions** (solutions à des problèmes imaginés et mises en œuvre par des acteurs sur un territoire). Cette triangulation de l'analyse a permis de collecter de l'information afin de répondre à certaines questions dont :

- Les usages possibles du territoire pour les personnes en situation de handicap

- Les pratiques de coopération
- Les pratiques d'inclusion dans les dispositifs de participation conçues par les municipalités
- La mise en accessibilité du territoire (accessibilité physique et l'accès aux services)

L'outil de caractérisation territoriale a permis d'aborder aussi la question de la gouvernance locale en s'intéressant au processus de mise en œuvre dans la concrétisation des PA. Une attention a été accordée aux différentes étapes menant à l'élaboration du PA, les personnes impliquées et selon quelle modalité dans le partage du pouvoir. Ces informations ont permis d'apprécier dans quelle mesure les PSH sont impliquées dans les projets qui les concerne, jusqu'à quel niveau elles sont impliquées, les mécanismes en place pour favoriser leur participation. Pour arriver à dresser ce portrait, il a été nécessaire :

- D'identifier et distinguer les initiateurs et maître d'ouvrage des PA
- D'identifier un niveau de partage du pouvoir pour l'élaboration de PA
- D'identifier le statut et le nombre des autres acteurs impliqués dans les PA

Les données qui ont été utilisées pour dresser le portrait de la caractérisation territoriale pour chacune des municipalités ont été puisées à partir de deux sources principales:

### **Informations sur la population**

Des informations sur la population nous a permis de connaître la démographie des municipalités à l'étude, la structure des âges, le revenu, le mode de déplacement utilisé, les revenus ainsi que les incapacités. Ces données ont permis d'en apprendre davantage sur le contexte de vie des répondants et de la population locale permettant ainsi de contextualiser les résultats cumulés dans les questionnaires socioéconomiques, MQE et MHAVIE.

### **Informations sur la municipalité**

Cette section diffère de la précédente où ce ne sont pas des données chiffrées qui sont recherchées, mais des informations concernant le processus de participation citoyenne, l'offre en matière d'équipement et de service en loisir, le type et le fonctionnement du système collectif en place, les politiques municipales en place

pour favoriser l'accès inclusif. Les données ont été cumulées à partir de différentes sources dont :

- Les sites internet des villes
- Des entrevues avec les responsables des plans d'action municipaux

En effet certaines informations ont été difficiles à obtenir via les canaux standards (accessibles au grand public) puisque quelques procédures sont souvent le résultat d'habitudes développées sur une longue période et ne sont donc pas documentées par écrit, mais adoptées naturellement par les acteurs concernés. C'est donc en questionnant les personnes qui y prennent part que nous avons été en mesure de faire transparaître la structure de leur organisation interne.

### 5.7.2 Données qualitatives

Les données audio issues des entrevues semi-dirigées (avec les responsables des plans d'actions, avec les groupes communautaires) et de groupe (avec la population locale), ont été analysées à l'aide d'une grille de codification avec l'aide du logiciel NVivo. Des grilles spécifiques ont été développées (trois au total en fonction du sujet interrogé [PSH, responsables des plans d'actions]) à partir des schémas d'entrevue de manière à ce que l'ensemble des informations extraites des données audio puissent être classifiées dans des nœuds enfants, ceux situés à la toute fin de l'arbre de décision. Considérant le type d'analyse à effectuer à partir des données extraites, celles-ci ont donc été traitées sans recourir à l'utilisation de verbatim. L'analyse, déclinée selon trois thématiques, soit les actions entreprises par la municipalité, la littératie et la gouvernance, a initialement été réalisée en considérant les informations de chacun des sites de manière indépendante. Ce cloisonnement du traitement des données par site a permis de générer, pour chacun d'eux, un portrait des dynamiques internes qui s'animent selon les points de vue des différents acteurs. Cela a également permis de mettre en lumière l'effet de différents éléments sur l'utilisation des services de loisir des PSH en fonction de leurs habitudes de vie.

### 5.7.3 Classification

La grille permet d'effectuer la classification des actions entreprises et réalisées par les municipalités dans le processus d'élimination des obstacles présents sur leur territoire, en fonction des dimensions/indicateurs de l'accès inclusif. L'objectif consiste à identifier les sphères d'actions prônées par les responsables des plans d'actions dans l'élimination des obstacles pour les PSH et, inversement, de mettre en relief celles ignorées. Pour réaliser une classification exacte des éléments des bilans dans les cases appropriées, certaines précisions concernant les dimensions du concept de l'accès inclusif ont été réalisées. Le tableau suivant fait la recension de ces explications selon les dimensions et des indicateurs associés.

**Tableau #1 : Dimensions de l'accès inclusif**

Dimensions	Indicateurs	Explications
Disponibilité	Présence (Existence)	Réfère : - Nouveaux aménagements - Nouvelle offre de service - Accueil d'une nouvelle clientèle - Information disponible facilement
	Durée	Réfère : -D'une plage horaire
Accessibilité	Localisation	Réfère : - Choix de la localisation des éléments dans la municipalité - Au repérage des éléments sur une carte
	Temps	Réfère : -Modification d'une plage horaire
	Normes (Physique)	Réfère : - Réaménagement d'une structure pour la rendre conforme aux normes -Améliorer l'accès - Ajout d'un élément à une structure existante - Évaluer une structure
	Normes (littératie)	Réfère : Les recommandations pour une information accessible : messages écrits, illustrés, sous format numériques ou oraux (lisibilité, compréhensibilité, formats variés, accessibilité web, communication orale, etc.)
	Adaptabilité potentielle	Capacité de l'environnement à permettre les adaptations éventuelles

Acceptabilité	Valeurs et croyances	Réfère : - À la formation reçue par personnel municipal pour acquérir des connaissances sur la réalité des PSH - Au soutien offert par la municipalité à certains groupes communautaires pour acquérir des connaissances sur la réalité des PSH
	Compétence	Réfère : - À la formation reçue par personnel municipal pour acquérir des compétences - Au soutien offert par la municipalité à certains groupes communautaires pour acquérir des compétences
Abordabilité	Coût	Réfère : - Aux contributions financières offertes ou demandées par la municipalité

Voici ce qu'englobent chacune des neuf (9) responsabilités municipales :

- **Mobilier urbain** : Tous les objets qui sont installés dans l'espace public d'une ville pour répondre aux besoins des usagers
- **Approvisionnement** : Ce qui réfère aux normes entourant l'achat de matériel ou d'équipements
- **Concertation, communication et soutien** : Mesures adoptées pour informer les citoyens
- **Sécurité publique** : Ce qui a trait aux services aux citoyens (procédures, matériel, structures, etc.) pour assurer leur sécurité (police, pompier, sécurité civile, etc.)
- **Habitation** : Tout ce qui touche l'habitation privée (maison, appartement, etc.) et son environnement immédiat (terrain)
- **Loisir** : Équipements, formations, activités liés aux activités de loisir (création d'un parc, activités adaptés, formation pour les moniteurs, camps d'été, etc.)
- **Culture** : Équipements, formations, activités liés au domaine de la culture (musée, bibliothèque, cours de peinture, etc.). Pour qu'un élément des bilans y soit associé, il faut qu'il y ait une relation avec la culture et non avec l'environnement structurel. Par exemple, adaptation d'un escalier à la bibliothèque sera intégrée dans « mobilier urbain » alors qu'acheter des livres adaptés sera intégré dans « Culture »
- **Emploi** : Ce qui réfère aux normes régissant l'emploi
- **Transport** : Ce qui réfère au moyens utilisés par les citoyens pour se déplacer (véhicule privé, transport en commun, déplacement actif, transport adapté, etc.).

Dans certains cas, les réalisations n'étaient pas associées directement à une responsabilité municipale ciblée, mais rejoignaient l'ensemble. Dans cette situation, pour éviter de leur attribuer une importance artificielle en les classant de manière répétitive dans différentes cases, l'équipe de recherche les a placées dans une seule case selon son appartenance principale.

Certaines mesures explicitées dans les bilans n'ont pas été considérées par l'équipe de recherche puisqu'elles divergeaient de la notion « d'accès inclusif » tel que conceptualisée par l'équipe de recherche. En effet, comme l'équipe s'intéresse aux actions concrètement adoptées et diffusées à la population, certaines opérations ne peuvent être considérées lorsque par exemple, il est question de planification ou encore d'analyse de besoins. Voici les éléments ignorés :

- L'analyse de besoins
- Réalisation du portrait d'une population
- Établissement de partenariats
- Définition des orientations

### Analyse thématique

Les grilles complétées, un nouveau traitement des données a été effectuées afin de faciliter l'analyse du matériel. En effet, les cases étant occupée initialement par du texte, l'équipe de recherche a procédé à une conversion des informations textuelles par un code de couleur selon une charte définie.

**Tableau #2:** *Charte définissant le code de couleur*

Nombre d'actions	Code de couleur
Une action	
Deux actions	
Trois actions	
Quatre actions	
Cinq action et plus	

Chaque mesure du bilan inscrite dans la grille a été considérée comme une « unité » sans effectuer de distinction quant à la valeur ou à l'intensité de la mesure considérée. Ainsi, une mesure qui, par exemple, serait « adaptation du centre de loisir X », serait traitée également en lien à une autre mesures « installation d'une

barre d'appuis dans la salle de bain Y ». Bien que nous soyons conscients que la première mesure nécessite des moyens financier et technique plus important et que l'impact global sur la population est susceptible d'être plus appréciable, il serait risqué d'accorder arbitrairement une « cote » à chacune de actions ou encore de tenter de scinder les mesures en une somme d'éléments simples comparables entre eux. L'objectif des grilles n'étant pas d'accorder des notes de performance aux municipalités quant aux mesures adoptées dans les bilans, mais plutôt de faire transparaître certaines tendances dans l'orientation des mesures adoptées par les municipalités en fonction des dimensions de l'accès inclusif, la méthode demeure viable. Nous ne croyons pas non plus qu'il soit réaliste d'espérer que les mesures adoptées par les municipalités touchent l'entièreté des champs de la grille, ni que ce soit un objectif prôné. Une fois les mesures textuelles converties selon le code de couleur adopté, il est possible, en un coup d'œil d'observer certaines tendances dans les choix réalisés par les municipalités quant à l'orientation adoptée dans la distribution des ressources.

Pour espérer arrimer les pistes d'actions à entreprendre telles que stipulées dans les PA avec les difficultés réellement rencontrées sur le territoire par les PSH, les responsables doivent s'être penchés initialement sur la question aux moyens de techniques diverses (études, analyses, rencontres, discussions, etc.), afin d'identifier correctement les obstacles, pour ensuite y concentrer leurs efforts et leurs ressources. Cette grille sert à vérifier le niveau de concordance entre les difficultés vécues par les personnes en situation de handicap pour chacune des municipalités en fonction des mesures réellement adoptées à travers les PA. Cette étape est donc intermédiaire, dans la mesure où l'analyse des tableaux effectuée a été réutilisée subséquemment de manière à croiser les données avec celles issues de l'analyse de la MQE.

### **Fusion des tableaux de couleur**

Dans un souci de faciliter la lisibilité et l'interprétation des données, les tableaux individuels de compilation générés pour chaque municipalité ont été regroupés au sein d'un tableau unique. Ce procédé a pour intérêt de voir émerger, en un seul

regard, certaines tendances lourdes quant aux orientations adoptées par les municipalités dans le processus décisionnel sur les mesures adoptées en vue de réduire les obstacles dans la vie des personnes en situation de handicap. En consultant ces tableaux fusionnés, il est possible d'obtenir différentes informations compte tenu du mode de lecture opéré :

1. *En fonction des responsabilités municipales* : En focalisant le regard vers les responsabilités municipales en engageant un processus comparatif, il est possible d'observer certaines tendances lourdes dans les choix opérés par les municipalités dans l'orientation des mesures adoptées. [Lecture verticale du tableau, en isolant les champs de responsabilités municipales].
2. *En fonction des dimensions de l'accès* : Cette lecture permet de comprendre s'il y a des éléments de l'accès inclusif qui sont priorisés par rapport aux autres. La lecture peut être effectuée selon deux niveaux de précision, soit largement en considérant uniquement les 4 grandes dimensions de l'accès ou encore, en ciblant plus précisément chacun des indicateurs. [Lecture horizontale du tableau, en focalisant uniquement sur les dimensions de l'accès].
3. *En fonction des années* : En considérant chaque année indépendamment, il est possible d'observer l'évolution, s'il y a lieu, dans l'orientation de mesures adoptées dans les bilans [Lecture verticale du tableau, en consultant les données année par année].
4. *En fonction de la municipalité* : Comparer le portrait des compilations entre les municipalités pour vérifier la présence de ressemblance et de différences. À partir des données cumulées précédemment (caractérisation territoriale, MQE) il sera possible de vérifier s'il y a des éléments sous-jacents qui permettraient d'expliquer cette situation.

*Combiner différents types de lecture* : Une fois considéré de manière autonome, une combinaison simultanée de différents facteurs a permis d'enrichir l'analyse si, par exemple, certains éléments de l'accès ont été priorisés uniquement dans le cas de certaines responsabilités municipales.

### 5.7.3 Données de littérature

Les données issues des grilles d'évaluation ont d'abord été analysées pour chacune des villes. L'évaluation de ces différentes productions permet ainsi de présenter les résultats de façon globale, pour toutes les productions d'une même ville, en quatre

sections : a) l'aspect rédactionnel; b) les publications sur le site web; c) l'utilisation des images et d) la prise en compte des PSH. Dans chacune des sections, les constats globaux sont présentés et ils sont illustrés, au besoin, par des exemples issus des productions évaluées. À la suite de la présentation de l'analyse des résultats pour chacune des villes, une analyse intégrée des résultats se fait en incorporant les différents constats issus de toutes les villes, examinant s'il y a des forces communes et des points à améliorer dans leurs productions futures.

### 5.7.4 Données des responsables des PA

L'analyse des données issues des entrevues réalisées avec les PA a permis à l'équipe de recherche d'accéder à de l'information de première main concernant la procédure opérée pour la création des PA, le mode de participation de la population, les outils utilisés, les difficultés rencontrées. L'analyse de ces données a été employée de manière à comprendre l'impact de la gouvernance opérée lors de la création des PA sur la participation sociale des personnes en situation de handicap.

## 5.8 Les limites

L'absence d'une mesure préalable à la mise en œuvre des plans d'action sur le territoire des municipalités rend difficile l'évaluation de leurs effets sur la réduction des obstacles et l'amélioration de la participation sociale des personnes en situation de handicap. Une situation qui est également attribuable à la diversité des actions et leurs interconnexions. C'est à partir d'une approche longitudinale qui permet plusieurs prises de données, et cela sur une plus longue période, qu'il est réellement possible de cerner les impacts de ces dispositifs. Par contre la méthodologie déployée permet de cerner l'ensemble des variables influençant ce processus et peut-être reproduite en partie ou en totalité par les acteurs municipaux afin de mesurer les effets de leurs actions à différents moments. Une autre limite de l'étude réside dans le survol incomplet du territoire et de ses acteurs comme le milieu associatif qui a été réalisé par le biais de la visite terrain, de groupes de discussion et entrevues avec les responsables municipaux. Il s'agit d'une étape importante mais

insuffisante en regard des exigences de la méthodologie propre à la caractérisation du territoire et de la gouvernance. Des entrevues individuelles avec certains acteurs locaux permettraient de mieux répondre aux questions formulées au départ relativement à la dynamique participative qui prévaut sur ces territoires. Par contre, il faut souligner que les résultats obtenus avec la MQE offrent un élément de réponse intéressant au plan de l'accessibilité du territoire, du moins telle que perçue par les participants.

## 6. Résultats

### 6.1 Analyse des données socioéconomiques

Les données socioéconomiques ont été compilées sous forme de graphiques ou de tableau selon la meilleure manière d'expliquer le phénomène observé. Plusieurs objectifs sous-tendent cette démarche : 1. Observer un phénomène global quant à la réalité vécue chez les personnes vivant avec une incapacité selon différents aspects (observable en regardant la rangée « Total »); 2. Vérifier les différences inter-municipales existant afin d'identifier des milieux où certains aspects sont vécus différemment; 3. Croiser certaines données indépendantes entre elles afin d'investiguer sur des facteurs explicatifs de l'organisation des résultats.

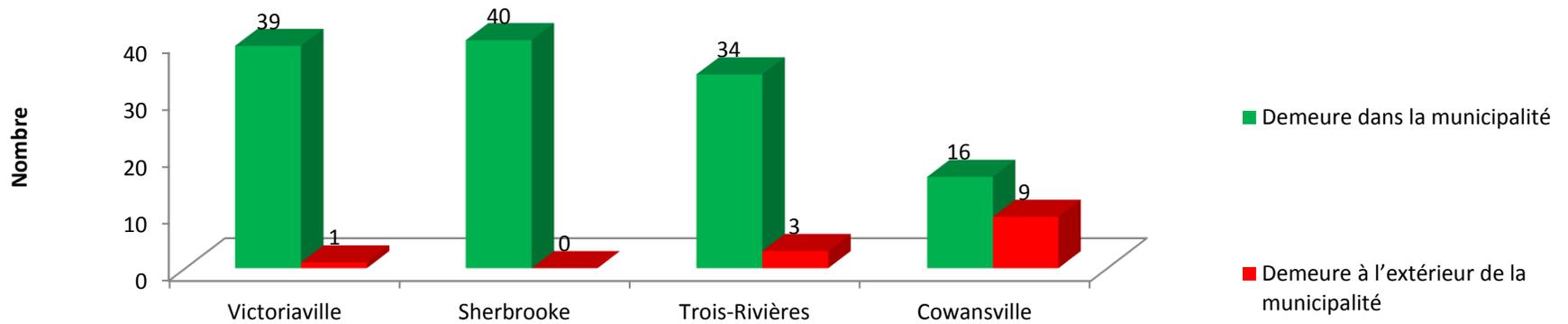
Les équipes terrain ont rencontré au total 142 participants. Toutefois, bien que les 142 aient débuté la passation du cahier, 5 ont abandonné en cours de route. Donc au total, ce sont 137 personnes qui ont complété le questionnaire (voir tableau suivant). Considérant le bassin restreint de répondants potentiels à Cowansville, le seuil à atteindre a été fixé à 30 personnes.

**Tableau #3** : Nombre de cahiers complétés en fonction de la municipalité

Municipalités	Nombre de cahier complétés		
	Socio-économique	MHAVIE	MQE
Victoriaville	40	40	39
Sherbrooke	40	40	40
Trois-Rivières	37	37	33
Cowansville	25	25	25
Total	142	142	137

Les répondants résident majoritairement dans les limites administratives des municipalités ciblées dans cette recherche. Cowansville se démarque à ce sujet, où plus du tiers des répondants (36%) habitent dans des municipalités périphériques.

**Graphique #1** : Milieu de vie des répondants



L'échantillon est composé de 82 femmes (57,7%) et de 60 hommes (42,3%). Cette similitude des ratios homme/femme d'une municipalité à l'autre s'explique par la présence de critères de sélections déterminés par l'équipe de recherche qui cherchait à obtenir un échantillon relativement homogène quant au sexe des répondants (tableau 4).

**Tableau #4:** Répartition du sexe des répondants en fonction de la municipalité

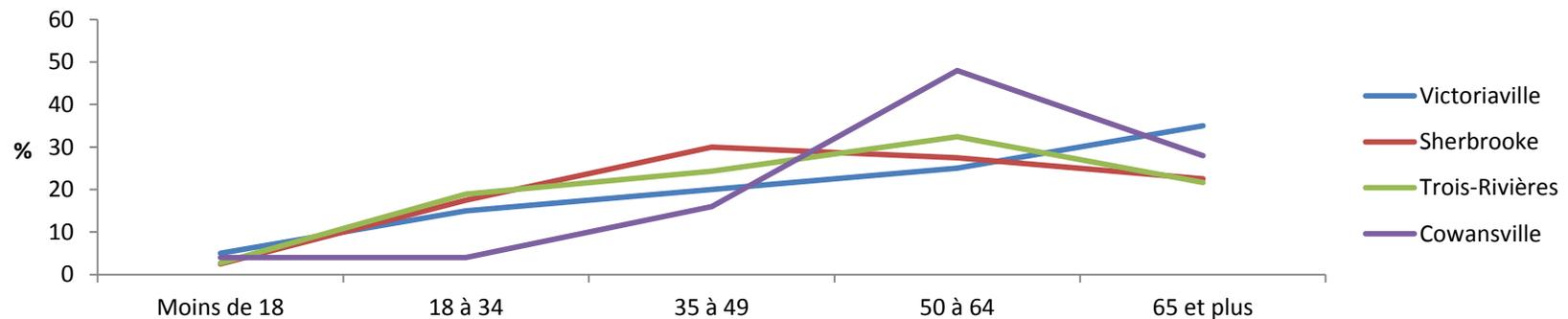
Municipalités	Hommes	Femmes
Victoriaville	19 (47,5%)	21 (52,5%)
Sherbrooke	20 (50%)	20 (50%)
Trois-Rivières	11 (29,7%)	26 (70,3%)
Cowansville	10 (40%)	15 (60%)
Total	60 (42%)	82 (58%)

\*Consultez les valeurs des pourcentages vis-à-vis les noms des municipalités à l'horizontal. Permet de connaître la répartition de l'échantillon à l'intérieur des municipalités.

\* Les valeurs des pourcentages vis-à-vis « Total » est calculé selon la somme totale de l'échantillon.

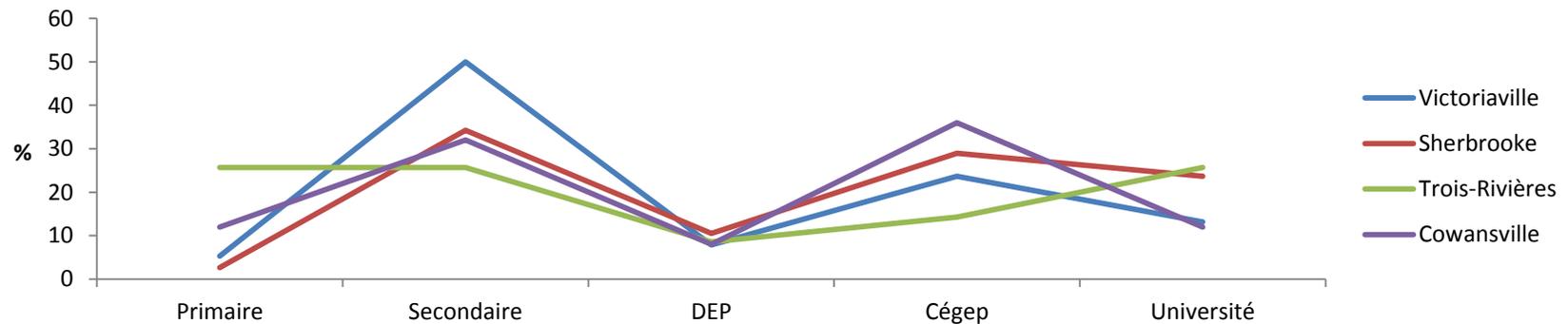
La répartition des répondants en fonction de leur âge est relativement similaire d'une municipalité à l'autre. Nous observons toutefois que la tranche des 50 ans et plus est surreprésentée avec un peu moins des deux tiers de l'échantillon (59%) (Graphique 2). Cette donnée est compatible avec les statistiques nationales qui révèlent que l'incapacité croît avec l'âge.

**Graphique #2:** Répartition de l'âge des répondants en fonction de la municipalité



Près de la moitié de l'échantillon possède un diplôme d'étude supérieur (cégep et université) (44%). On note que les municipalités ayant une université sur leur territoire sont aussi celles enregistrant le plus haut niveau de diplômés universitaire (Sherbrooke et Trois-Rivières). De l'autre côté du spectre, près de 47% possède un diplôme inférieur au niveau secondaire. Les données sont relativement similaires d'une municipalité à l'autre (Graphique 3).

**Graphique #3 :** Plus haut niveau de scolarité en fonction de la municipalité



Peu de répondants sont actifs sur le marché du travail où seulement 17% occupe un emploi à temps plein ou à temps partiel. Considérant la structure des âges des répondants, il n'est pas surprenant de retrouver un fort pourcentage dans la catégorie « retraité » (37%). Une même proportion (37%) sans emploi ou encore occupent une fonction en tant que bénévole (tableau 5).

**Tableau #5 : Distribution Occupation en fonction de la municipalité**

Municipalités	Occupations						
	Étudiant	Travail partiel	Temps plein	Sans emploi	Retraité	Bénévolat	Autre
Victoriaville	3 (7,5%)	2 (5%)	3 (7,5%)	10 (25%)	17 (42,5%)	4 (10%)	1 (2,5%)
Sherbrooke	4 (10%)	0 (0%)	6 (15%)	9 (22,5%)	14 (35%)	5 (12,5%)	2 (5%)
Trois-Rivières	2 (5,4%)	8 (21,6%)	4 (10,8%)	5 (13,5%)	9 (24,3%)	9 (24,3%)	0 (0%)
Cowansville	1 (4%)	1 (4%)	0 (0%)	8 (32%)	12 (48%)	2 (8%)	1 (4%)
Total	10 (7%)	11 (8%)	13 (9%)	32 (23%)	52 (37%)	20 (14%)	4 (3%)

\*Consultez les valeurs des pourcentages vis-à-vis les noms des municipalités à l'horizontal. Permet de connaître la répartition de l'échantillon à l'intérieur des municipalités.

\* Les valeurs des pourcentages vis-à-vis « Total » est calculé selon la somme totale de l'échantillon.

Comme dans le cas de la distribution du sexe des répondants, celle des incapacités a été préalablement déterminée par l'équipe de recherche, ce qui explique la présence de ratio similaires d'une municipalité à l'autre. Bien que le ratio fût fixé à 50% pour les personnes ayant des incapacités motrices, la proportion de 62% obtenue s'explique par la présence de l'incapacité multiple chez certains répondants. Ainsi, il y a une surreprésentation de l'incapacité motrice dans l'échantillon par rapport aux autres incapacités où environ les deux tiers de l'échantillon en déclarent une. Les incapacités auditives (18%) et visuelles (15%) accaparent quant à elles le tiers des répondants (tableau 6).

**Tableau #6 : Distribution des répondants selon l'incapacité et la municipalité**

Municipalités	Incapacité							
	Intellectuelle	Auditive	Visuelle	Motrice	TSA	Psychique	Langage et parole	Autre
Victoriaville	5 (12,5%)	6 (15%)	4 (10%)	25 (62,5%)	3 (7,5%)	2 (5%)	2 (5%)	1 (2,5%)
Sherbrooke	4 (10%)	6 (15%)	9 (22,5%)	26 (65%)	1 (2,5%)	1 (2,5%)	3 (7,5%)	1 (2,5%)

## RAPPORT PLANS D'ACTION

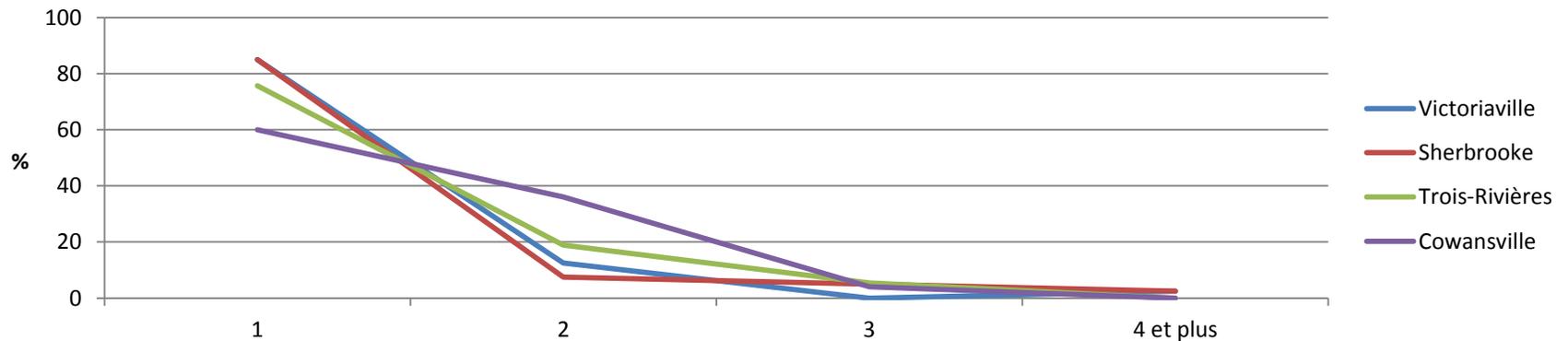
Trois-Rivières	5 (13,5%)	8 (21,6%)	5 (13,5%)	21 (56,8%)	4 (10,8%)	2 (5,4%)	2 (5,4%)	1 (2,7%)
Cowansville	3 (12%)	6 (24%)	4 (16%)	16 (64%)	1 (4%)	1 (4%)	2 (8%)	3 (12%)
Total	17 (12%)	26 (18%)	22 (15%)	88 (62%)	9 (6%)	6 (4%)	9 (6%)	6 (4%)

\*Consultez les valeurs des pourcentages vis-à-vis les noms des municipalités à l'horizontal. Permet de connaître la répartition de l'échantillon à l'intérieur des municipalités.

\* Les valeurs des pourcentages vis-à-vis « Total » est calculé selon la somme totale de l'échantillon.

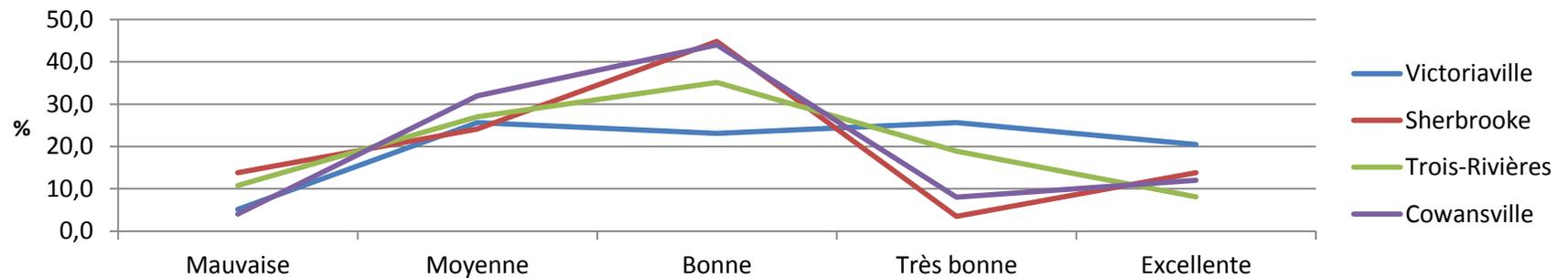
La grande majorité des répondants ne possède qu'une seule incapacité (78%). Cette proportion chute drastiquement au fur et à mesure que le nombre d'incapacité croit, passant à 17% pour ceux qui en ont deux, à 4% pour ceux qui en ont trois pour atteindre 2% pour ceux qui en ont 4 et plus. L'incapacité multiple (2 incapacités) semble affecter deux fois plus de répondants que les autres municipalités (Graphique 4).

**Graphique #4 :** Incapacités multiples des répondants en fonction de la municipalité



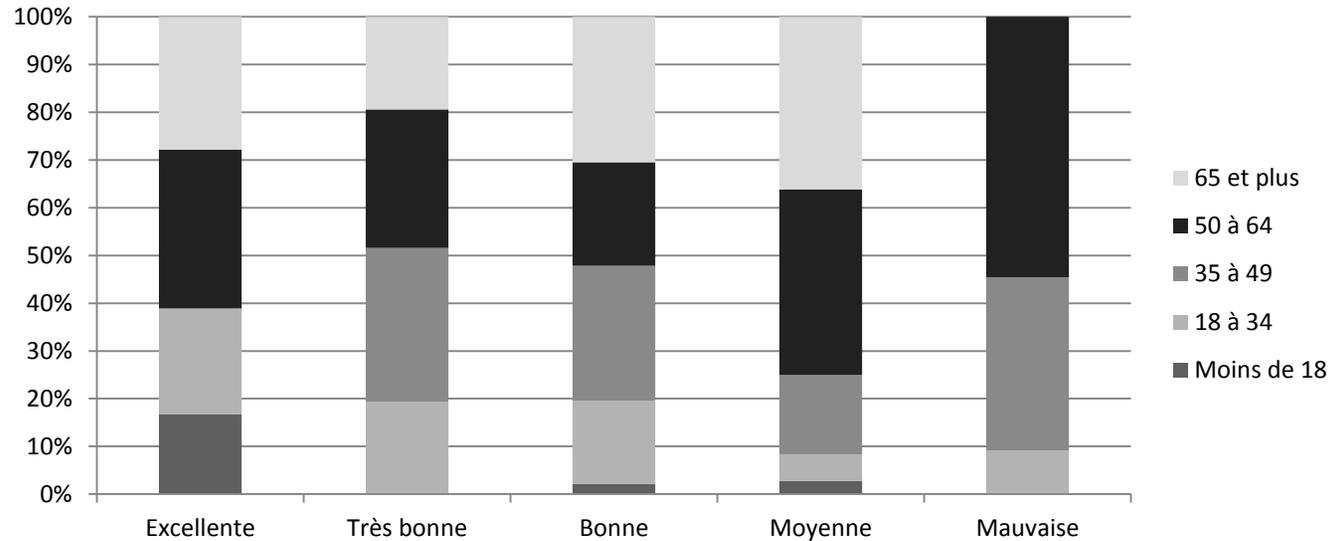
Grosso modo, les répondants considèrent leur santé comme étant moyenne-bonne à 57,4% (respectivement 24,8% et 32,6%). Les résidents de Victoriaville semblent partager une perception plus positive de leur santé que ceux des autres municipalités, puisqu'ils sont 46,2% à la considérer très-bonne à excellente contrairement à 21,4% en moyenne dans les trois autres municipalités (Graphique 5).

**Graphique #5 :** Perception de la santé physique des répondants en de la municipalité



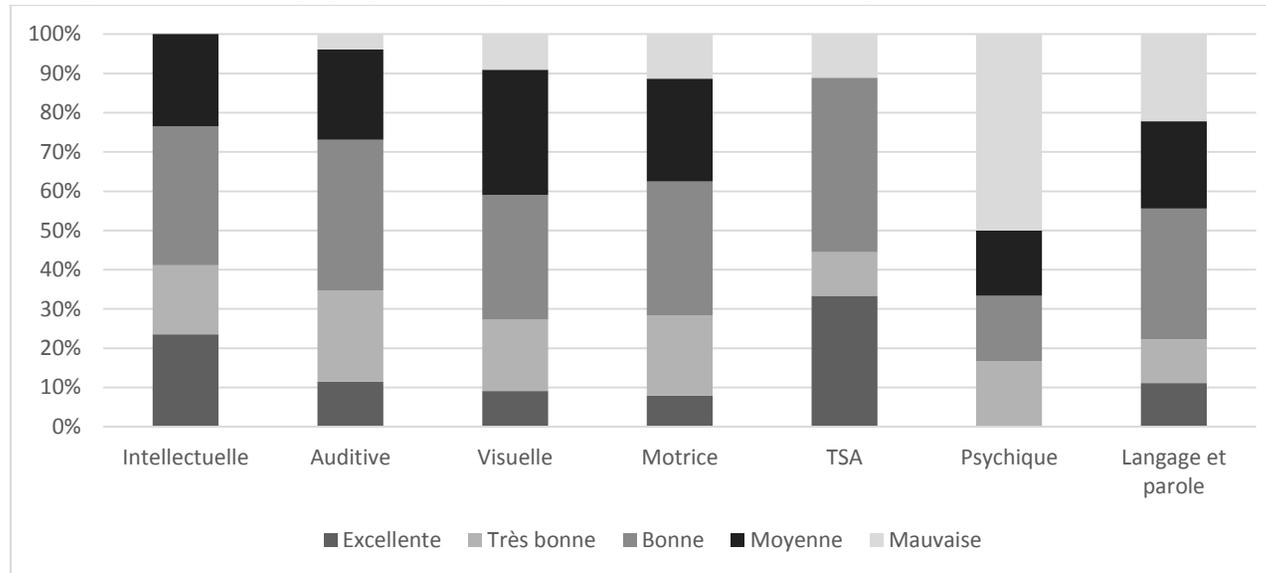
Le graphique suivant s'intéresse à la perception de la santé des répondants selon la variable âge afin de vérifier si ce facteur est en mesure d'expliquer certaines tendances dans les résultats. Le graphique montre que chez les 0-34 ans, la proportion des gens qui ont répondu Bonne à Excellent, atteint 85,7% pour chuter à 55,6% chez les 50 à 64 ans. Nous observons que l'importance des catégories « Bonne » et « Très bonne » diminue avec l'âge au profit de la catégorie « Moyenne ». Ces données démontrent que la perception de la santé diminue avec le temps parmi les répondants.

**Graphique #6 :** Perception de la santé physique des répondants en fonction de l'âge



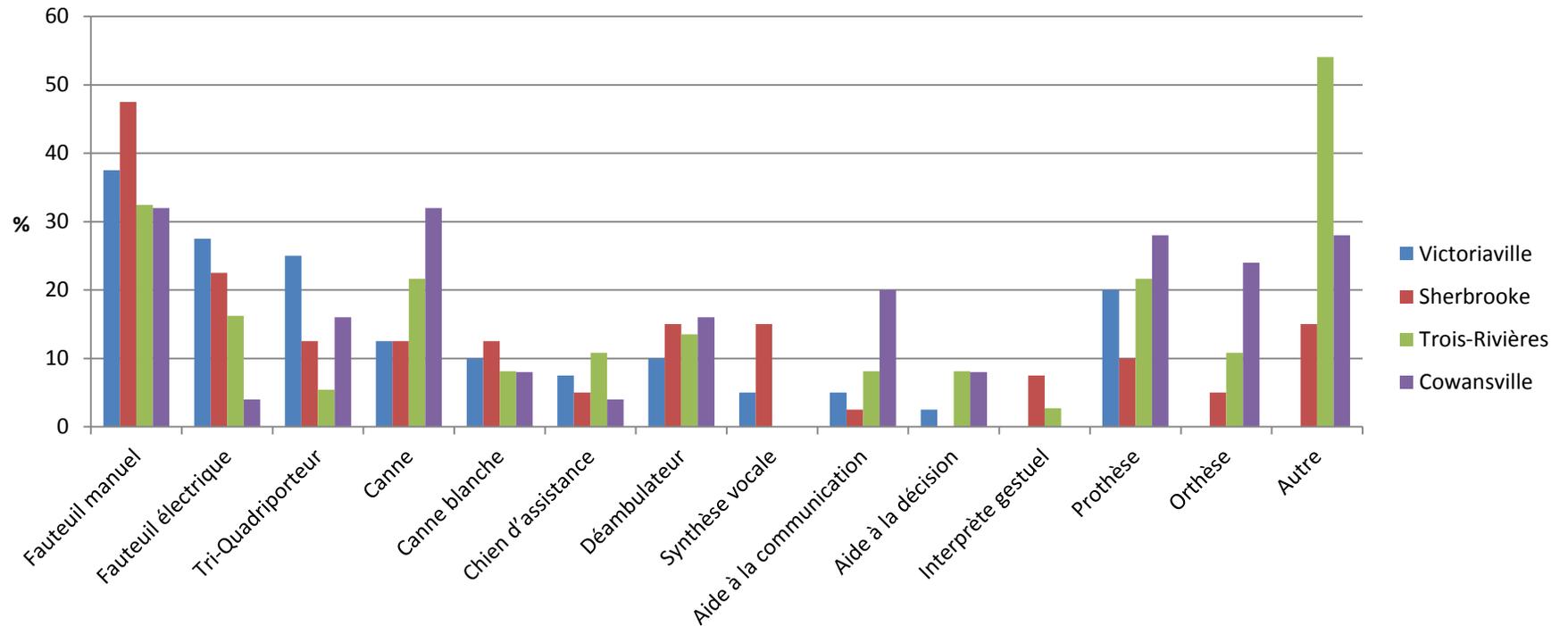
Pour ce qui est de la perception de la santé physique en fonction de l'incapacité, les données montrent une certaine constance entre les différents types d'incapacités où ceux-ci apparaissent stables d'une catégorie à l'autre. Il y a les répondants ayant un problème d'ordre psychique qui semble éprouver plus de difficultés; il est impossible d'en tirer des conclusions considérant que ce groupe ne renferme que trois répondants.

**Graphique #7 :** Perception de la santé physique des répondants en fonction de l'incapacité



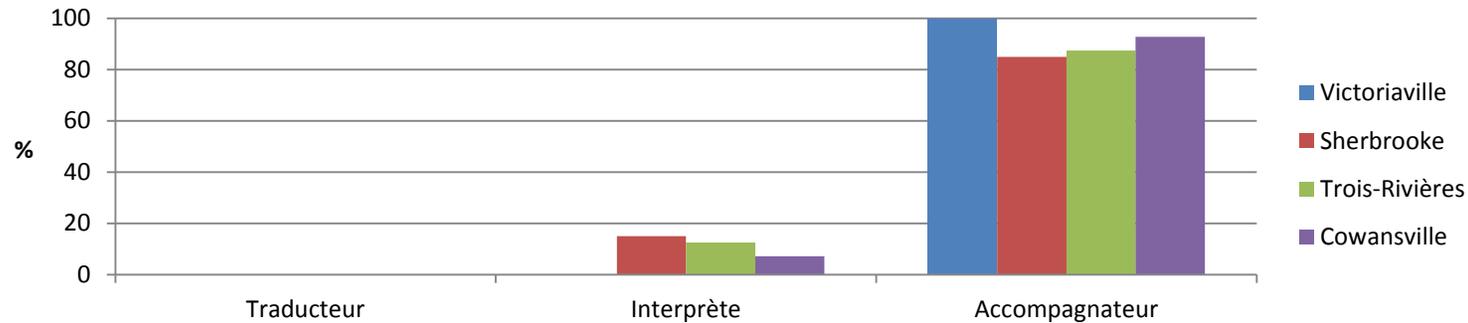
Le graphique 8 rassemble l'ensemble des aides techniques utilisées par les répondants. Ainsi, plusieurs d'entre eux ont mentionné plus d'un élément en fonction de leurs besoins (272 éléments mentionnés). L'utilisation d'un fauteuil manuel demeure l'aide technique la plus fréquemment utilisée par les répondants où les taux d'utilisation dépassent la barre des 30% (37,4% en moyenne). Il faut dire que les répondants regroupent 60% de personnes ayant une incapacité motrice, proportion établie par l'équipe de recherche en concordance avec les données statistiques de recensement. Le fauteuil électrique, le tri-porteur et la canne, pour leur part, sont utilisés par les répondants dans des proportions de 17,6%, 14,7% et 19,7%. Les prothèses sont utilisées dans la même proportion que les items précédents où 19,9% d'entre eux les utilisent.

Graphique #8 : Aides techniques utilisées en fonction de la municipalité



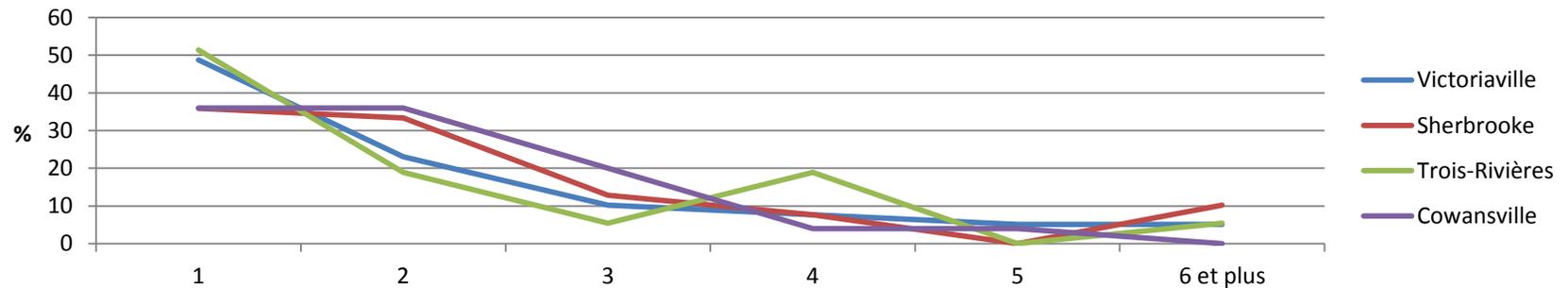
Le recours aux « accompagnateurs » représente la presque totalité (91,3%) des répondants nécessitant une aide personnelle. En considérant cette fois-ci l'ensemble des répondants, c'est en moyenne 48,7% d'entre eux qui utilisent les services d'un accompagnateur (Graphique 9).

**Graphique #9 :** Utilisation des aides personnelles en fonction de la municipalité



Un peu moins de la moitié des répondants vit seul (43,0%), alors qu'un peu plus du quart vivent à deux (27,8%). Ces proportions sont relativement semblables d'une municipalité à l'autre.

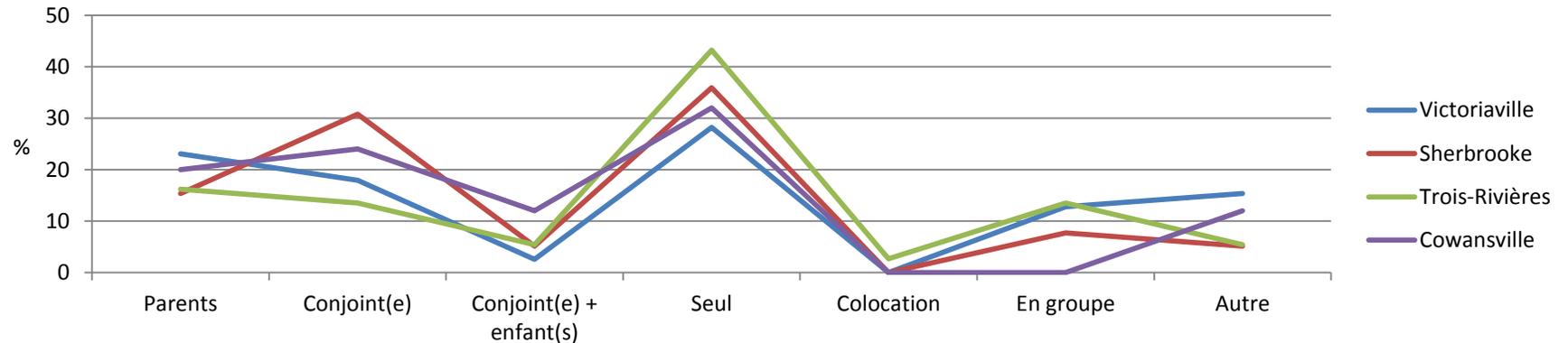
**Graphique #10 :** Nombre de personnes dans le ménage en fonction de la municipalité



En lien avec le graphique précédent (graphique 10), le nombre de personnes vivant seul est, en moyenne dans les municipalités, de 34,8%. Le nombre élevé de personnes dans certains ménages ne semble pas être le résultat de la présence de ses enfants (être parents), mais plutôt le résultat des différentes formes de cohabitation des répondants

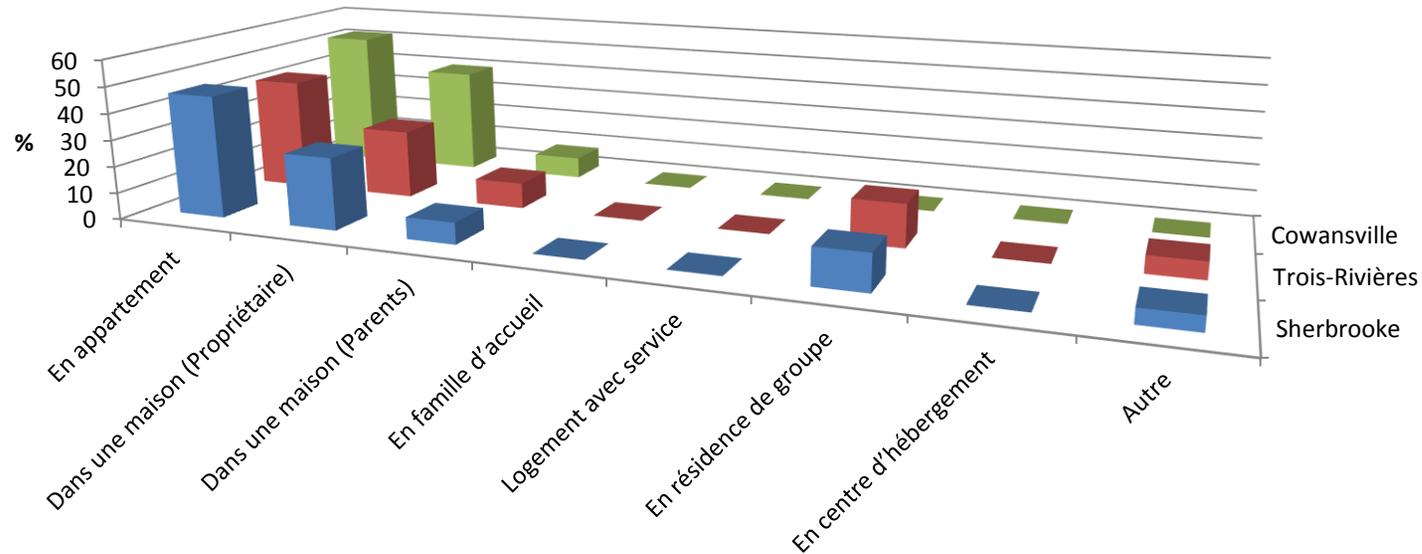
(en colocation [0,7%], en groupe [8,5%]). Les répondants, dans une proportion similaire, sont soit en couple (21,6%) ou demeurent encore avec leurs parents (18,7%) Graphique 11).

**Graphique #11** : Composition du ménage des répondants en fonction de la municipalité



La majorité des répondants résident en appartement (46,6%), alors qu'un peu moins du tiers demeurent dans une résidence dont ils sont les propriétaires (30,9%). Le type de résidence est intimement corrélé au revenu où les personnes ayant un revenu inférieur à 25 000\$ résident en appartement dans une proportion de 67%, alors que chez ceux ayant un revenu au-delà de 25 000\$ sont seulement 16% à demeurer dans ce type d'habitation (Graphique 12).

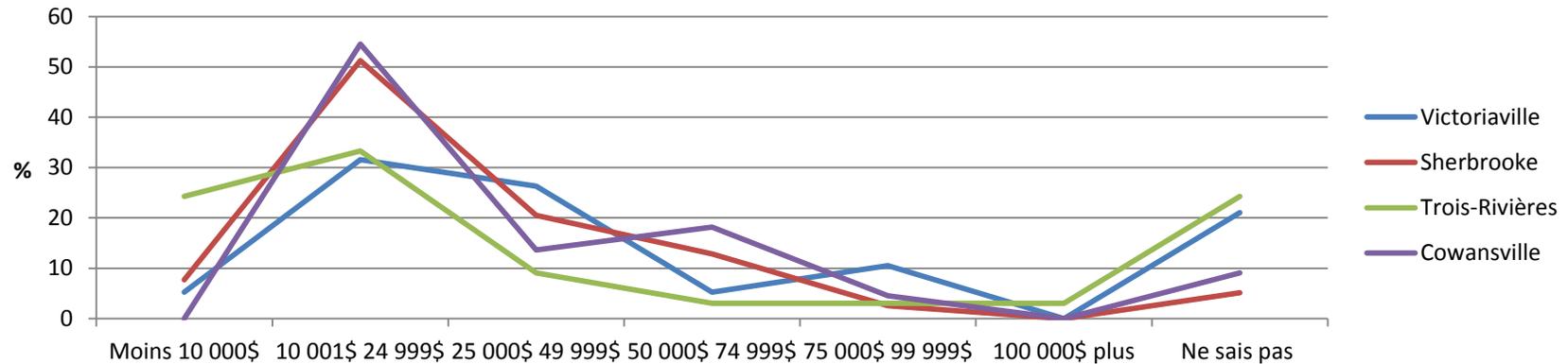
**Graphique #12:** Type de résidence des répondants en fonction de la municipalité



\* La municipalité de Victoriaville n'est pas incluse dans le tableau en raison de la modification du questionnaire à la demande de certains groupes après que les données aient été recueillies sur le territoire de Victoriaville.

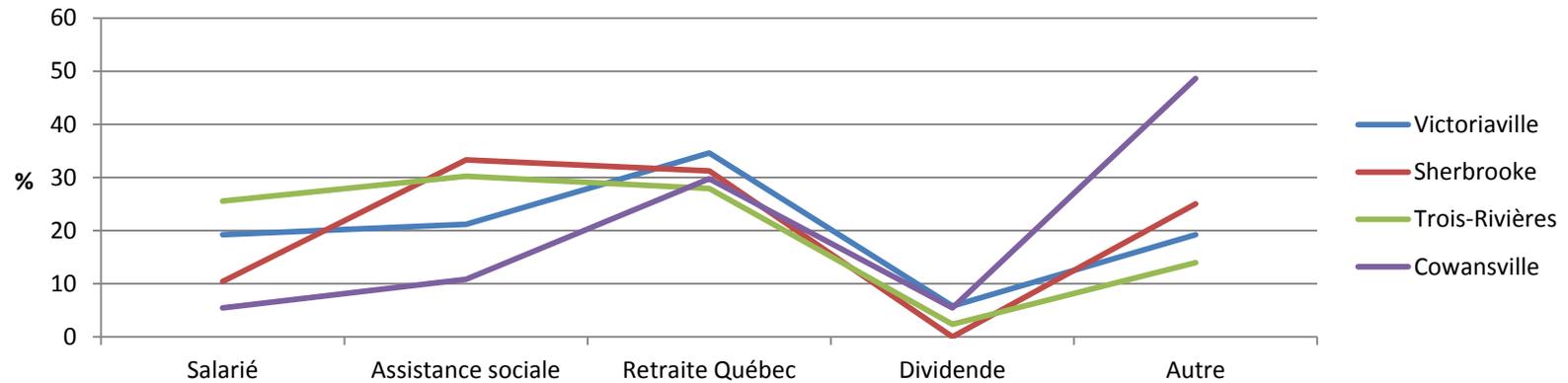
Les revenus sont relativement faibles avec 64% des répondants qui déclarent que ces derniers se situent en deçà de 25 000\$. Parmi les municipalités à l'étude, les revenus semblent plus faibles à Trois-Rivières où 76% se situent dans cette catégorie, alors qu'au contraire, à Victoriaville, c'est un peu moins de la moitié qui s'y situe (47%) Graphique 13).

**Graphique #13 :** Revenu annuel du ménage des répondants en fonction de la municipalité



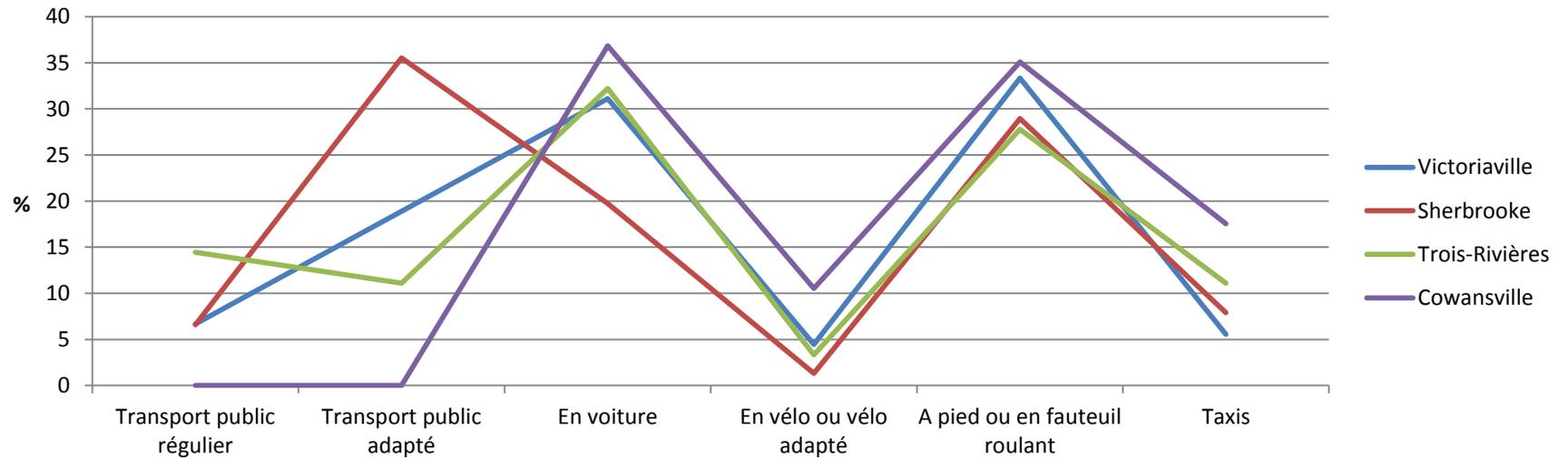
Parmi les répondants, le nombre de salarié se situe en moyenne à 15,2%, alors que l'assistance sociale est 23,9% et le nombre de retraité se situe à 30,9%. À cet égard, considérant que la composition quant à l'âge où l'on observe que 59% des répondants sont âgés de 50 ans et plus, l'importance de ce groupe n'est pas une surprise. Le salaire est intimement corrélé à la source de revenu puisque ceux qui sont sur l'assistance sociale ou encore à la retraite représentent respectivement 47% et 38% de tous ceux gagnant « moins de 25 000\$ ». Les salariés de leur côté ne représentent que 15% (Graphique 14).

**Graphique #14 :** Sources de revenu des répondants en fonction de la municipalité



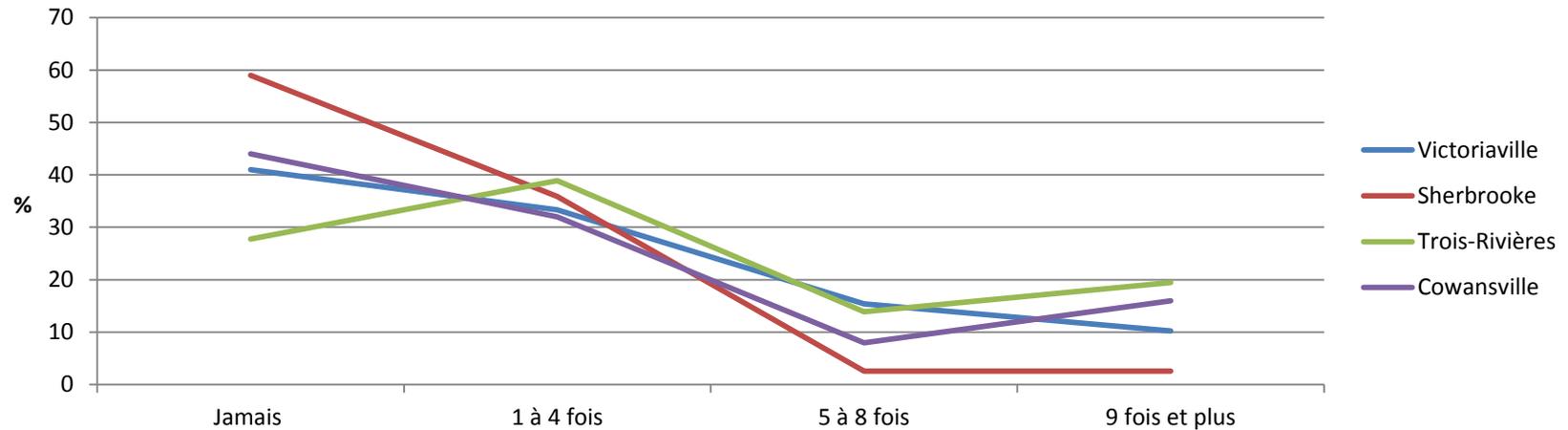
Pour se déplacer sur de longues distances, les répondants privilégient majoritairement l'utilisation de deux moyens de transport : le transport public adapté (16,4%) et la voiture (30,0%). Les données montrent que l'utilisation de la voiture est corrélée négativement à celle du transport adapté où par exemple, Cowansville qui n'a pas de système de transport adapté, obtient le score le plus élevé quant à l'utilisation de la voiture (36,8%) et où Sherbrooke qui obtient un score très élevé pour l'utilisation du transport adapté (35,5%) obtient aussi le plus faible score pour l'utilisation de la voiture (19,7%). Le tiers des répondants (31,3%) affirment aussi pratiquer les déplacements actifs « à pied ou en fauteuil roulant » pour franchir certaines distances (Graphique 15).

**Graphique #15 :** Moyen habituellement utilisé pour se véhiculer en fonction de la municipalité



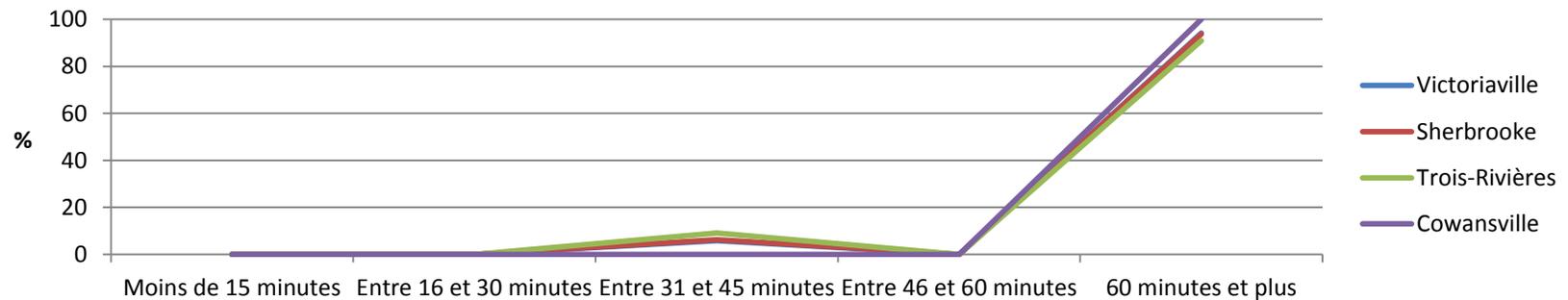
En moyenne, 42,9% des répondants n'utilisent jamais les loisirs structurés offerts par leur municipalité. À Sherbrooke, cette proportion atteint 59,0%, alors qu'elle chute à 27,8% à Trois-Rivières. Pour ceux qui pratiquent ce type d'activités, 35% le font en moyenne entre 1 à 4 fois mensuellement. À l'autre extrême, 12,1% en réalisent beaucoup (plus de 9 fois et plus) et cette proportion augmente à 15,2% si on ne tient pas compte de Sherbrooke (qui obtient un score de 2,6%). La Ville de Sherbrooke se démarque par rapport aux trois autres municipalités quant à son faible taux d'utilisation des loisirs structurés (Graphique 16).

**Graphique #16 :** Fréquence d'utilisation mensuelle de services de loisirs **structurés** des répondants en fonction de la municipalité



La quasi-totalité des activités de loisir structuré réalisées dans les municipalités durent plus de 60 minutes (96,4%).

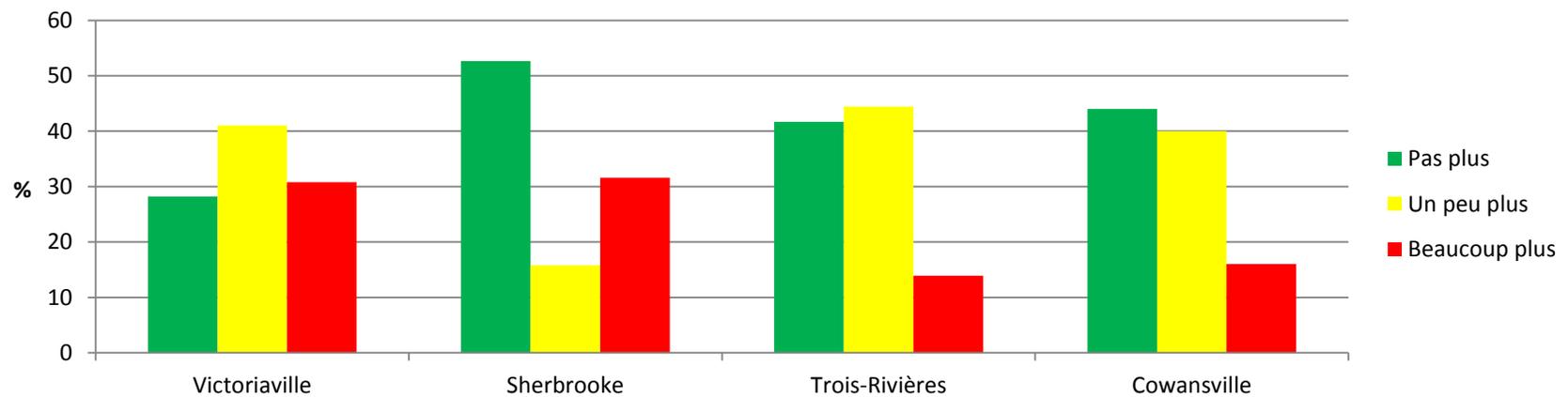
**Graphique #17 :** Temps que durent les activités de loisirs **structurés** des répondants en fonction de la municipalité



En moyenne 41,6% des répondants ne désirent pas réaliser davantage de loisir. Plus du tiers en voudraient plus (35,3%) et moins du quart en réclament beaucoup plus (23,1%). Ces données ne sont toutefois pas similaires d'une municipalité à l'autre où par exemple, Victoriaville est l'endroit où l'on réclame le plus de loisir (71,8% en réclament de

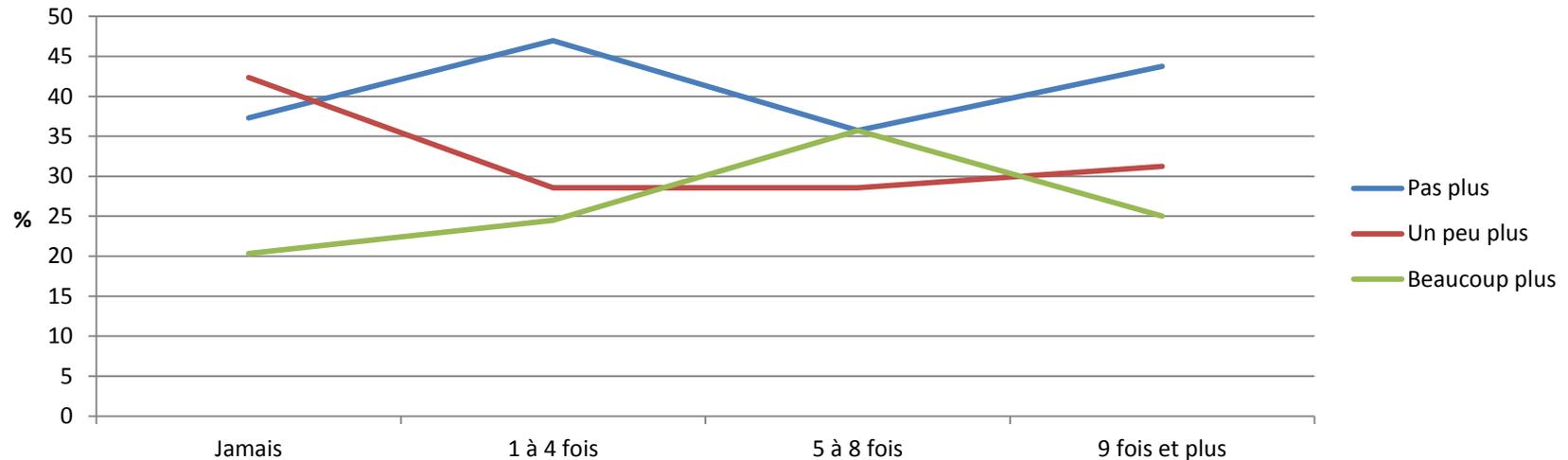
« un peu plus » à « beaucoup plus ») alors que la moyenne dans les autres municipalités se situe à 53,9%. Si on met l'accent que sur la catégorie « beaucoup plus » Victoriaville et Sherbrooke obtiennent un score similaire (respectivement 30,8% 31,8%) qui est deux fois plus élevé que leurs homologues Trois-Rivières et Cowansville (respectivement 13,9% 16%) (Graphique 18).

**Graphique #18 :** Désir des répondants de réaliser plus de loisirs **structurés** en fonction de la municipalité



Le graphique 19 illustre le désir des répondants de réaliser plus de loisirs structurés en fonction de leur fréquentation mensuelle à ces mêmes activités. Il permet de constater que parmi les répondants qui affirment ne « jamais » utiliser de services de loisirs structurés, 37,3% n'ont pas l'intention d'en faire davantage et que 42,4% veulent en pratiquer un peu plus. On peut supposer que les gens qui affirment ne pas vouloir pratiquer davantage de loisir structuré sont possiblement satisfaits des services reçus. À l'opposé, les données montrent que ceux qui utilisent beaucoup les loisirs structurés (5 fois et plus par mois) sont aussi ceux qui aimeraient en faire davantage (60,7%).

**Graphique #19** : Désir des répondants de réaliser plus de loisirs **structurés** en fonction de leur fréquentation mensuelle à ces mêmes loisirs



\*Consultez les valeurs des pourcentages vis-à-vis le nombre d'utilisation du service de loisir mensuel à l'horizontal.

Quant aux groupes qui offrent des services de loisir structuré reçu par les répondants, peu proviennent de la municipalité (4%) comme l'illustre le tableau 7. La majorité est offerte par les organismes communautaires (35,5%) ou encore par d'autres instances (59,3%)<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Le questionnaire n'a pas été conçu de manière à demander des précisions sur l'élément de réponse « autre ».

**Tableau #7 :** Groupes fournissant du loisir **structuré** en fonction de la municipalité

Municipalités	Groupe fournissant du service <b>structuré</b>				
	Centre communautaire	Organisation municipale	Organisme communautaire	Groupe de défense de droit	Autre
Sherbrooke	1 (3%)	1 (3%)	8 (22%)	0 (0%)	27 (73%)
Trois-Rivières	1 (3%)	1 (3%)	19 (56%)	2 (6%)	11 (32%)
Cowansville	0 (0%)	0 (0%)	8 (26%)	2 (6%)	21 (68%)
Total	2 (2%)	2 (2%)	35 (38%)	4 (4%)	59 (64%)

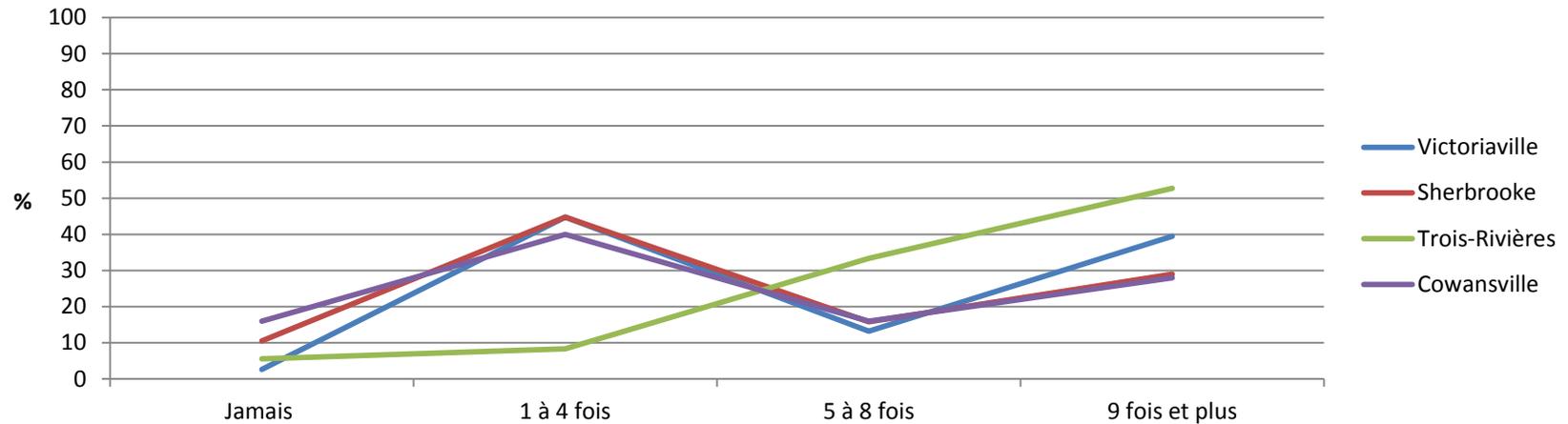
\*Consultez les valeurs des pourcentages vis-à-vis le nombre d'utilisation du service de loisir mensuel à l'horizontal.

\*Comme un répondant pouvait répondre à plusieurs éléments de réponses, la somme des pourcentages peut excéder 100%

\*Cette question ne faisait pas partie du questionnaire au moment où les entrevues ont été réalisées sur le territoire de Victoriaville.

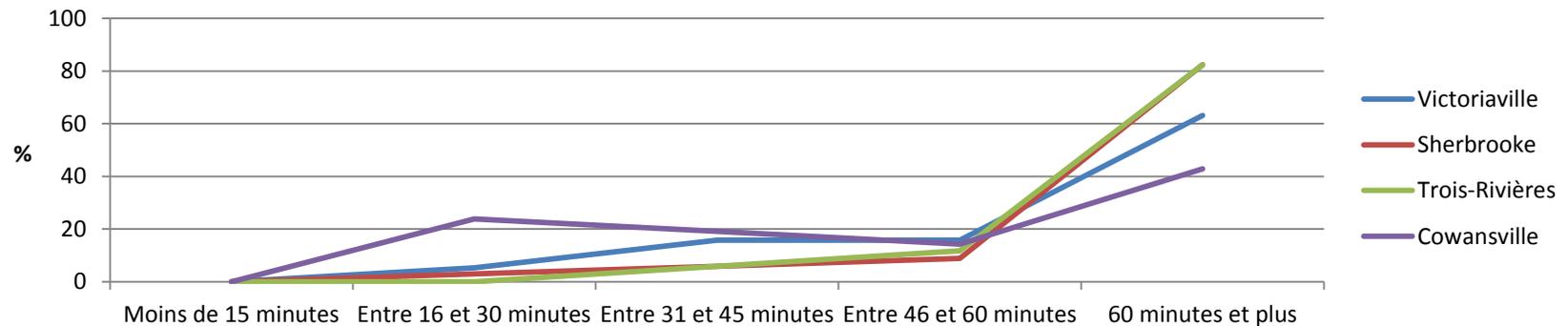
L'utilisation de loisirs non-structurés est beaucoup plus élevée que dans le cas des loisirs structurés, où seulement 17,8% affirment ne jamais en pratiquer [42,9% avec les loisirs structurés]. Dans certaines municipalités, notamment Victoriaville et Trois-Rivières, cette proportion chute à 5,7%. La structure d'utilisation de loisirs non-structurés apparaît de manière relativement similaire à Victoriaville, Sherbrooke et Cowansville où la catégorie « 1 à 4 fois » regroupe une forte proportion de répondants (43,2%) et diminue par la suite (Graphique 20). À Trois-Rivières, l'utilisation se fait de manière plus intense où la grande majorité des répondants (86,1%) utilise ce type de loisir 5 fois et plus par mois (alors qu'elle est de 47,1% dans les trois autres municipalités)

**Graphique #20 :** Fréquence d'utilisation mensuelle de services de loisirs **non-structurés** des répondants en fonction de la municipalité



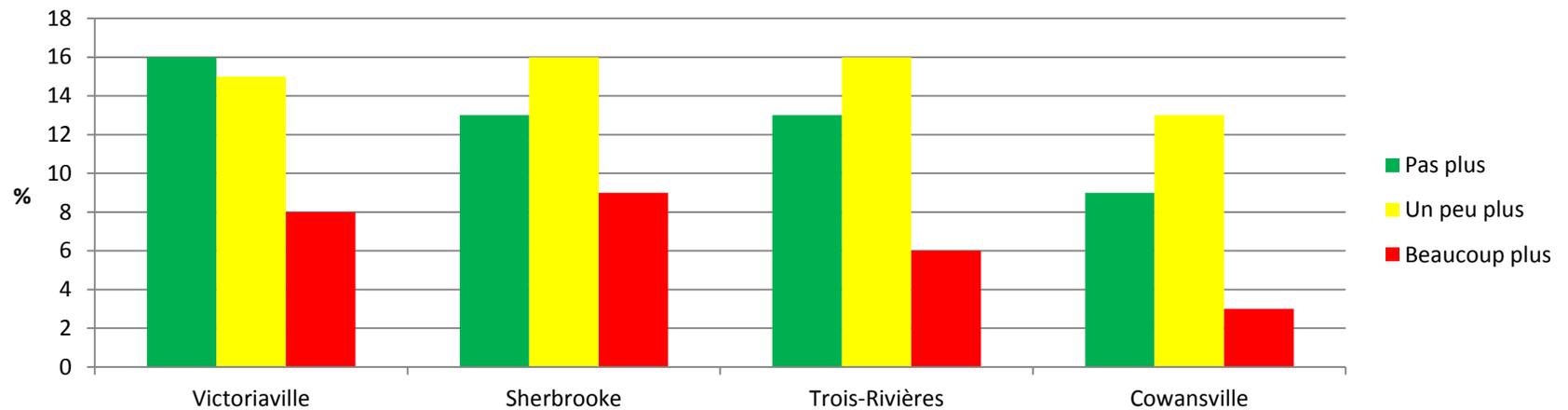
La grande majorité des activités de loisir non-structuré réalisées dans les municipalités durent plus de 60 minutes (67,7% en moyenne).

**Graphique #21 :** Temps que durent les activités de loisirs **non-structurées** des répondants en fonction de la municipalité



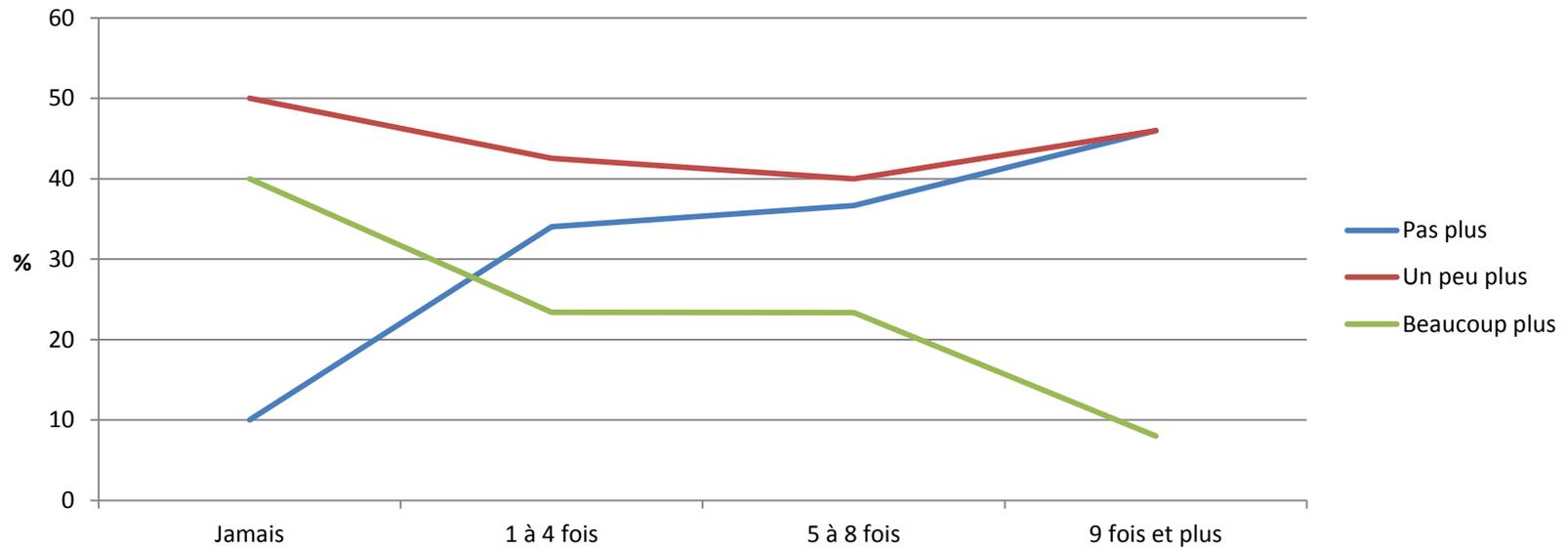
De manière générale, les répondants semblent satisfaits de la fréquence de pratique de loisirs non-structurés où 37,1% en moyenne affirment ne pas vouloir en réaliser davantage. De l'autre côté du spectre, 18,3% en réclament « beaucoup plus ».

**Graphique #22** : Désir des répondants de réaliser plus de loisirs **non-structurés** en fonction de la municipalité



Le graphique 23 montre une relation entre la fréquence d'utilisation de loisirs non-structurés en fonction de leur fréquentation mensuelle, où l'on constate que ceux qui n'en réalisent « jamais » sont aussi eux qui en réclament « beaucoup plus » (40%), alors qu'à l'autre extrême, ceux qui en réalisent « 9 fois et plus » sont aussi eux qui n'en veulent « pas plus » (46%). Pour ce qui est des gens qui réclament « un peu plus » de loisirs non-structurés, ils représentent environ la même proportion dans toutes les catégories soit 44,6%.

**Graphique #23** : Désir des répondants de réaliser plus de loisirs **non-structurés** en fonction de leur fréquentation mensuelle.



La presque totalité du loisir non-structuré est offerte par le groupe « autre » (89,8%), sans pour autant statuer sur les éléments qui composent ce « autre ».

**Tableau #8 : Groupes fournissant du loisir *non-structurés* en fonction de la municipalité**

Municipalités	Groupes fournissant de services <b>non-structurés</b>				
	Centre communautaire	Organisation municipale	Organisme communautaire	Groupe de défense de droit	Autre
Sherbrooke	0 (0%)	4 (11%)	2 (5%)	1 (3%)	31 (84%)
Trois-Rivières	0 (0%)	3 (10%)	4 (13%)	0 (0%)	27 (90%)
Cowansville	1 (4%)	1 (4%)	5 (20%)	1 (4%)	24 (96%)
Total	1 (1%)	8 (9%)	11 (12%)	2 (2%)	82 (89%)

\*Consultez les valeurs des pourcentages vis-à-vis le nombre d'utilisation du service de loisir mensuel à l'horizontal.

\*Comme un répondant pouvait répondre à plusieurs éléments de réponses, la somme des pourcentages peut excéder 100%

\* Cette question ne faisait pas partie du questionnaire au moment où les entrevues ont été réalisées sur le territoire de Victoriaville.

## 6.2 Analyse des données de la Mesure de la qualité de l'environnement

L'analyse des données s'est intéressée, initialement, à la répartition des répondants selon les différentes dimensions de la MQE et ceci, en fonction des différentes municipalités participantes à l'étude. De ce fait, pour chaque dimension, quatre graphiques distincts ont été générés, lesquels comprennent de multiples éléments. Pour dégager une vue globale de la répartition des répondants pour chacune d'entre elles (sans égard à la municipalité associée), les données ont été cumulées de manière à générer un score global. Ces informations permettront par la suite de vérifier où se situe chaque municipalité vis-à-vis ces données moyennes. Les 13 dimensions sont :

1. Réseau social (soutien de votre entourage)
2. Attitude de votre entourage (manière de se comporter)
3. Source de revenu (disponibilité, programmes et services financiers)
4. Services commerciaux + Service socio-sanitaires
5. Services des infrastructures publiques
6. Services des organismes communautaires
7. Accessibilité physique
8. Sol, voies de circulation et distances
9. Éléments naturels

- 10. Objets
- 11. Technologie + Aides techniques
- 12. Systèmes politiques
- 13. Règles sociales

Afin de faciliter les comparaisons inter-municipalités, étant donné qu'elles n'avaient pas toutes le même nombre de participants, les résultats ont été exprimés sous la forme d'histogrammes où les valeurs ont été converties de manière à ce que la distribution soit répartie de manière identique, sans égard au nombre de répondants (où le total est toujours égal à 100%). Cette pratique permet de faciliter les comparaisons entre les municipalités parmi des ensembles asymétriques.

#### 6.2.1 Résultats de la MQE

Alors qu'il y a eu 142 personnes qui ont répondu aux questions socioéconomiques, 5 répondants n'ont pas complété par la suite la MQE pour un total de 137 répondants.

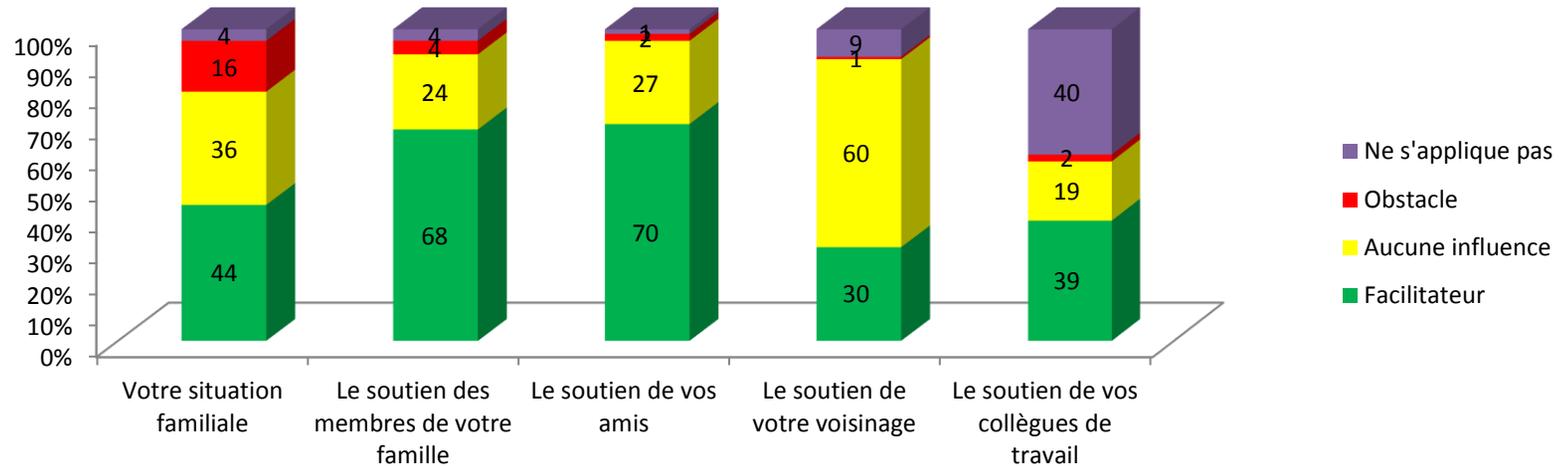
**Tableau #9** : Nombre de répondants à la MQE en fonction de la municipalité

Municipalités	Nombre de répondants
Victoriaville	39
Sherbrooke	40
Trois-Rivières	33
Cowansville	25
Total	137

### 1. Réseau social (soutien de votre entourage)

Globalement, le réseau social ne représente pas un obstacle chez les répondants des quatre municipalités où il est considéré soit comme un facilitateur, soit comme ayant aucune influence (Graphique 24). Le soutien des amis et de la famille sont les éléments qui sont particulièrement perçus comme étant des facilitateurs à 70% et 68%. C'est à Trois-Rivières et à Cowansville que ce réseau social à l'échelle microscopique est davantage perçu comme un facilitateur (respectivement 79%, 82% et 75% et 84%). Pour sa part, le réseau méso (voisinage et collègues de travail), sans pour autant représenter un obstacle, est davantage considéré comme n'ayant « aucune influence » quant au soutien potentiel sur lequel les répondants peuvent aspirer. La situation familiale (le fait de vivre seul, avec un conjoint ou avec des enfants) est explicitement l'élément le plus problématique pour cette thématique où il est perçu à 16% comme un obstacle et à 44% comme un facilitateur. Le croisement de cet élément avec la donnée socioéconomique « la composition du ménage » permet de voir que dans 64% des cas où la personne perçoit la « situation familiale » comme un obstacle, elle vit également seule. La personne qui partage son milieu de vie (famille ou conjoint) agit donc, pour certains, comme un proche aidant permettant la réalisation d'habitudes de vie. Somme toute, la thématique du « réseau social » représente un élément de l'environnement qui apparaît comme étant positif dans la vie des répondants.

Graphique #24 : Le réseau social

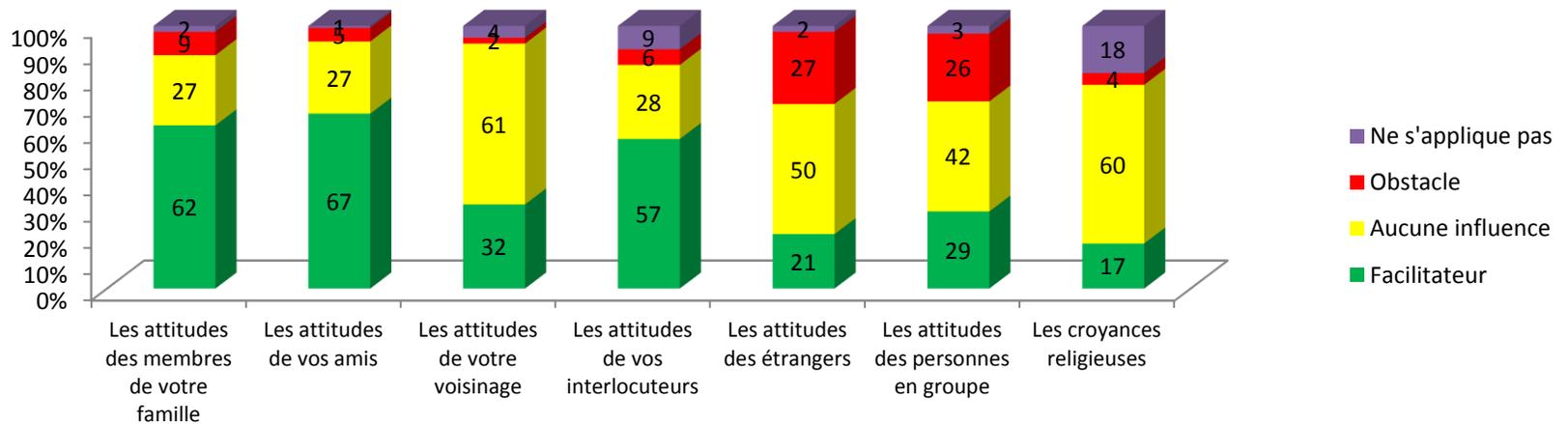


## 2. Attitude de votre entourage (manière de se comporter)

Comme dans le cas précédent, l'attitude de l'entourage semble être une thématique dont les facteurs environnementaux influencent globalement de manière positive la réalisation des habitudes de vie des répondants (Graphique 25). En effet, la relation entretenue avec la famille et les amis apparaît majoritairement comme un facilitateur (respectivement 62% et 67%) et très peu comme un obstacle (respectivement 9% et 5%). De l'autre côté du spectre de l'environnement social, chez ceux que l'on côtoie sans réellement entretenir de relation personnelle (les étrangers, les personnes en groupe) sont perçus comme des obstacles chez environ le quart des répondants (respectivement 27% et 26%) et plus rarement comme un facilitateur (respectivement 29% et 17%). L'élément « attitude de vos interlocuteurs » affiche des données similaires avec une proportion considérée comme un « facilitateur » qui atteint 57%. C'est à Trois-Rivières et à Sherbrooke que la présence d'étrangers semblent plus

problématiques où la valeur « obstacle » atteint des valeurs élevées (42% à Trois-Rivières et 31% à Sherbrooke). Ces valeurs peuvent être le résultat d'un manque de sensibilisation de la population locale par les autorités en place. Pour ce qui est du réseau au niveau méso (le voisinage) il est considéré comme n'ayant « aucune influence » par la majorité des répondants.

Graphique #25 : Attitude de votre entourage

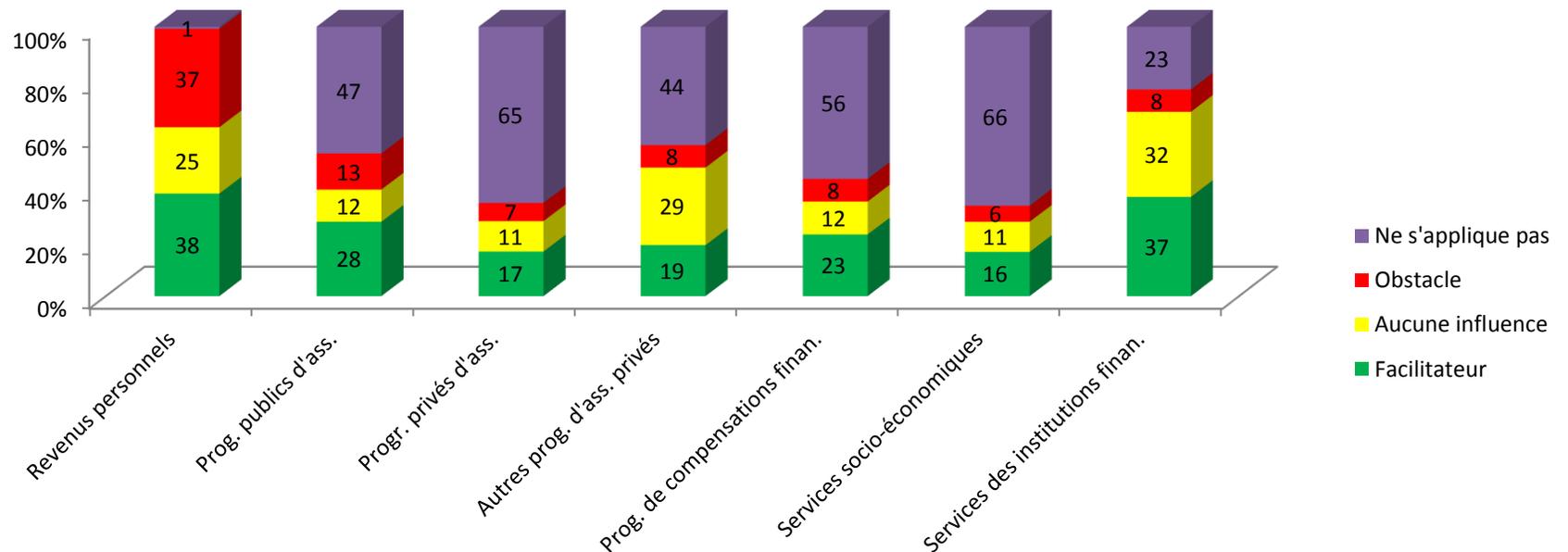


### 3. Source de revenu (disponibilité, programmes et services financiers)

Pour la thématique des revenus illustrée au graphique 26, l'élément « les revenus personnels » apparaît largement comme le plus problématique de tous où il est considéré comme un obstacle chez 37% des répondants. Il semble que chez plus du tiers des répondants, les sommes disponibles ne soient pas suffisantes pour leur permettre de réaliser leurs habitudes de vie. Un croisement avec les données du salaire des répondants ainsi qu'avec l'occupation permet de voir que les difficultés sont, sans surprise, concentrée chez ceux qui sont sans emploi et qui ont un faible revenu.

Pour ce qui est des autres sources de revenus, la majorité d'entre elles ne sont utilisées que par environ 50% des répondants (forte présence de l'élément « Ne s'applique pas »). Pour ceux qui les utilisent, il ne semble pas y avoir de problématiques particulières rencontrées où seulement 7%, en moyenne, les considèrent comme des obstacles.

Graphique #26 : Source de revenu (disponibilité, programmes et services financiers)

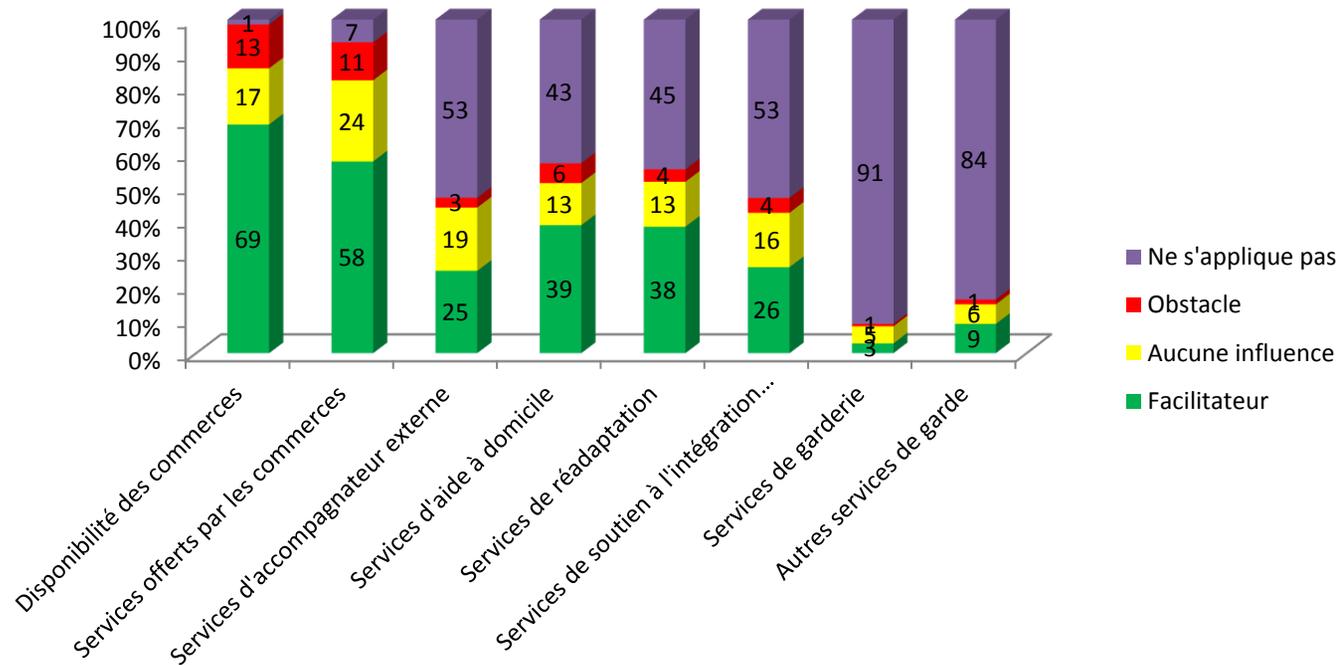


#### 4. Services commerciaux + Service socio-sanitaires

Pour la thématique des services commerciaux et des services socio-sanitaires, les deux éléments perçus les plus comme étant des facilitateurs sont « la disponibilité des commerces » et « services offerts par les commerçants » qui

obtiennent respectivement des scores de 69% et 58% (Graphique 27). Pour les autres types de services, les scores se partagent entre « facilitateur » et « ne s'applique pas ».

**Graphique #27 : Services commerciaux + Service socio-sanitaire**

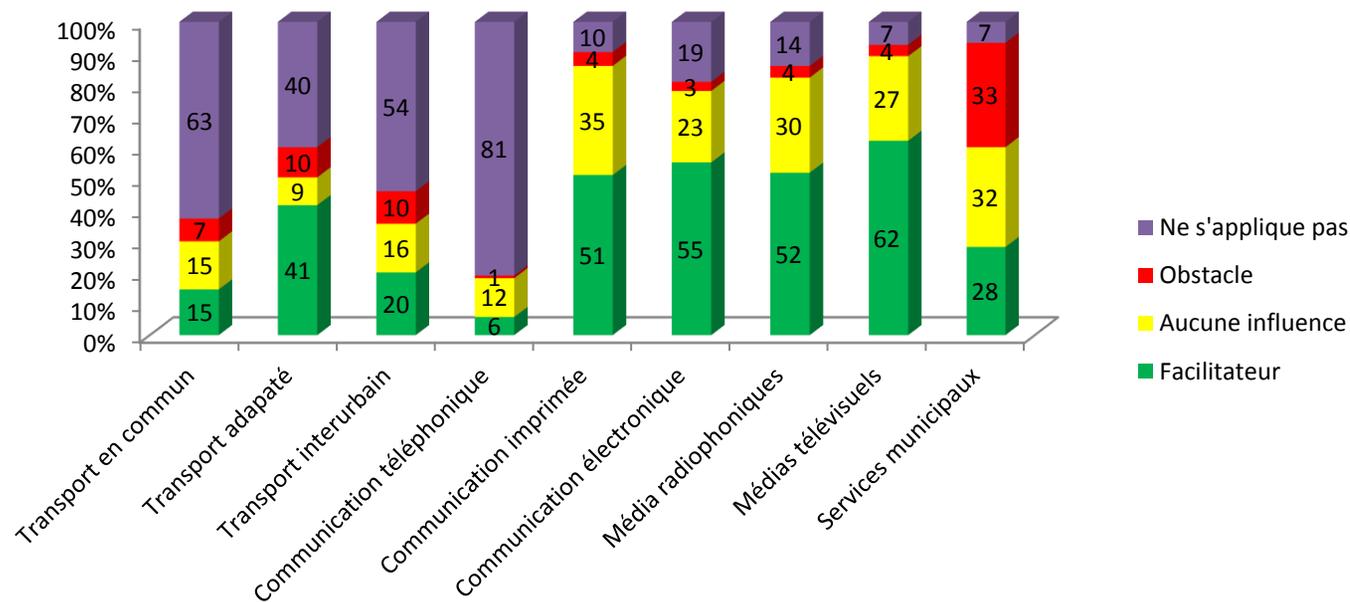


### 5. Services des infrastructures publiques

Les éléments composant les services des infrastructures publiques sont soit carrément absents de certains milieux (ne s'applique pas sélectionné) ou, dans le cas contraire, sont globalement perçus positivement. Le seul élément qui est perçu davantage négativement est celui des services municipaux (voirie, déneigement, enlèvement des ordures) où

33% des répondants le perçoit à la manière d'un obstacle. Il est probable que le déneigement soit en grande partie responsable de cette situation puisque lorsque l'on croise cette donnée avec éléments tels que : « accessibilité des trottoirs de votre milieu (hiver) », « accessibilité des intersections de votre milieu (hiver) », et « condition climatiques hivernales », on observe que plus de 80% des répondants ont identifié ces facteurs comme « obstacle ».

**Graphique #28 : Services des infrastructures publiques**

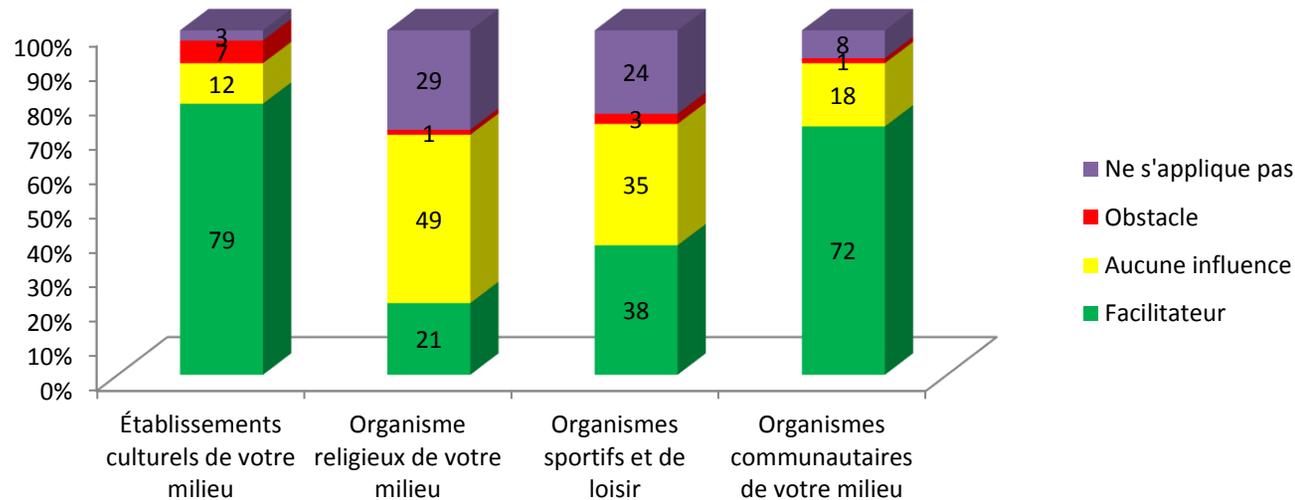


## 6. Services des organismes communautaires

Les organismes communautaires (Établissement culturels de votre milieu et organismes communautaires de votre milieu) sont perçus par les répondants, comme des ressources qui généralement facilitent la réalisation des habitudes

de vie où les valeurs « facilitateur » obtenues franchissent le cap des 70% (respectivement 79% et 72%). Très rarement, ces éléments ont été dépeints comme des obstacles.

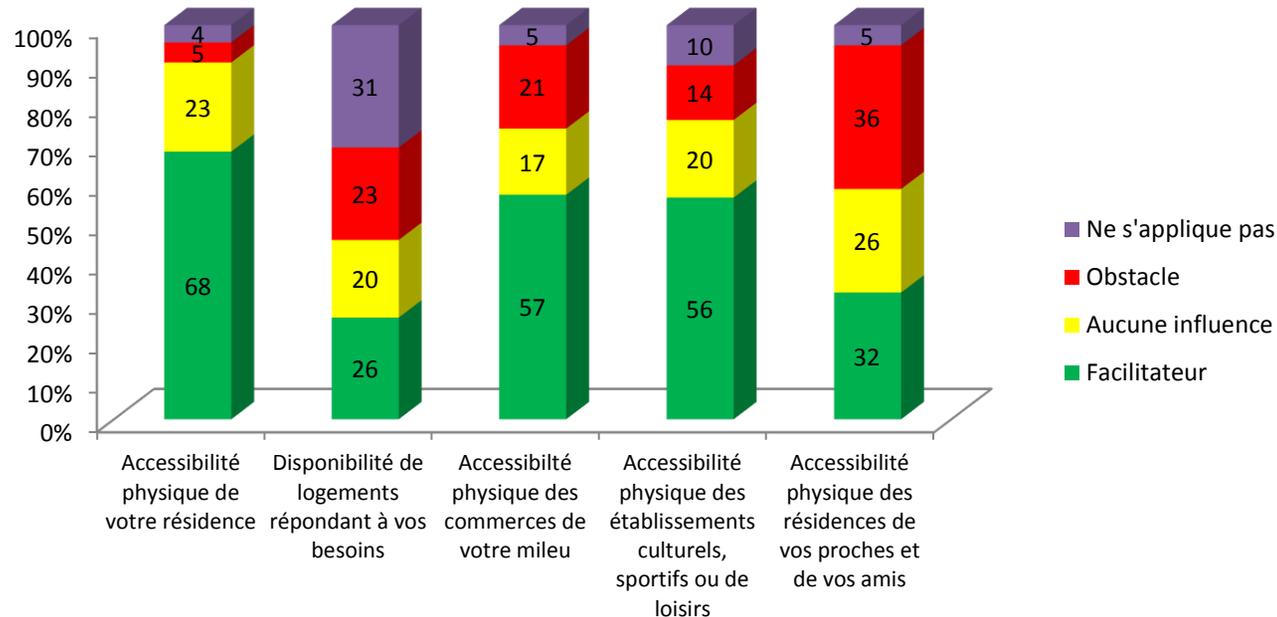
Graphique #29 : Services des organismes communautaires



## 7. Accessibilité physique aux bâtiments

L'accessibilité physique des bâtiments est considérée globalement comme étant positive (plus de 55%) chez les répondants en ce qui concerne la résidence personnelle, les commerces et les établissements culturels, sportifs ou de loisirs. Là où il semble survenir certaines problématiques, c'est lorsque les répondants fréquentent leur réseau social et se déplacent à leur domicile. Le manque d'adaptation (obstacle à 36%) apparaît comment étant un frein à la réalisation des habitudes de vie.

Graphique #30 : Accessibilité physique aux bâtiments



## 8. Sol, voies de circulation et distances

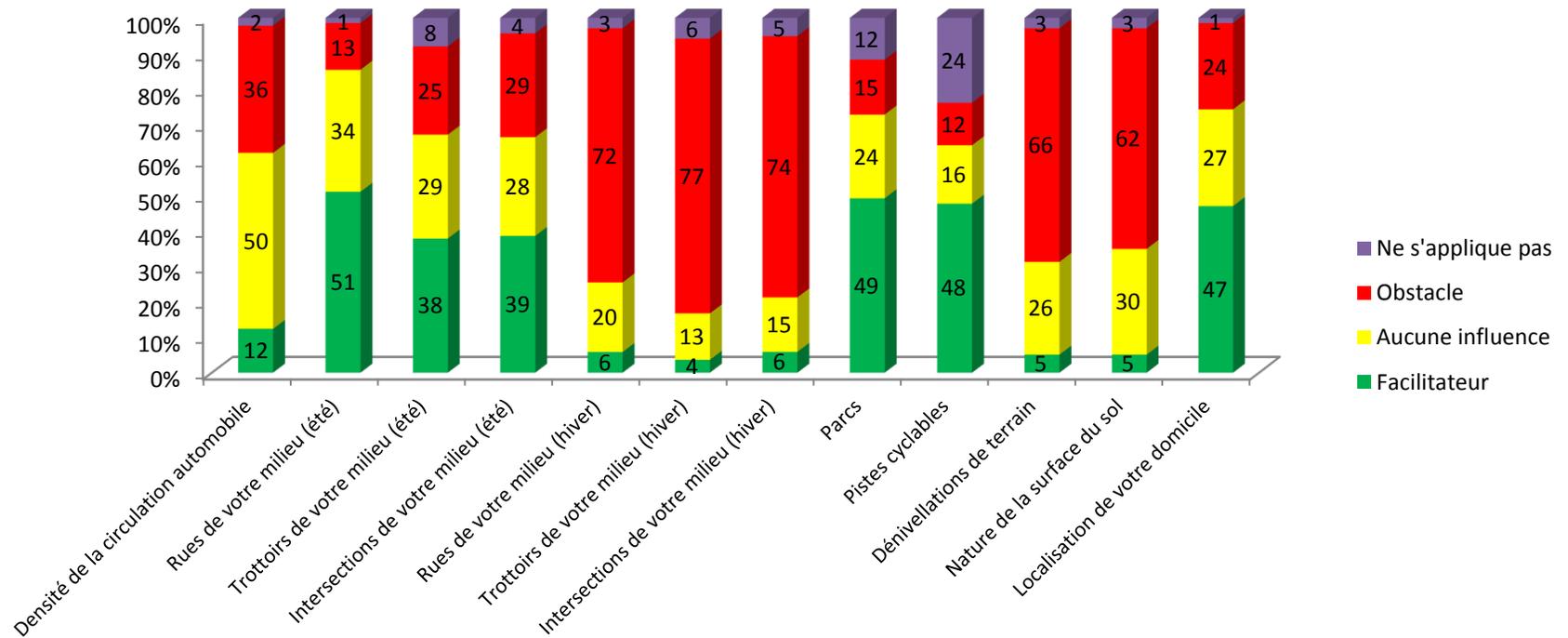
La thématique « sol, voies de circulation et distances » contient une forte proportion d'éléments qui sont problématiques chez les répondants (Graphique 31). En effet, trois éléments sont considérés, en moyenne, à 74% comme « obstacle » soit : rue de votre milieu en hiver (72%); trottoir de votre milieu en hiver (77%); intersection de votre milieu en hiver (74%). Il apparaît que cette situation ne soit pas, à priori, le résultat de ces structures du mobilier urbain des municipalités, mais plutôt liée intimement à la saison « hivernale ». Lorsque l'on reconsidère ces mêmes

éléments, mais, cette fois en saison estivale, les scores « obstacle » obtenus chutent dramatiquement, pour représenter, en moyenne, 22% de l'opinion des répondants (rue de votre milieu en été [13%]; trottoir de votre milieu en été [25%]; intersection de votre milieu en été [29%]). Cette tendance est aussi confirmée par l'élément « conditions climatiques hivernales » de la thématique « éléments naturels » qui est considéré, à très forte majorité (76%), comme étant un obstacle. Par conséquent, il apparaît que la présence des éléments liés à la saison froide (glace, accumulation de neige, mercure sous zéro, etc.) ait un fort impact négatif sur la réalisation des habitudes de vie des répondants, plutôt que les structures municipales concernées. Ces résultats, qui varient quelque peu d'une municipalité à l'autre, peuvent aussi être influencés par la qualité et la rapidité avec laquelle les autorités s'occupent du déneigement des voies publiques lorsqu'il y a des précipitations. Quant aux déficiences des répondants les plus affectées par les structures urbaines en conditions hivernales, étonnamment ce ne sont pas ceux ayant une déficience motrice (85%) qui sont les plus affectés puisque ceux ayant une déficience psychique les considèrent davantage comme un obstacle (93%). Les scores obtenus pour « obstacle » oscillent globalement autour de 20% en moyenne pour l'ensemble des déficiences, sauf en ce qui concerne les intersections qui polarisent davantage certains résultats. Chez les répondants ayant une déficience visuelle et un TSA, les intersections demeurent un problème même en été chez 45% d'entre eux.

D'autres éléments de l'environnement sont générateurs de mécontentement chez près de 60% de la population notamment la dénivellation du terrain (66%) et la nature de la surface du sol (62%). Considérant la topographie du territoire de chaque municipalité à l'étude il aurait été attendu que les milieux les plus vallonnés (Sherbrooke notamment) soient également ceux qui allaient générer le plus d'insatisfaction, mais les résultats obtenus ne sont pas univoques à ce propos. Le croisement de la question sur la dénivellation avec l'incapacité du répondant permet de voir que chez 79% de ceux qui ont une incapacité motrice considère aussi cet élément comme un obstacle.

Les données démontrent aussi que des répondants, appartenant à d'autres catégories de déficience, éprouvent eux aussi de la difficulté avec les pentes : déficience intellectuelle (65%), visuelle (65%), psychique (60%), langage et parole (79%).

Graphique #31 : Sol, voies de circulation et distances



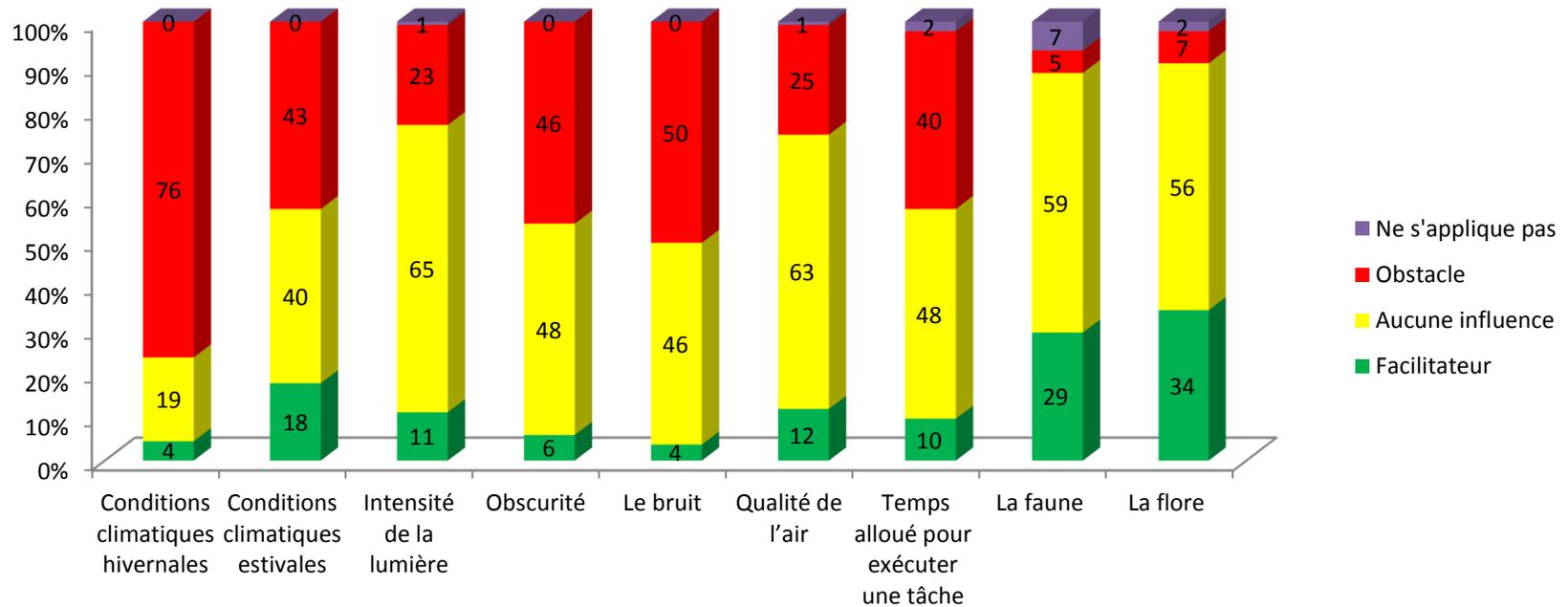
### 9. Éléments naturels

Les conditions climatiques hivernales sont, et de loin, l'élément représentant un obstacle dans la vie des répondants selon la thématique «éléments naturels», où 76% ont sélectionné la réponse « obstacle » à cette question (Graphique 32). La neige, en tant qu'obstacle physique gênant les déplacements, en tant que matière glissante réduisant

l'adhérence, en tant que composé froid, donne la vie dure aux personnes à mobilité réduite où 92% d'entre eux la considèrent comme un obstacle à la réalisation de leurs habitudes de vie. Chose étonnante, l'été est lui aussi perçu, à un degré moins élevé toutefois, comme un obstacle chez 43% des répondants. Quant aux déficiences des répondants les plus affectées par la saison estivale, nous retrouvons la déficience motrice (52%), TSA (56%), les troubles psychiques (60%) et langage et parole (67%).

Mise à part les saisons, trois autres éléments sont considérés par les répondants comme des obstacles au-delà du seuil de 40% : l'obscurité (46%), le bruit (50%), le temps pour exécuter une tâche (40%). L'identification d'une corrélation entre « le bruit » et une déficience particulière montre que ceux qui ont un TSA et un problème de langage et parole sont ceux plus nombreux à considérer ce facteur comme un obstacle (respectivement 89% et 78%). Pour ce qui est du temps alloué aux répondants pour exécuter une tâche, nous l'avons croisé avec la variable « occupation principale ». Nous aurions pu croire initialement que c'est ceux qui détiennent un emploi qui seraient les plus touchés par cet élément, mais les données montrent qu'au contraire, ce sont ceux sans emploi qui en souffrent le plus (56% contre 23%). Il est possible que l'incapacité de se conformer à un rythme de travail fixé par l'employeur empêche une partie de l'échantillon de se dénicher et de se maintenir en emploi. Une autre occupation affectée par les délais est celle des étudiants où la moitié (50%) des répondants présents sur les bancs d'école affirme, eux aussi, éprouver des difficultés.

Graphique #32 : Les éléments naturels

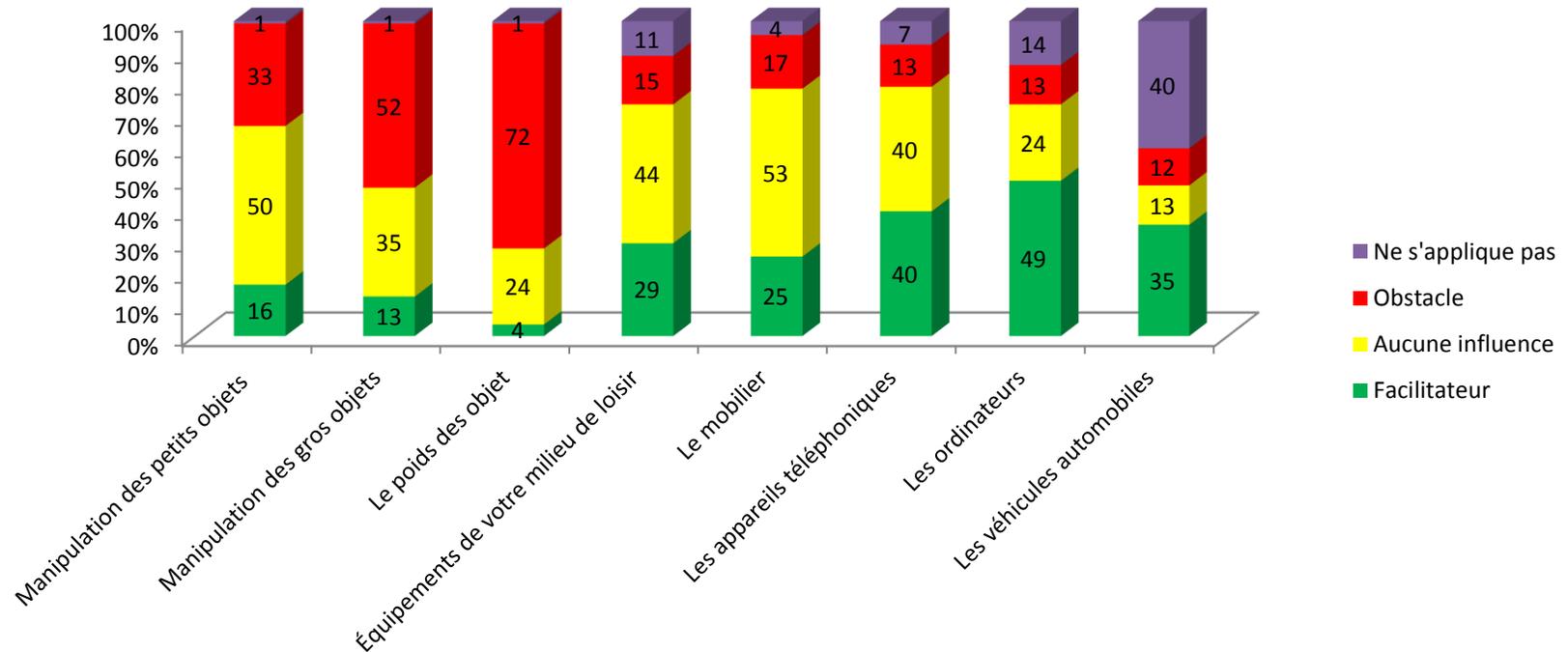


## 10. Les objets

Pour ce qui est des objets avec lesquels les répondants interagissent dans leur quotidien, le volume et la masse sont les facteurs qui sont principalement perçus à la manière d'un obstacle. En effet, les répondants semblent éprouver beaucoup de difficultés lorsqu'ils sont confrontés à des objets très lourds (72%) et volumineux (52%) et de surcroît lorsque la personne a une déficience motrice (respectivement 88% et 71%). Quant aux petits objets qui font appel à la dextérité fine, elle demeure un obstacle chez 33% des répondants, mais ne semble pas pour autant nuire à l'utilisation

d'appareils électroniques (appareils téléphoniques [13%], les ordinateurs [13%]), du mobilier (17%), les équipements de votre milieu de loisir (15%) ou encore l'utilisation d'une voiture (12%).

Graphique #33 : Les objets

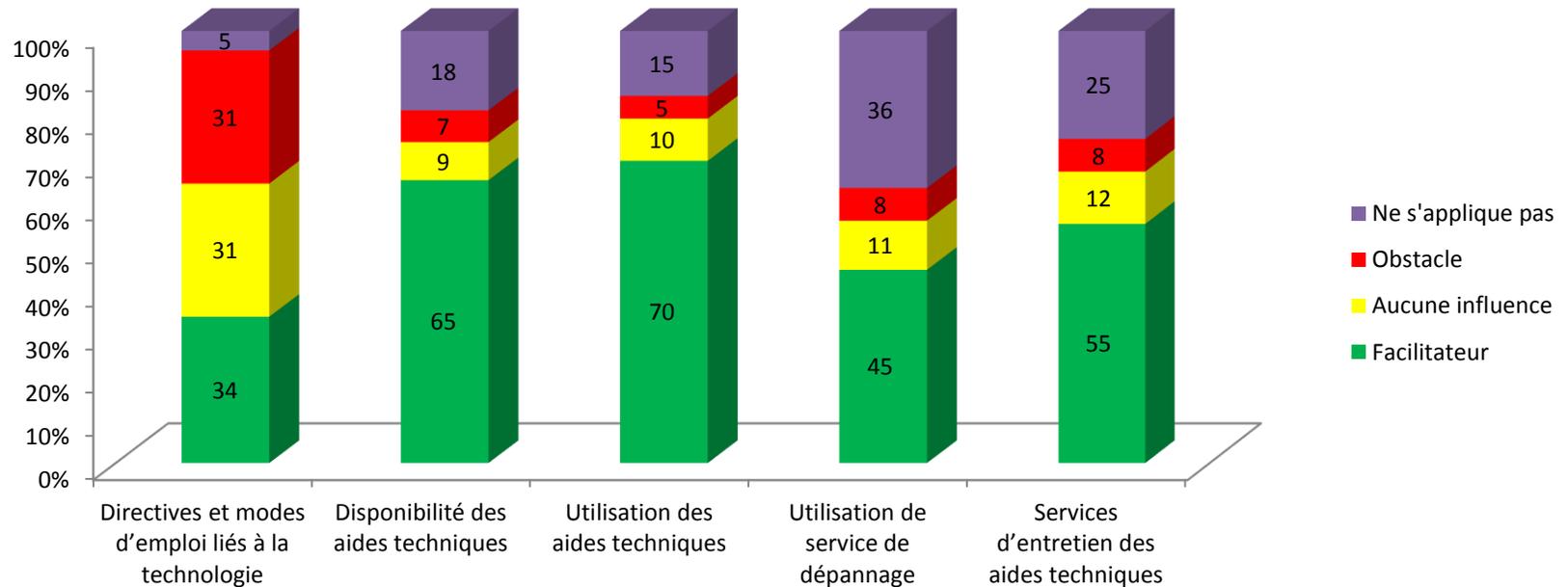


### 11. Technologie + aides techniques

Les données démontrent que près d'un répondant sur trois (31%) considère que les technologies disponibles ne sont pas suffisamment pourvues de directives quant à leur utilisation, compliquant du même coup leur usage. Mais

parallèlement, une proportion similaire de répondants (34%), juge au contraire que les directives offertes facilitent leur emploi. Les aides techniques sont perçues de manière très positive chez les répondants notamment : la disponibilité des aides techniques (65%), l'utilisation des aides techniques (70%) et le service d'entretien des aides techniques (55%).

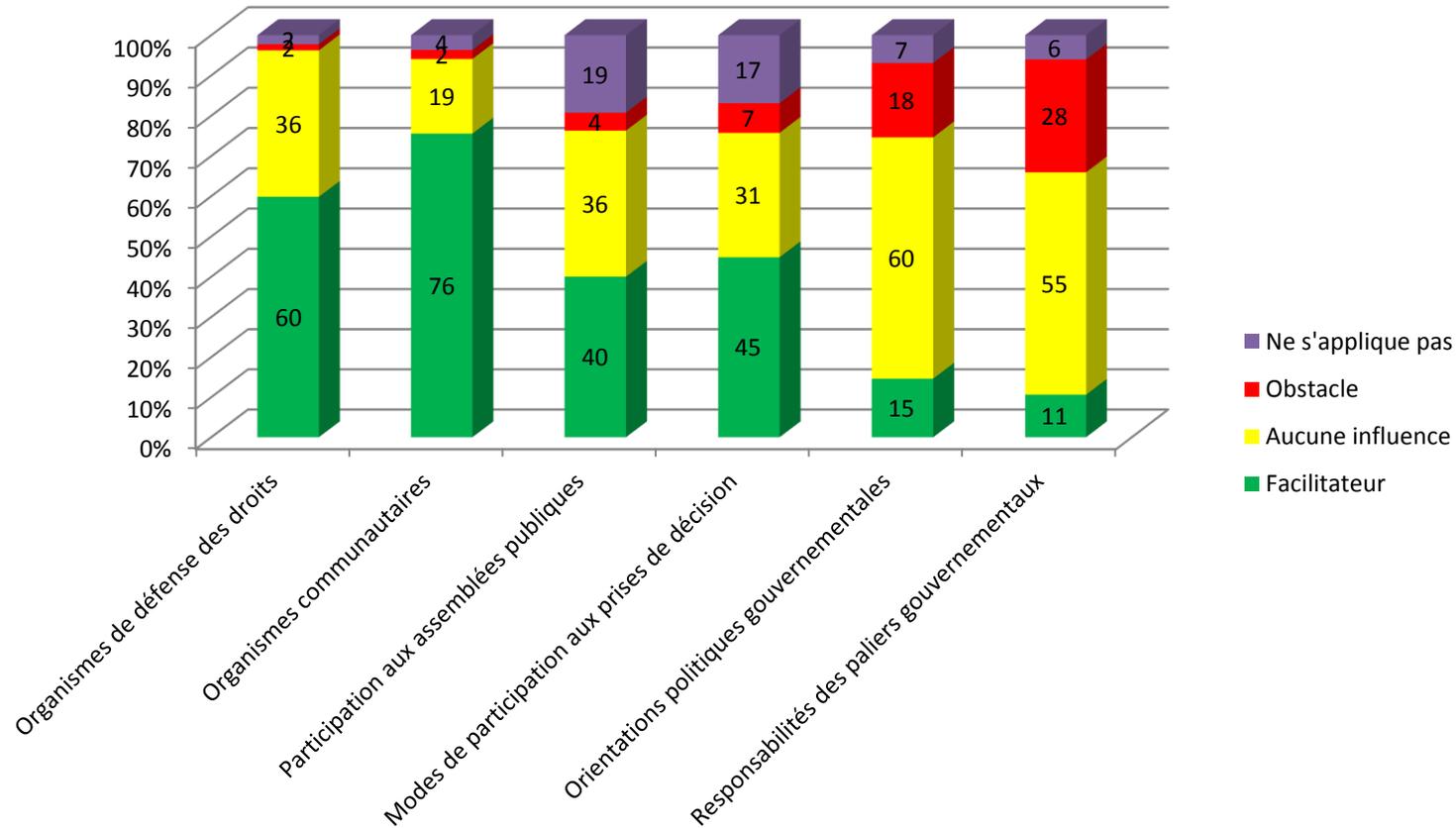
Graphique #34 : La technologie



## 12. Les systèmes politiques

Il n'y a pas d'obstacles majeurs enregistrés en regard des différents éléments composant la thématique «systèmes politiques» où la majorité d'entre eux sont considérés à la fois comme « facilitateur » ou encore n'ont « aucune influence ». Deux instances se démarquent toutefois quant à l'importance positive que leur accordent les répondants : les organismes communautaires (76%) et les organismes de défense de droit (60%), qui apparaissent comme de grands facilitateurs dans la réalisation des habitudes de vie des répondants.

Graphique #35 : Les systèmes politiques

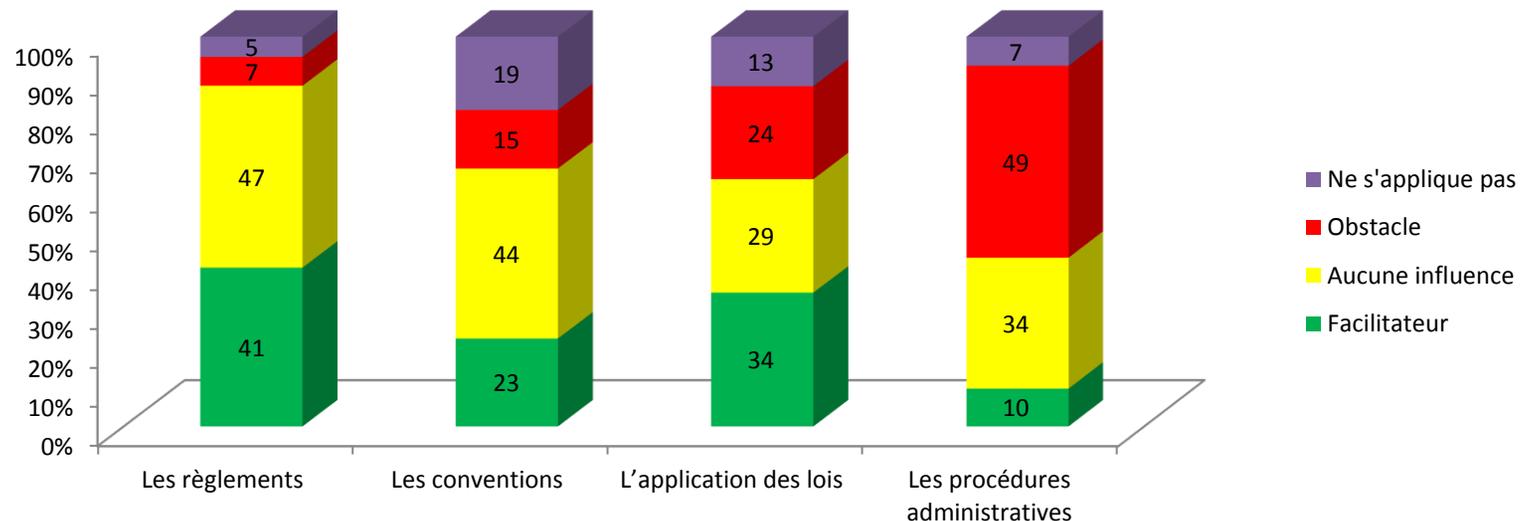


### 13. Les règles sociales

Les règles sociales sont perçues de manière aléatoire par les répondants selon l'élément considéré. Plus négativement, les procédures administratives arrivent en tête avec un niveau « obstacle » à 49%. Si on se concentre sur les municipalités à l'étude, il est possible de voir que cette valeur élevée est attribuable à trois d'entre elles : Trois-

Rivières (61%), Sherbrooke (55%) et Cowansville (58%). Pour sa part, Victoriaville enregistre un score relativement faible de 27%. La même situation se répète pour la question de « l'application des lois » où Victoriaville obtient un score « obstacle » en deçà de ce qui est observé dans les trois autres municipalités (5% contre 31% en moyenne). De l'autre côté du spectre, « les règlements » et l'application de la loi sont perçus globalement comme des facilitateurs ou comme ayant aucune influence à 88% et à 63%.

Graphique #36 : Les règles sociales



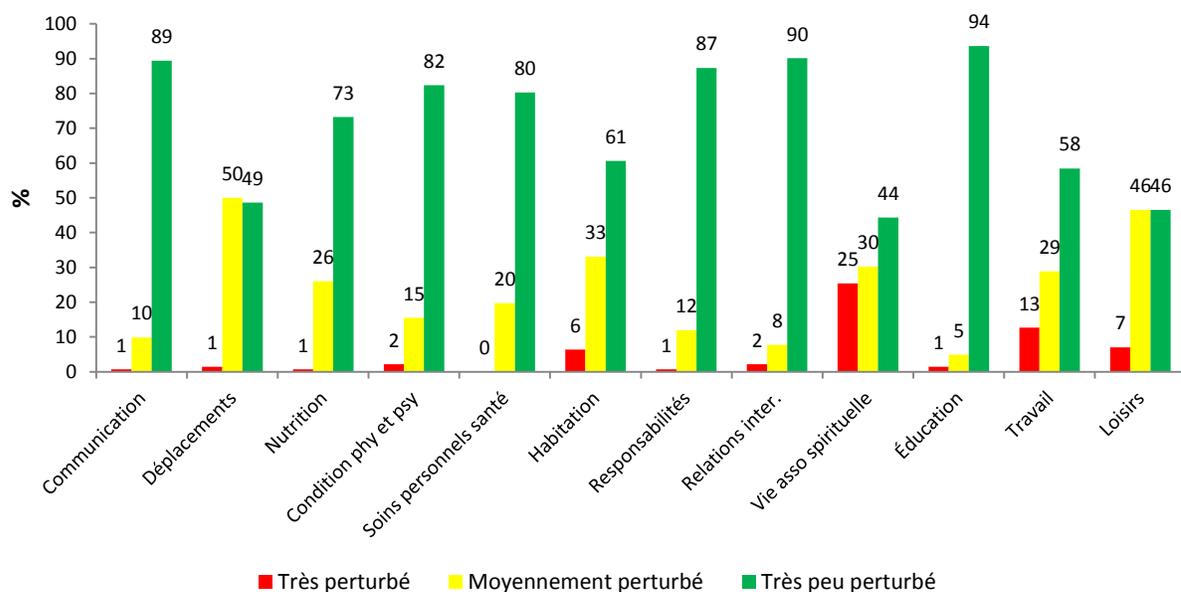
Globalement, on observe que les obstacles se situent davantage du côté de l'environnement physique que social selon les perceptions des répondants pour lesquels les dimensions liées aux attitudes et au réseau apparaissent généralement comme des facilitateurs. On a la différence que les déplacements sur les voies de circulation sont majoritairement perçus comme des obstacles de même que l'accessibilité des infrastructures de leur municipalité

parmi les répondants. À cet égard, il est intéressant de faire des liens avec les plans d'action de ces municipalités concernant les actions réalisées ou envisagées relativement à certains de ces domaines.

### 6.3 Analyse des données de la Mesure des habitudes de vie

Pour débiter, une première analyse a été effectuée sans tenir compte des distinctions entre les municipalités afin de présenter un portrait général de la réalisation des habitudes de vie des répondants. Il faut rappeler ici que la réalisation se mesure sur une échelle allant de 0 (situation de handicap) à 10 (situation de participation sociale). Dans un souci de simplifier ce processus, seuls les éléments faisant état de perturbation importante pour certains individus seront conservés pour une étude plus approfondie. Les données du graphique ici-bas montrent la distribution de l'ensemble des répondants (en %) en fonction de leur perception dans la réalisation de leurs habitudes de vie.

**Graphique #37 : Niveau de réalisation des habitudes de vie selon la MHAVE**



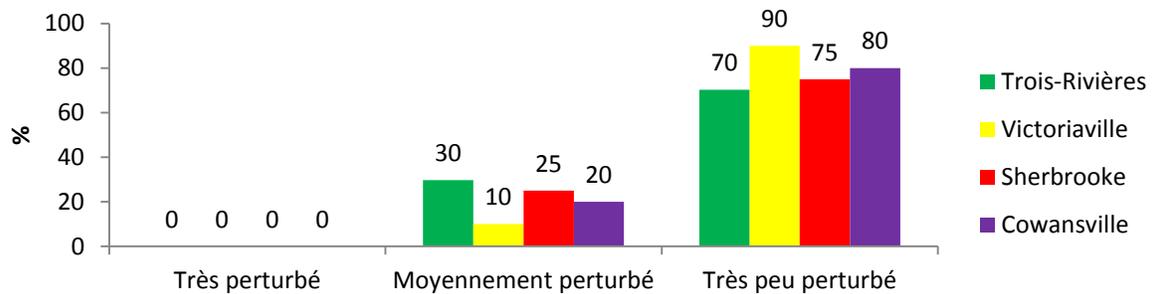
Sur les douze habitudes de vie de la MHAVE, sept d'entre-elles n'apparaissent pas comme étant problématiques chez les répondants : « communication », « nutrition », « condition physique et psychologique », « soins personnels de santé », « responsabilité », « relations interpersonnelles », « éducation » (les éléments précédents ont été sélectionnés lorsque la proportion de répondants inclus dans la catégorie « très peu perturbé » franchissait la barre des 70%). Les autres habitudes démontrent des niveaux de perturbation plus élevés, témoignant de difficultés dans

leur réalisation, à divers niveaux, et ont été examinés plus précisément, en fonction des municipalités notamment, dans les sections suivantes : « déplacements », « habitation », « vie associative et spirituelle », « travail », « loisir »

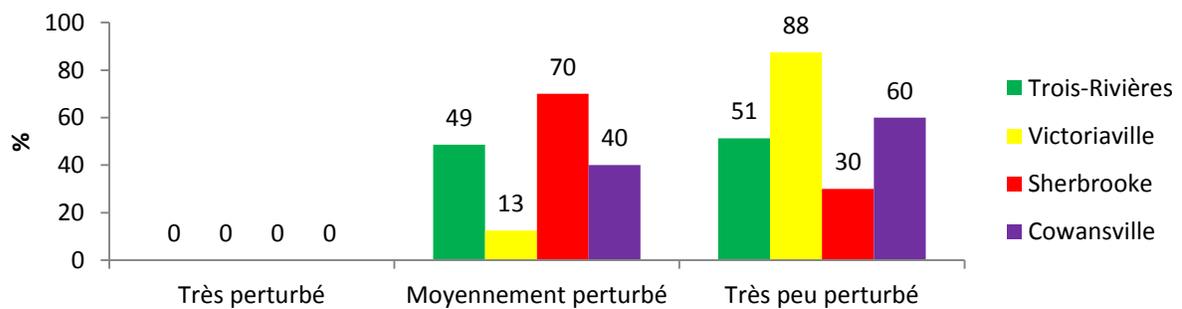
### Analyse spécifique

L'analyse spécifique des données de la MHAVIE, débute avec une première distinction selon deux grandes catégories dans les habitudes de vie « les activités courantes » et les « rôles sociaux » (voir les deux graphiques ici-bas), il est possible d'apercevoir que les valeurs se répartissent quelque peu différemment d'un graphique à l'autre où une plus grande concentration de répondants s'orientent au sein de l'élément « moyennement perturbé » dans la catégorie « rôle sociaux », ce qui témoigne d'un plus faible niveau de réalisation » des habitudes de vie comparativement à la catégorie des « activités courantes ». La ville de Victoriaville se démarque, puisque le niveau de perturbation enregistré des habitudes de vie demeure très faible dans les deux cas.

**Graphique #38 : Habitude de vie « activité courantes » en fonction de la municipalité**



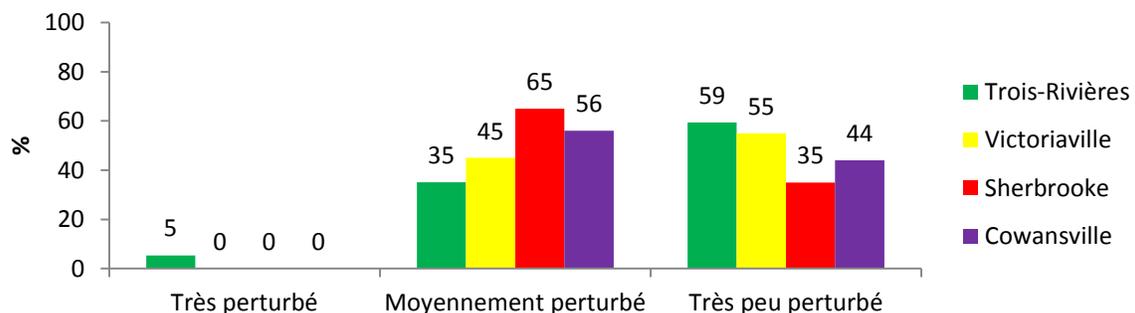
**Graphique #39 : Habitude de vie « rôles sociaux » en fonction de la municipalité**



La suite de l'analyse décortique davantage les habitudes de vies identifiées comme problématique ici-haut

Les municipalités à l'étude ne sont pas égales quant aux différentes structures qu'elles mettent à la disposition de leurs citoyens pour leur permettre de se déplacer. Chacune d'elles offre du transport en commun selon des configurations variées ou encore en fonction de clientèles spécifiques. Les données de la MHAVIE montrent une division, relativement similaire dans toute les municipalités, dans la perception des répondants, où près de la moitié expriment avoir un faible niveau de difficulté (très peu perturbé), alors que l'autre fraction manifeste un niveau de difficulté moyen (moyennement perturbé). Fait à noter, l'activité courante « déplacement » est celle dont la concentration des répondants dans la catégorie « très peu perturbé » est la plus faible, ce qui témoigne de la présence de difficultés dans ce domaine sur tous les territoires. On remarque aussi des disparités quant à la structure des niveaux de perturbation entre les municipalités ou, par exemple, on enregistre un niveau deux fois plus élevé de la perturbation à Sherbrooke (65% de gens « moyennement perturbé »), qu'à Trois-Rivières (35%).

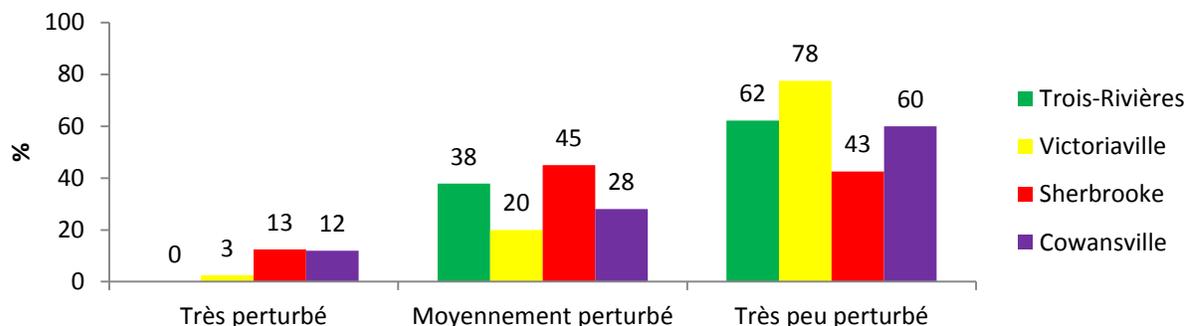
**Graphique #40 : Habitude de vie « déplacements » en fonction de la municipalité**



La structure des résultats pour l'habitation se décline sous la forme d'une pente croissante régulière, où la majorité des répondants se situe dans la catégorie « très peu perturbé » pour ensuite diminuer graduellement dans les deux autres catégories. Contrairement à ce qui a été observé précédemment, dans les déplacements, la catégorie « très perturbé » regroupe davantage de répondants, notamment ceux de Sherbrooke (13%) et de Cowansville (12%). Quant à elle, la catégorie

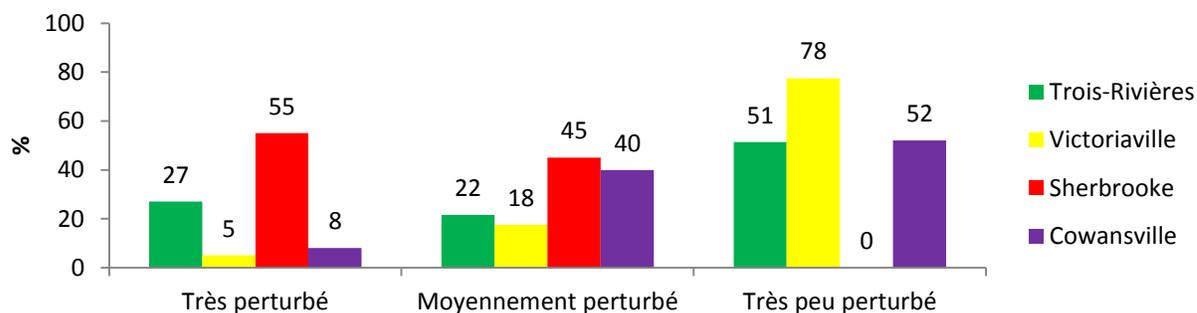
« moyennement perturbé » regroupe globalement 33,1% des répondants, mais la répartition entre les municipalités démontre une certaine divergence entre elles.

**Graphique #41 : Habitude de vie « habitation » en fonction de la municipalité**



Les données de la vie associative réagissent de manière surprenante si l'on focalise sur les résultats obtenus par Sherbrooke, où les répondants semblent vivre des obstacles importants (personne n'est compris dans la catégorie « très peu perturbé »). L'équipe de recherche ne peut expliquer ce phénomène d'autant plus que les autres municipalités obtiennent des données beaucoup plus cohérentes. Une attention particulière a été apportée à cet élément en cours d'analyse. Mise à part Sherbrooke, les répondants semblent tout de même éprouver certaines perturbations dans leur vie associative où 40% des trois municipalités se retrouvent dans les colonnes « très perturbé » et « moyennement perturbé », dont plus du quart des répondants de Trois-Rivières (27%) dans « très perturbé ».

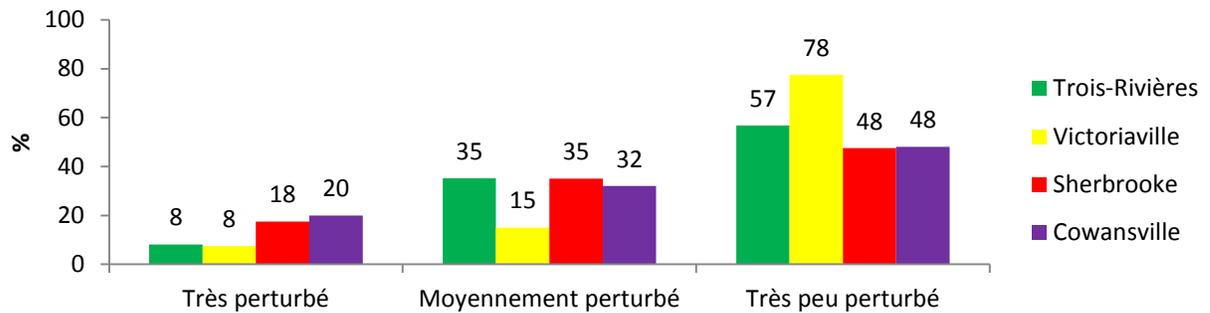
**Graphique #42 : Habitude de vie « Vie associative » en fonction de la municipalité**



Le travail est, lui aussi, un domaine des habitudes de vie où le niveau de perturbation est plutôt élevé. La réalisation des activités liées au travail semble être

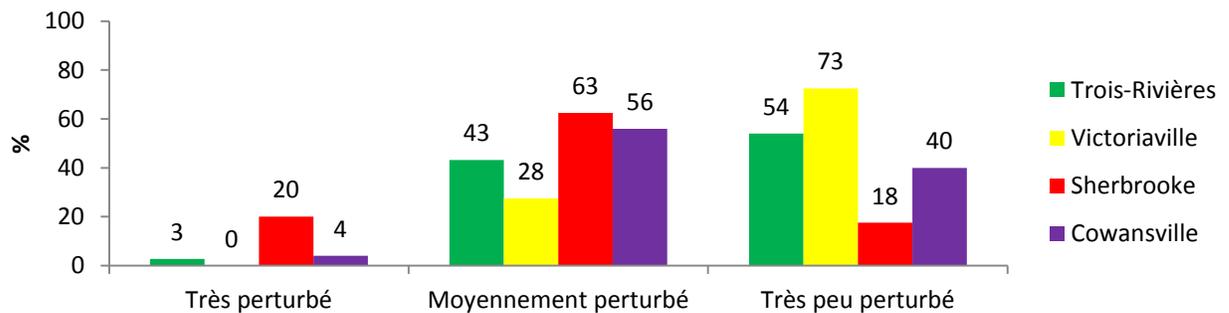
problématique pour un grand nombre de personnes dans l'ensemble des municipalités où les niveaux enregistrés dans « très perturbé » atteignent des niveaux plus élevés (12,7% des répondants). Le travail n'est pas une responsabilité à proprement dite sous l'imputation des municipalités, mais les différentes structures que la ville offre peut avoir pour effet de faciliter son accès. Il faut rappeler ici qu'il y a peu de personnes au travail parmi les répondants, ce qui peut avoir un effet sur le résultat car l'habitude de vie peut ne pas s'appliquer pour plusieurs d'entre elle.

**Graphique #43 : Habitude de vie « Travail » en fonction de la municipalité**



La réalisation des activités de loisir semble être aussi une habitude de vie perturbée dans plusieurs municipalités où les colonnes « moyennement perturbé » et « très perturbé » regroupent une portion importante de répondants (46%). On remarque que la moitié d'entre eux (50%) se retrouve comprise dans la catégorie « moyennement perturbé », ce qui témoigne de difficultés importantes des répondants dans la réalisation de leurs activités de loisir.

**Graphique #44 : Habitude de vie « loisir » en fonction de la municipalité**



Les perturbations enregistrées ne se répartissent pas également selon l'habitude de vie ou encore de la municipalité concernées.

## 6.4 La caractérisation territoriale

### 6.4.1 7.1 Ville de Victoriaville

## La population

### La démographie

La ville de Victoriaville et son agglomération regroupait, en 2011, 46 347 personnes, ce qui représente une progression de 11,9% par rapport à 2001. L'augmentation de cette municipalité a été plus rapide que celle de sa MRC (Arthabaska), qui elle a vu sa population augmenté de 8% pour la même période. Victoriaville représente le pôle urbain principal de la MRC puisqu'elle abrite 62,8% de la population. Selon les projections réalisées par l'Institut de la Statistique du Québec (ISQ), la population devrait augmenter de 32,7% pour atteindre 51 525 habitants en 2036. De son côté, la MRC d'Arthabaska verra croître sa population de 22,5% alors que l'accroissement démographique du Québec s'établira à 27,4% (ISQ, 2014).

### La structure des âges

À Victoriaville, la structure des âges varie au fil des années où les tranches plus âgées devinent surreprésentées. Cette situation s'explique initialement par un affaiblissement des naissances sur le long terme où le groupe des 0-14 ans pourrait passer sous la barre des 16% au cours de l'année 2030 (16,70% en 2006).

**Tableau 10** : Structure des âges comparée à Victoriaville 2006 et 2011

	Victoriaville	
	2006	2011
Âge médian	42,7 ans	44,9 ans
0 à 14 ans	16,7%	15,7%
15 à 24 ans	12,5%	11,5%
25 à 44 ans	24,7%	23,0%
45 à 64 ans	29,6%	30,2%
65 ans et plus	16,9%	19,7%

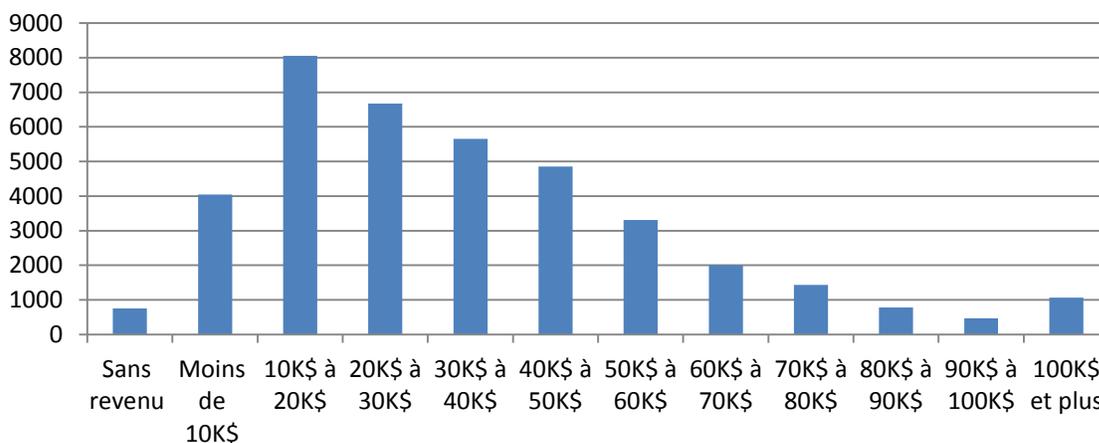
Source : Statistiques Canada, 2016

À Victoriaville, l'âge médian a augmenté de 2,2 ans entre 2006 et 2011 pour s'établir à 44,9 ans. Ce processus de vieillissement de la population va en s'accroissant où les tranches plus âgées occuperont un poids démographique de plus en plus important. Selon les projections, en 2031, le groupe des 65 ans représentera celui qui sera le plus important, alors qu'en 2006 il était dans la situation inverse.

## Le revenu

Le revenu médian des ménages de Victoriaville est de 30 792\$ ce qui est inférieur à celui de la province du Québec, où l'on observe un écart moyen de 2 183 \$ annuellement. Les données montrent que 32,9% des répondants déclarent des revenus individuels inférieurs à 20 000\$, alors qu'un peu moins de la moitié de la population (49,9%) ont des revenus en deçà de 30 000\$. Moins de 14,7% bénéficient de revenus supérieurs à 50 000\$.

**Graphique 45 : Répartition des revenus individuels bruts des citoyens de Victoriaville**



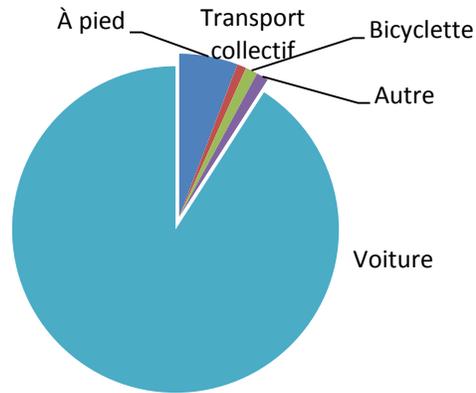
Source : Statistiques Canada, 2016

## Les déplacements

À Victoriaville, la majorité des déplacements s'effectue à l'aide de l'automobile (dans environ 90% des cas). La deuxième place est occupée par les transports actifs (vélo, marche) et représente entre 8% et 10%. Un réseau de transport collectif existe sur le territoire de Victoriaville, mais il a été développé sous la forme de voitures taxis où il

faut effectuer une réservation pour pouvoir bénéficier du service. Au total, le transport collectif représente moins de 1% des déplacements.

**Graphique 46** : Moyens utilisés par les citoyens de Victoriaville pour se déplacer

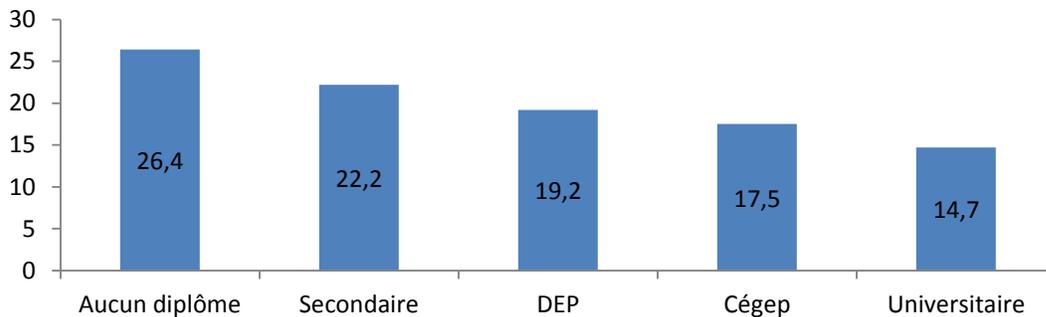


Source : Statistiques Canada, 2016

## La scolarité

Le niveau de scolarité de Victoriaville tend à augmenter avec le temps, où les années passées sur les bancs d'école par la population ont augmenté de 2,8% entre 2006 et 2011.

**Tableau 11** : Le niveau de scolarité des citoyens de Victoriaville



Source : Statistiques Canada, 2016

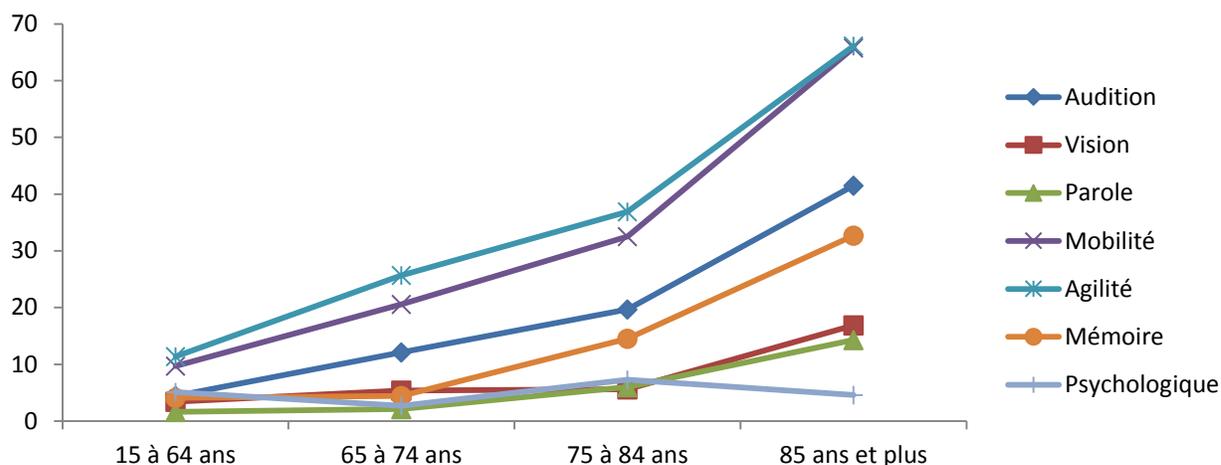
Les données prennent la forme d'une pente descendante où la catégorie renfermant le plus de répondants est celle de « aucun diplôme » talonnée de près par celle du « secondaire ». Pour ce qui est des études postsecondaires, plus de la moitié des répondants en ont effectuées (51,4%), dont 14,7% au niveau universitaire.

## L'incapacité

L'incapacité affecte de manière semblable la population de la région du centre du Québec que celle de la ville de Victoriaville, où l'incapacité affecte 34,0% des 15 ans et plus soit 28,0% des 15 à 64 ans et 56,0% des 65 ans et plus (selon les chiffres de Victoriaville). Ces données démontrent une tendance qui s'observe unanimement dans les sociétés occidentales où une augmentation de l'incapacité est corrélée positivement avec l'augmentation de l'âge. À l'inverse, les moins de 15 ans sont très peu touchés par l'incapacité où seulement 3% en ont. Pour ce qui est de la gravité des incapacités chez les 15 à 64 ans, la majorité des personnes qui ont une incapacité en ont une de gravité légère (19,6%), alors que les modérée à grave se déclinent sous les valeurs suivantes : 5,7% et 2,4%. Chez les 65 ans toutefois, les valeurs observées précédemment augmentent pour chacun des trois niveaux considérés. En effet, chez cette portion de la population, l'incapacité légère connaît une croissance pour atteindre 29,5%. Les deux autres catégories connaissent des croissances plus prononcées où les modérés représentent maintenant 14,7% (près de trois fois plus) alors que les graves atteignent 11,5% (près de 5 fois plus). Il y a donc plus d'incapacités chez les 65 ans et plus, mais, en même temps, les incapacités sont aussi plus sévères.

Le graphique 46 permet de visualiser une progression de la présence de différentes incapacités parmi différentes tranches d'âge de la population, où il semble que la présence d'une incapacité ainsi que son niveau de gravité évolue au cours de la vie d'un individu. En effet, alors que l'incapacité demeure relativement moins importante chez les 15 à 64 ans, elle devient une réalité très importante chez une majorité des 85 ans et plus (voir graphique suivant).

**Graphique 46** : Proportion de citoyens de Victoriaville ayant des incapacités selon différents types d'incapacité en fonction de différentes tranches d'âge



Source : Camirand et al. (2010) Vivre avec une incapacité au Québec

Outre la santé psychologique qui semble affectée avec le temps, toutes les autres déficiences connaissent une croissance selon différentes proportions. Il y a aussi les 85 ans et plus chez qui l'incapacité semble connaître un pic d'évolution. En effet, alors que la croissance est globalement régulière entre les 15 à 84 ans, la tendance connaît ensuite une nouvelle vigueur où les taux d'incapacité doublent entre les 75 à 84 ans et les 85 ans et plus.

## La municipalité

### Processus de participation citoyenne

La Ville de Victoriaville a développé différents moyens conçus de manière à permettre à la population locale d'alimenter le dialogue public dans le développement de la municipalité. Considérant que les citoyens sont les utilisateurs des actions mises en place, la Ville de Victoriaville s'assure ainsi qu'ils puissent intervenir lors du processus décisionnel. L'objectif visé est d'assurer le dialogue dans l'espace public, en permettant aux citoyens de s'exprimer quant aux expériences vécues et pour leur permettre de partager leurs idées. Compte tenu du type de problème rencontré ou du

niveau d'implication que la personne consent à offrir, différents espaces de concertation et de mécanismes de consultation sont offerts:

- **Rencontres d'échanges** : Rassemblement d'individus ou d'organisations concernés par une thématique qui sont sollicités pour participer à une réflexion collective. Elles servent à préciser les besoins des personnes directement concernées par différentes thématiques ou problématiques et faire émerger des projets et des solutions émanant du milieu.
- **Service citoyen** : Porte d'entrée principale du citoyen pour les plaintes et requêtes concernant les services municipaux. On y accède via différents moyens : en personne, par téléphone ou par le web sous forme de questionnaires.
- **Médias sociaux** : Facebook, Twitter, clavardage en ligne, YouTube, Flickr, Instagram. Permet de diffuser de l'information et de recueillir une rétroaction rapide.
- **MonIdée.ca** : Plateforme web permettant aux citoyens de soumettre des idées sur différentes thématiques proposées puis de voter et de commenter l'ensemble des propositions. Cet outil de consultation, disponible pour les organisations locales et les municipalités, s'adapte en fonction du type de projet concerné que ce soit la formule guidée (formulaire) ou la formule ouverte (on prend vos idées).
- **Comités consultatifs** : Comités formés d'élus, de fonctionnaires, de représentants d'organisation et de citoyens ayant pour mandat d'émettre des recommandations à l'appareil municipal sur différentes thématiques. Les comités consultatifs se rencontrent régulièrement au cours d'une année en fonction des mandats spécifiques leur étant attribués : certains interviennent davantage à un niveau opérationnel alors que d'autres œuvrent plus particulièrement en orientations stratégiques.

Ces différents processus de participation citoyenne ne sont pas spécifiques aux personnes ayant des incapacités, mais ces derniers peuvent y contribuer à différents niveaux : à titre individuel (formuler une plainte, proposer des modifications, etc.) en collectivité (le groupe de défense de droit travaille en concertation avec la municipalité dans l'objectif de faire valoir les intérêts de ses membres). Dans le cas des PA cependant, la relation étroite qui unit la municipalité et les PSH est particulière puisque le plan créé les concerne très spécifiquement.

## La gouvernance locale dans le processus de création des PA

### **Rôle de la personne responsable des PA**

À Victoriaville, il y a une personne responsable de l'accessibilité universelle, dont le mandat consiste à assurer l'application de la politique d'accessibilité universelle et à la mise en œuvre des plans d'action. Elle accompagne aussi ses collègues à l'interne pour le changement de pratique dans l'intégration de l'accessibilité dans l'ensemble de leur façon de faire dans les différents services municipaux. Elle relève de la direction de la gestion du territoire, et occupe cette fonction depuis 2012, alors qu'antérieurement, elle occupait une tâche similaire, mais sous la forme de contrat au sein de la direction du loisir.

### **Création d'un comité**

À Victoriaville le PA est créé en collaboration avec un comité consultatif qui est formé par des représentants locaux pour toutes les formes de clientèles (12 organisations dont : personnes malentendante, personnes sourdes, déficience visuelle, déficience motrice, déficience intellectuelle, TSA, santé mentale). Le comité consultatif est un organe créé par la Ville pour la Ville afin de favoriser la participation citoyenne. La Ville s'assure toutefois que chaque organisme ait une bonne représentativité de leurs besoins. Une synergie s'est aussi développée entre les différents partenaires du comité où chacun fait preuve de respect dans les demandes réalisées au nom de leurs membres, même si ces demandes peuvent ne pas avoir d'impact sur les autres membres des partenaires (par exemple, l'adaptation physique pour une clientèle en santé mentale). La Ville de Victoriaville porte une attention particulière à la représentativité des personnes qui participent à la démarche afin d'obtenir des résultats probants. Elle s'assure que chaque organisme participant au sein du comité intègre des participants aux caractéristiques variées et qu'il y ait un certain roulement des représentants, à se renouveler. Un obstacle concernant le comité est celui de maintenir la mobilisation systématique des membres autour de la table. La Ville réussi à accaparer l'intérêt des participants en maintenant un bon niveau de

dynamisme dans ses démarches, mais surtout en permettant que la parole du comité ait un poids dans la sélection des actions réalisées par la municipalité.

### **Étapes pour la réalisation d'un PA**

Victoriaville n'a jamais réalisé de PA annuel. Le PA est réalisé minimalement sur une base biennale ou, habituellement triennale, parce que les responsables considèrent que ça n'a pas de sens de réaliser une tâche d'une telle ampleur à chaque année. Depuis 2014, afin d'avoir une vision plus globale, Victoriaville effectue son PA via une planification stratégique.

La réalisation d'un PA débute par la mise en place d'une vaste consultation publique des citoyens, une consultation de la population ayant des incapacités, et des organismes œuvrant dans le milieu, pour valider les besoins. Lors de ces rencontres les responsables questionnent à propos des éléments positifs (ce qui va bien) et négatifs (les obstacles rencontrés) afin de réaliser un portrait de la situation. Ensuite, ils se demandent où ils veulent en être dans quelques années en identifiant des cibles. Ces cibles sont ensuite décortiquées en unités plus petites afin de comprendre les étapes à effectuer dans les prochaines années pour atteindre ces cibles. Ces éléments sont ensuite revalidés avec les partenaires pour être intégrés au sein d'une première proposition d'un PA. Le comité consultatif a aussi la responsabilité de déterminer une hiérarchisation des différentes propositions en fonction d'une priorisation réalisée selon différents facteurs. Le comité est sollicité à de nombreuses reprises par la responsable de l'accessibilité de la Ville lors du processus de création du PA (à toutes les semaines), et pour éviter de surutiliser cette ressource, des sous-groupes sont formés afin de diviser les tâches en fonction du champs d'expertise de chacun d'eux. Ainsi, aucun groupe n'est impliqué dans l'ensemble du processus, diminuant ainsi le fardeau que représente cette tâche.

La Ville de Victoriaville désire être mieux assistée lors du processus de création des PA, mais dans la situation actuelle des choses, aucune ressource ne lui offre un tel support. L'aide offerte par l'OPHQ ne serait pas adéquate puisque les employés en

fonction auraient du mal à traiter avec le niveau de complexité des sollicitations formulées par Victoriaville.

Depuis les premiers PA élaborés par le comité consultatif et soumis au conseil municipal, aucun élément des PA n'a encore été enlevé. Il faut savoir que le comité consultatif jouit d'une grande notoriété face au conseil municipal. Il faut savoir aussi que le comité a assimilé les contraintes organisationnelles à Victoriaville et les considère lors de la création du PA.

Les mesures adoptées dans le PA par le comité consultatif sont alors soumises au conseil municipal qui a le pouvoir de l'adopter ou non.

Dans l'élaboration des PA, la responsable de l'accessibilité universelle s'assure que les mesures adoptées affectent une variété de secteurs qui sont sous la responsabilité de la municipalité. Ils ont le désir de développer à tous les niveaux, mais certains champs d'intervention ont plus d'éléments ciblés notamment à cause du haut niveau des demandes exprimées par la communauté. Au contraire, dans certains secteurs comme la sécurité civile (la police étant sous une responsabilité provinciale), le champ d'action qui les concerne demeure relativement restreint.

Le processus complet pour la réalisation des PA nécessite un an de travail. Il débute avec une réflexion sur l'organisation des consultations, pour en arriver à une planification stratégique, qui elle va guider la construction du PA. Par la suite, on doit procéder à e des vas et viens pour permettre de valider les éléments constitutifs du PA. Ensuite il y a un processus de priorisation des mesures adoptées réalisé par le comité consultatif. Les mesures vont ensuite être estimées par des agents municipaux afin de connaître les sommes budgétaires qu'ils nécessitent. Ces données en main, la responsable de l'accessibilité peut ensuite se présenter devant le conseil municipal afin de leur présenter le PA ainsi que les raisons sous-jacentes aux choix effectués. À Victoriaville, on juge que de travailler de manière transversale et intersectorielle aurait pour effet d'engendrer des délais plus importants, mais occasionnerait des résultats beaucoup plus profitables.

## **Le suivi des mesures**

La responsable de l'accessibilité universelle à la Ville de Victoriaville travaille à temps plein sur les différents dossiers et par conséquent elle demeure constamment impliquée, ce qui lui permet de réaliser des suivis fréquents. Elle implique aussi les membres du comité consultatif lors des visites terrain des différents chantiers en cours afin d'expérimenter certaines structures et s'assurer que les devis sont correctement suivis.

## **Informers la population sur les mesures adoptées**

Les PA et les bilans sont accessibles sur le site internet. Les membres du comité consultatif communiquent les actions réalisées à leurs membres. La Ville, dans le journal local, publie les bons coups réalisés. Ils ont une infolettre qu'ils distribuent aux partenaires liés aux politiques sociales « zone citoyen », via une plateforme web.

## **Offre d'équipements et de services en loisir municipal**

- La municipalité offre de nombreuses structures et activités pour l'ensemble de ses citoyens. En voici une liste :
- Équipements sportifs à vocation récréative
- Centre communautaire d'Arthabaska
- Colisée Desjardins
- Complexe multisport Promutuel
- Complexe sportif Sani Marc
- Local Skateparc
- Pavillon Agri-Sports
- Pavillon Jean-Béliveau
- Piscine Édouard-Dubord
- Stade Rémi Deshaies
- Parcs extérieurs d'envergure
- Parc du Boisé-des-Frères-du-Sacré-Coeur
- Jardin des rendez-vous
- Mont Arthabaska
- Parc Terre-des-Jeunes
- Réservoir Beaudet
- Skatepark extérieur

- Vélogare du Grand-Tronc
- Piscine extérieures
- Parc de l'Amitié
- Parc de la Rivière
- Parc des Forges
- Parc Mgr-Milot
- Parc Ste-Famille

Les activités extérieures organisées par la municipalité. Ces activités peuvent être librement accessibles ou nécessiter une réservation.

Animation estivale : Service d'animation des parcs municipaux pour les 5 à 12 ans. Un programme d'intégration offre un accompagnement adapté aux enfants qui ont des besoins particuliers afin de faciliter leur participation aux activités de l'animation estivale.

#### Baseball et balle-molle

- Basketball
- BMX
- Course et marche
- Disc golf
- Fers
- Football et rugby
- Jeux d'eau
- Patin à roues alignées
- Pétanque
- Pickleball
- Ping-pong
- Piscines et pataugeoires
- Randonnée pédestre
- Skateboard
- Soccer
- Sports nautiques
- Tennis
- Vélo de montagne
- Volleyball
- Patinage libre

- Partenariat municipal/entreprise privée
- Circuit de conditionnement physique adapté aux personnes en situation de handicap
- Volet culturel
- Carré 150
- 2 bibliothèques

## Le système de transport collectif

Victoriaville possède un service de transport collectif qui se nomme « TaxiBus » qui a la particularité d'utiliser des voitures-taxis. Ce système ne fonctionne pas sur le principe des circuits fixes, les trajets sont plutôt élaborés en fonction des réservations des usagers. À l'image des services de taxis traditionnels, l'abonné doit effectuer sa réservation de transport par téléphone à chaque fois qu'il désire se déplacer. Trente véhicules s'activent donc pour desservir un réseau de plus de 800 points d'arrêt, répartis à travers la ville de Victoriaville. Pendant sa course, le véhicule TaxiBus peut faire monter à son bord d'autres usagers ayant réservé un embarquement sur le même trajet et dont la destination se trouve dans le même secteur.

Les personnes ayant une incapacité et utilisant une aide à la mobilité ont aussi la possibilité de voyager à bord des voitures TaxiBus. Toutefois, comme l'espace à bord est relativement limité, seulement certains items suivants sont autorisés (le chauffeur peut vous aider à monter ces items dans le véhicule) :

- Fauteuil roulant manuel à cadre rigide
- Fauteuil roulant manuel pliable
- Marchette
- Déambulateur
- Béquilles
- Cannes et quadripode
- Aide respiratoire incluant les bouteilles d'oxygène
- Membres artificiels (non portés par l'utilisateur) et orthèses
- Les chiens-guides

Pour ceux dont l'aide à la mobilité est trop volumineuse ou lourde pour pouvoir utiliser un système de transport en commun régulier par voiture, ou encore qui

nécessitent une assistance humaine, un transport adapté, le « Rouli-Bus » a été mis en place spécialement pour répondre aux besoins des personnes vivant avec une déficience physique, intellectuelle ou visuelle. Contrairement au Taxibus qui nécessite un certain niveau d'autonomie pour l'utiliser, le Rouli-bus possède du personnel qualifié afin d'assister la personne ayant une incapacité et ce, autant à l'étape de l'embarquement que lors du débarquement. Le principe de fonctionnement du Rouli-bus est similaire à celui du Taxibus où la personne doit réserver son parcours à l'avance en précisant l'heure de départ ainsi que les points de départ et d'arrivée (système de type porte à porte).

### Politiques municipales pour favoriser l'accès inclusif

La politique adoptée par la Ville de Victoriaville vise à offrir à l'ensemble des citoyens un milieu de vie où chacun d'eux a la possibilité de bénéficier des mêmes services de façon similaire et autonome, peu importe ses caractéristiques personnelles. Pour y arriver, deux volets doivent être considérés :

- Une approche inclusive qui implique de planifier, concevoir et offrir les services municipaux et ce, des infrastructures aux modalités administratives, en fonction de l'ensemble des usagers ;
- Une approche adaptative qui vise à éliminer toutes les barrières physiques, sociales et de communication existantes pouvant limiter une personne dans l'accomplissement de ses activités de tous les jours.

Quant à l'aspect du loisir, la politique considère ce secteur d'activité comme un moyen privilégié d'intégration et de participation à la vie de la communauté, mais aussi comme une manière de briser l'isolement. Pour y arriver, la Ville de Victoriaville a le souci d'aménager ses infrastructures de façon inclusive et d'adapter au besoin ses programmes offerts. D'autre part, puisque ce sont majoritairement différents organismes qui sont pourvoyeurs des activités de loisir offertes à la population, la municipalité a la responsabilité de les reconnaître et de les soutenir pour l'offre de service d'activités inclusives et spécialisées.

La politique est soutenue par un comité de suivi créé afin d'assurer le suivi permanent et le développement de la politique d'accessibilité universelle ainsi que l'élaboration et l'application de son plan d'action, sous la responsabilité de la Ville de Victoriaville. Il regroupe des partenaires du milieu public et associatif représentant tous les grands types d'incapacités, ou encore des collaborateurs concernés par la thématique de l'accessibilité.

**Tableau 12 : Statistique de la région Centre du Québec et la ville de Victoriaville**

		Centre du Québec	Victoriaville [Agglomération]
Superficie (km <sup>2</sup> ) <sup>1</sup>		6 920	153
Nombre de municipalité <sup>1</sup>		5	
Population <sup>1</sup>		243 798	46 347 [2011]
Prop. De la population du Québec (%) <sup>1</sup>		2,9	0,6
Densité (hab./km <sup>2</sup> ) <sup>1</sup>		34,8	320,8
Âge (Proportion en %) <sup>1</sup>	Moins de 15 ans	38 273 (15,7)	6 700 (14,5)
	15 ans et plus	205 525 (84,3)	37 130 (80,1)
	15 à 64 ans	155 365 (63,7)	28 585 (61,7)
	65 ans et plus	50 160 (20,6)	8 545 (18,4)
Âge moyen (Ans) <sup>1</sup>		43,2	44,0
Revenu total médian (\$)¹		30 235	30 792
Taux de faible revenu (%)¹		6,6	6,8
Statut d'emploi occupé(%)¹	En emploi	58,1	49,9
	Au chômage	6,7	2,9
	Sans emploi	35,2	31,6
Scolarité (%)¹	Aucun diplôme	20,6	24,6
	Diplôme secondaire	16,8	21,5
	DEP	24,9	20,4
	DEC	20,0	17,4
	Universitaire	17,7	12,8
Taux d'incapacité chez les personnes (%) <sup>2</sup>	15 ans et plus	33,7	34,0
	15 à 64 ans	27,9	28,0
	65 ans et plus	55,0	56,0
Nombre de personnes ayant des incapacités <sup>2</sup>	15 ans et plus avec	141 335	12 680
	15 à 64 ans	91 645	7 920
	65 ans et plus	49 690	4 760
Enfants de moins de 15 ans avec incapacité <sup>2</sup>	Nombre	2 045	195
	Taux (%)	3,0	3,0
Taux d'incapacité selon la gravité (%) [15 à 64 ans] <sup>2</sup>	Légère	19,5	19,6
	Modérée	5,8	5,7
	Grave	2,6	2,4
Taux d'incapacité selon la gravité (%)	Légère	29,6	29,5
	Modérée	14,2	14,7

[65 ans et plus] <sup>2</sup>	Grave	11,3	11,5
Taux d'incapacité selon le type (%) [15 ans et plus] <sup>2</sup>	Audition	7,4	5,9
	Vision	4,2	3,4
	Parole	2,3	1,8
	Mobilité	14,0	11,3
	Agilité	16,3	13,1
	Apprentissage	5,0	3,9
	Mémoire	5,6	4,5
	Déficience intellectuelle + TSA	1,1	0,9
	Psychologique	4,9	4,0
Indéterminé	3,2	2,6	

<sup>1</sup> Statistiques Canada, 2016

<sup>2</sup> Camirand et al. (2010) Vivre avec une incapacité au Québec

## 6.4.2 Trois-Rivières

### La population

#### La démographie

La ville de Trois-Rivières est la 9<sup>ième</sup> plus grande ville du Québec en termes de population, où l'on dénombrait 134 413 habitants au dernier recensement en 2016, soit 1,61% de l'ensemble de la population du Québec. Elle est aussi la ville la plus peuplée de la région administrative de la Mauricie et représente un pôle majeur dans l'économie et le dynamisme de la région où elle regroupe 50,4% de la population totale. Son taux d'accroissement est supérieur à celui de sa région administrative avec 2,3% annuellement. Selon les projections réalisées par l'ISQ, la population devrait augmenter de 9,1% entre 2011 et 2036 pour atteindre 144 705 habitants alors que l'accroissement démographique du Québec s'établit à 27,4%.

#### La structure de la municipalité

La municipalité de Trois-Rivières est composée de 5 arrondissements

- Arrondissement Cap-de-la-Madeleine
- Arrondissement Saint-Louis-de-France
- Arrondissement Sainte-Marthe-du-Cap
- Arrondissement Trois-Rivières Ouest
- Arrondissement Pointe-du-Lac

## La structure des âges

La structure des âges à Trois-Rivières ressemble à celle observée dans les sociétés occidentales où elle prend la forme d'une pyramide inversée, phénomène provoqué par un faible taux de natalité.

*Tableau 13 Distribution de la population de la ville de Trois-Rivières selon les groupes d'âge, 2006 et 2011*

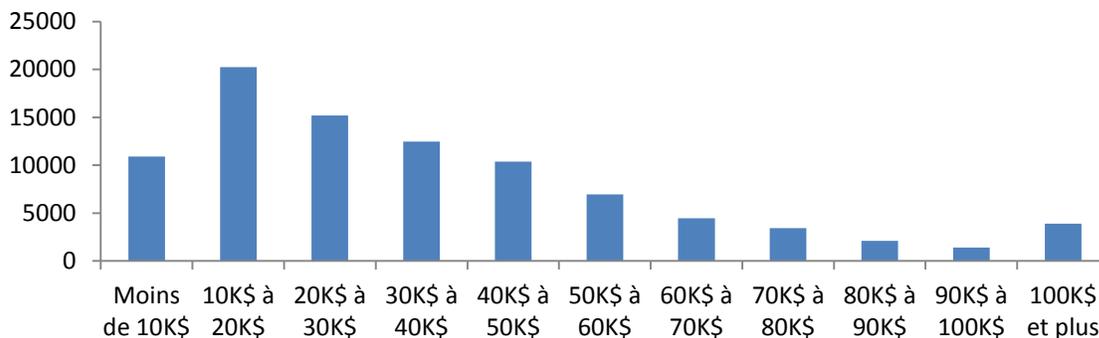
	Trois-Rivières	
	2006	2011
Âge médian		
0 à 14 ans	18 345	17 475
15 à 24 ans	16 110	16 760
25 à 44 ans	31 015	29 835
45 à 64 ans	39 050	41 295
65 ans et plus	21 795	25 970

Source : Statistiques Canada, 2016

## Le revenu

Le revenu médian des ménages de Trois-Rivières est de 29 529\$ ce qui est inférieur à celui de la province du Québec, où l'on observe un écart moyen de 6 388 \$ annuellement. Les données montrent que 34,1% des répondants déclarent des revenus individuels inférieurs à 20 000\$, alors qu'un peu plus de la moitié de la population (50,7%) ont des revenus en deçà de 30 000\$. Moins de 16,8% bénéficient de revenus supérieurs à 50 000\$.

**Graphique 47 Distribution de la population de la ville de Trois-Rivières selon le revenu individuel**



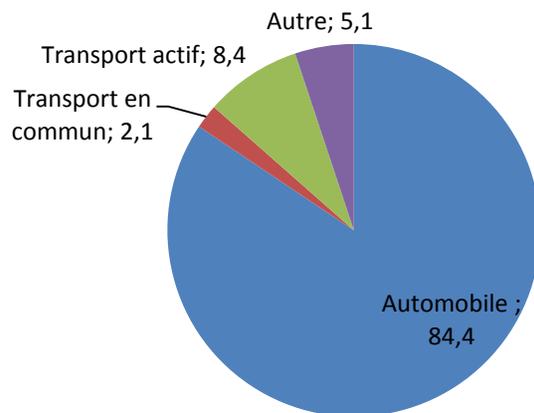
Source : Statistiques Canada, 2016

Le taux de chômage, en 2014, était plus élevé dans la région métropolitaine de recensement de Trois-Rivières (8,5%) que pour l'ensemble du Québec (7,7%). Le taux d'activité est quant à lui plus faible à Trois- Rivières.

## Les déplacements

Une enquête révèle que le moyen de transport le plus utilisé par les Trifluviens est l'automobile, où il compte pour 84,4 % des déplacements effectués par les résidents en 2011. Depuis 2000, cette proportion a augmenté de 5,6%. Cette augmentation s'est faite au dépend des autres modes de transport qui ont tous connu une diminution durant la même période.

**Graphique 48** : Les moyens de transport utilisés



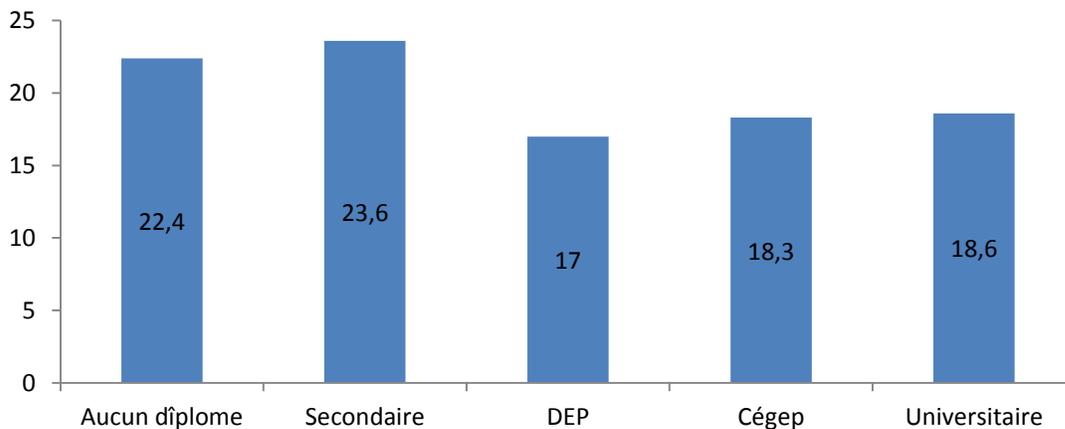
Source : Statistiques Canada, 2016

L'utilisation des transports actifs (non motorisés) a diminué entre 2000 et 2011 dans presque tous les secteurs de Trois-Rivières, où la part modale de ces modes de déplacement est passée de 11,8 à 8,4 %. Un réseau cyclable composé de différentes structures est présent sur le territoire trifluvien. Il y a peu de pistes cyclables en site propre, hormis le parc linéaire, puisque la majorité des structures se résume à des accotements aménagés, où l'utilisateur cohabite avec l'automobile.

## La scolarité

En ce qui concerne la scolarité, quelques différences existent entre la ville de Trois-Rivières et le reste du Québec quant à la proportion de personne qui détient un diplôme, où la population de Trois-Rivières est plus nombreuse à ne détenir aucun diplôme. Elle compte aussi un plus grand nombre de personnes détenant un diplôme secondaire, de métiers ou collégial que la moyenne provinciale. Pour ce qui est du titre universitaire, le pourcentage est inférieur à celui du reste du Québec. Il appert que les Trifluviens ont plus tendance à choisir des études techniques que des études universitaires, situation qui est probablement en lien avec le type d'emplois présents sur le territoire.

**Graphique 49** : Distribution de la population de la ville de Trois-Rivières selon le diplôme obtenu



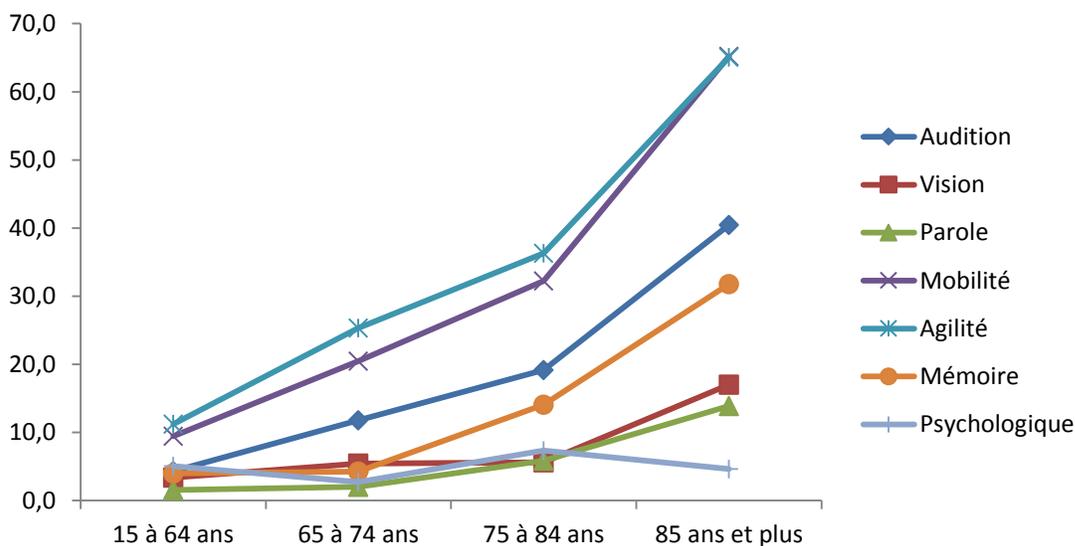
Source : Statistiques Canada, 2016

## L'incapacité

L'incapacité affecte de manière semblable la population de la région de la Mauricie (33,7%) que celle de la ville de Victoriaville (34,0%), soit environ 27,9% des 15 à 64 ans et 55,0% des 65 ans et plus (selon les chiffres de la Mauricie). Ces données démontrent une tendance qui s'observe dans les sociétés occidentales où une augmentation de l'incapacité est corrélée positivement avec l'augmentation de l'âge (Graphique 50). À l'inverse, les moins de 15 ans sont très peu touchés par l'incapacité où seulement 3% en ont. Pour ce qui est de la gravité des incapacités

chez les 15 à 64 ans, la majorité des personnes qui ont une incapacité en ont une de gravité légère (19,5%), alors que les modérée à grave se déclinent selon les valeurs suivantes : 5,8% et 2,6%. Chez les 65 ans toutefois, les valeurs observées précédemment augmentent pour chacun des trois niveaux considérés. En effet, chez cette portion de la population, l'incapacité légère connaît une croissance pour atteindre 29,6%. Les deux autres catégories connaissent des croissances plus prononcées où les modérés représentent maintenant 14,2% (près de trois fois plus) alors que les graves atteignent 11,3% (près de 5 fois plus). Il y a donc plus d'incapacités chez les 65 ans et plus, et les incapacités sont aussi plus sévères.

**Graphique 50 :** Distribution de la population de la Ville de Trois-Rivières selon l'âge et le type d'incapacité.



Source : Camirand et al. (2010) Vivre avec une incapacité au Québec

Outre la santé psychologique qui semble affectée avec le temps, toutes les autres déficiences connaissent une croissance selon différentes proportions. Chez les 85 ans et plus, l'incapacité semble connaître un pic d'évolution. En effet, alors que la croissance est globalement régulière entre les 15 à 84 ans, la tendance connaît par la suite une nouvelle hausse où les taux d'incapacité doublent entre les 75 à 84 ans et les 85 ans et plus.

## La municipalité

### Processus de participation citoyenne

La Ville de Trois-Rivières a développé une politique de participation citoyenne pour permettre à toutes et tous de participer et de s'impliquer à part entière dans les affaires publiques. La participation citoyenne donne donc la possibilité aux citoyens d'émettre leurs opinions, d'exercer leur droit civique, d'influencer la prise de décisions, de s'assurer du droit aux services, aux ressources et aux besoins de base. Elle permet ainsi le développement cohérent et durable de la collectivité. Pour offrir l'opportunité aux citoyens de participer, de s'impliquer à part entière et selon ses capacités à la vie de la communauté trifluvienne, de faciliter l'expression des opinions, ainsi que de faciliter l'exercice de leurs devoirs, la Ville de Trois-Rivières a mis en place une politique visant à :

Favoriser la mise en place de mécanismes de consultation, de communication et d'information dans le but d'inciter la participation active dans la politique municipale.

Assurer une vigie et adapter les nouvelles méthodes de consultation citoyenne.

Mettre en place des mécanismes de réflexion et d'expérimentation afin de développer des méthodes innovatrices facilitant la consultation et la participation citoyenne.

Cette volonté de participation citoyenne s'observe notamment dans la rédaction du PA qui s'effectue via une vaste consultation des différents organismes de personnes en situation de handicap quant aux obstacles rencontrés sur le territoire. En effet, en collaboration avec l'organisme BAIL-Mauricie, la responsable du dossier des PA de la municipalité de Trois-Rivières examine la relation entretenue de la population en situation de handicap, avec les structures (physiques ou sociales) qui sont sous juridiction municipale. L'objectif consiste à documenter l'ensemble des éléments problématiques selon le type d'incapacité. Ces informations en main, les autorités sont dès lors aptes à identifier, plus précisément, les zones problématiques et ainsi orienter les mesures pour répondre à un besoin réel. Cette forme de

collaboration/consultation répond à un besoin des organismes de pouvoir s'exprimer directement à une structure directement en lien avec la Ville de Trois-Rivières.

## La gouvernance locale dans le processus de création des PA

### **Rôle de la personne responsable des PA**

La responsable des PA à Trois-Rivières, relève de la direction de la culture, du loisir et de la vie communautaire. Elle considère toutefois, que comme les PA sont des éléments qui concernent l'ensemble des directions et pas uniquement celle du loisir, elle se retrouve en déficit de légitimité lorsqu'elle tente de transiger avec les différentes directions. Elle occupe son poste actuel depuis 7 ans et environ 50% de sa tâche est attribuée aux PA et aux bilans.

### **Création d'un comité**

Le processus de création du PA, s'amorce avec la constitution d'un comité par la municipalité afin de permettre aux personnes concernées de participer activement à l'ensemble du processus. Ce comité est composé de groupes de défense de droits et ce, pour l'ensemble des incapacités, ainsi que d'un représentant de la Ville. Le comité s'assure aussi de la représentativité des membres vis-à-vis la population. Les gens qui font partie du comité sont aussi impliqués subséquemment dans le suivi des mesures adoptées dans le PA afin d'assurer la qualité de leur réalisation.

### **Étapes pour la réalisation d'un PA**

Cette année, Trois-Rivières réalise un PA d'action triennal pour la première fois de son histoire, alors qu'elle avait l'habitude de le faire sur une base annuelle. Pour arriver à effectuer le processus complet, elle projette avoir besoin d'un an et demi (alors qu'il leur fallait 6 mois pour réaliser un plan annuel). Il faut toutefois savoir que ce nouveau plan sera transversal puisqu'il inclut aussi les personnes vivant avec un handicap, l'intégration sociale et professionnelle, et personnes âgées. L'avantage de fonctionner sur une base triennale et transversale selon la responsable, est de donner davantage d'amplitude aux décisions puisque les mesures ainsi adoptées affectent une plus grande part de la population. De plus, le plan étant planifié sur une

plus longue période, il devient plus facile de prévoir et réserver les sommes nécessaires pour la réalisation de projets de plus grande ampleur.

Le processus de création des PA débute par une large consultation afin d'identifier les obstacles sur le territoire, autant du côté des organismes que du côté de la population en utilisant différents réseaux soit : en comité pour questionner les organismes, par le Web pour rejoindre les citoyens. Notons que Trois-Rivières possède une politique sur l'accessibilité qui permet d'établir les grandes orientations lors du processus de création des PA. Ensuite les données sont filtrées afin de déterminer le champ de compétence auxquelles elles appartiennent (si elles concernent l'appareil municipal ou si elles ne sont que des requêtes simples). L'identification des obstacles terminés, une identification des solutions est amorcée en collaboration avec le comité et certains partenaires comme l'Université du Québec à Trois-Rivières. Un problème exprimé par la responsable relativement à cette étape concerne la difficulté des personnes consultées à avoir accès à un répertoire de pistes de solutions potentielles dans lequel piger afin de les aider à identifier celles convenant le mieux à leur situation. Pour pallier à cette situation, elle aimerait effectuer un partenariat avec certaines municipalités afin que chacune d'elle puisse faire la promotion des « bonnes pratiques » adoptées dans le but d'inspirer les autres municipalités. Une fois les mesures sélectionnées par le comité, la responsable du PA et une personne du comité, partent à la rencontre des différentes directions de la Ville afin de leur montrer les différentes mesures proposées par le milieu et expliquer les raisons qui justifient ces choix. Sur la base des contraintes auxquelles elles sont soumises, la direction procède alors à une sélection de mesures pouvant être réellement effectuées et réalise ensuite une priorisation. Les éléments adoptés sont par la suite présentés au comité pour approbation.

La réalisation d'un PA nécessite au comité de se rencontrer à six reprises. Chaque rencontre possède sa fonction propre : 1- déterminer un échéancier, 2- construire un questionnaire, 3- distribuer le questionnaire, 4- analyser les obstacles, 5- proposer des mesures pour pallier aux obstacles, 6- approuver les mesures sélectionnées par

les différentes directions municipales. Des sous-comités ont aussi été créés afin de travailler certaines tâches spécifiques impliquant des expertises particulières.

La Ville de Trois-Rivières, ne possède pas de guide, à proprement parler, pour orienter la démarche de création des PA. Au fil du temps, les responsables en concertation avec les groupes de défense des droits des personnes en situation de handicap, ont développé un système « maison » qui fonctionne bien dans la culture locale de Trois-Rivières. Ce système a été peaufiné de PA en PA, pour en arriver, aujourd'hui, à un résultat satisfaisant. Maintenant que le système est bien établi, la responsable ne ressent pas le besoin d'être supporté par une instance externe.

La responsable locale affirme toutefois avoir besoin de certains éclaircissements en matière d'accessibilité universelle et de ses composantes afin de l'aider à mieux catégoriser les différents éléments entrepris dans les PA. Pour pallier à cela, elle sollicite des séances d'informations à des instances externes (l'OPHQ par exemple). Il y a aussi le budget attribué à l'accessibilité qui a pour conséquence de restreindre l'ampleur des solutions adoptées pour éliminer les obstacles. De plus, il semble que les différentes directions de Trois-Rivières n'aient pas développé un mécanisme automatique de contacter la responsable à l'accessibilité lorsqu'un nouveau projet, ou une modification est réalisé sur une structure afin de valider certaines informations. Selon la responsable des PA, cette situation serait due au fait que sa direction n'est pas suffisamment centrale dans la structure municipale ce qui ne lui confère pas suffisamment de légitimité aux yeux des autres départements.

De manière générale, la population se dit satisfaite des PA adoptés ainsi que mesures réalisées sur le territoire. Il semblerait que globalement la ville de Trois-Rivières deviendrait progressivement plus accessible pour la population, bien que beaucoup de travail reste à faire.

### **Le suivi des mesures**

Il n'y a pas de suivi de réalisé à proprement dit par la responsable du PA à Trois-Rivières, mais quelques membres du comité s'impliquent activement sur certains

chantiers en veillant à ce que les sous-contractants suivent précisément l'ensemble des devis qui leur ont été soumis. Pour éviter les dérives sur les chantiers, la responsable suggère de créer des campagnes de sensibilisation très simples, comme celles qui se font dans les autobus (avec des images sous forme de pictogramme) destinées spécifiquement aux personnes qui travaillent directement sur le terrain.

### **Informé la population sur les mesures adoptées**

Pour permettre à la population de connaître les mesures adoptées dans les PA, des conférences de presse sont organisées, le PA est hébergé sur le site Web de la Ville ainsi que dans le réseau des bibliothèques.

### **Offre d'équipements et de services en loisir municipal**

La municipalité offre de nombreuses structures et activités pour l'ensemble de ses citoyens. En voici une liste :

#### **Équipements sportifs à vocation récréative**

- Aréna Claude-Mongrain
- Aréna Jean-Guy-Talbot
- Aréna Jérôme-Cotnoir
- Colisée de Trois-Rivières
- Complexe sportif Alphonse-Desjardins

#### **Parcs extérieurs d'envergure**

- Piscine du parc Anjou
- Piscine et pataugeoire du parc de l'Exposition
- Pataugeoire du parc des Chenaux
- Piscine du parc Des Ormeaux
- Piscine du parc Jean-Béliveau
- Piscine et pataugeoire du parc Jean-Perron
- Piscine du parc Lemire
- Piscine et pataugeoire du parc Martin-Bergeron
- Piscine du parc Pie-XII
- Piscine et pataugeoire du parc de l'île Saint-Quentin

- Terrains de soccer
- Terrains de baseball
- Parcs de planche à roulettes
- Tennis et pickleball

#### Jeux d'eau extérieurs

- Parc de l'école Le P'tit Bonheur
- Parc de la Terre-des-Loisirs
- Parc des Seigneurs
- Parc Lambert
- Parc Laviolette
- Parc Lionel-Rheault
- Parc Pie-XII
- Parc Roger-Guilbault
- Parc Sainte-Marguerite

#### Camp de jour adapté

- La Ville supporte également un camp de jour adapté pour les enfants et adolescents de 4 à 21 ans qui présentent une déficience physique, une déficience intellectuelle, un trouble du spectre de l'autisme ou qui ont un besoin particulier.

## Le système de transport collectif

Trois-Rivières dispose d'un service de transport collectif « La Société de transport de Trois-Rivières (STTR) » qui a pour mission d'offrir un service de mobilité optimale contribuant au développement durable et à la vitalité de la communauté trifluvienne. Ce réseau est composé de 14 lignes urbaines, de 2 lignes express et des lignes « Extra » pour le transport scolaire intégré. Les utilisateurs peuvent connaître les trajets et les horaires facilement grâce à l'application « Transit », au site Web ainsi qu'à l'application Google Maps. Ces plateformes numériques rendent la planification des déplacements simple et intuitive. Les autobus sur le parcours régulier disposent aussi d'une rampe d'accès permettant aux personnes à mobilité réduite et/ou en

fauteuil roulant de les utiliser. Une place réservée permet de stationner le fauteuil de manière sécuritaire. Pour utiliser ce service, la personne doit être en mesure d'assurer ses déplacements seule sans nécessiter l'aide du chauffeur.

### **Transport adapté**

Les personnes à mobilité réduite éligibles bénéficient d'un service de transport adapté conduisant les usagers du pas de leur porte à leur destination. Ce service fonctionne sur réservation, soit 48 heures (2 jours) ouvrables, pour que le transport soit assuré. La réservation peut être modifiée seulement si elle respecte le délai de 48 heures. Des modifications de dernière minute peuvent être demandées, mais sans garantir le changement.

### **Cyclobus**

Le service Cyclobus permet à l'utilisateur d'embarquer son vélo sur l'autobus en utilisant les supports prévus à cet effet.

## **Politiques municipales pour favoriser l'accès inclusif**

La politique adoptée par la Ville de Trois-Rivières vise à permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux édifices publics municipaux ouverts aux citoyens, assurer la sécurité des personnes par des aménagements, des voies, des places et des parcs publics qui prennent en compte leurs déficiences et leurs problématiques. Elle vise à permettre à toutes et tous de pouvoir participer et s'impliquer à part entière dans les affaires relevant de l'intérêt commun en :

- Émettant ses opinions
- Exerçant son droit de vote
- Influençant la prise de décisions,
- S'assurant du droit aux services, aux ressources et aux besoins de base permettant le développement cohérent et durable de la collectivité.

L'accessibilité implique de faciliter l'accès aux services, aux programmes, aux équipements, à l'information et aux structures décisionnelles pour tous les citoyens et citoyennes, et ce, en diminuant les contraintes. La qualité des milieux de vie s'inscrit

dans un contexte de développement durable et implique d'assurer à la population un milieu de vie sécuritaire, un environnement sain, dans un climat social constructif. Ceci inclut une qualité des habitudes de vie, du cadre de vie et des conditions de vie.

**Tableau 14 : Statistique de la région de la Mauricie et la ville de Trois-Rivières**

		Mauricie	Trois-Rivières
Superficie (km <sup>2</sup> ) <sup>1</sup>		35 448	289
Nombre de municipalité <sup>1</sup>		6	
Population <sup>1</sup>		266 907	134 413
Prop. De la population du Québec (%) <sup>1</sup>		3,2	1,61
Taux d'accroissement (%) <sup>1</sup>		1,5	2,3
Densité (hab./km <sup>2</sup> ) <sup>1</sup>		7,5	464
Âge (Proportion en %) <sup>1</sup>	Moins de 15 ans	13,7	13,8
	15 ans et plus	86,2	86,2
	15 à 64 ans	67,0	63,4
	65 ans et plus	19,4	22,8
Âge moyen (Ans) <sup>1</sup>		45,5	45,4
Revenu total médian (\$) <sup>1</sup>		29 296	29 529
Taux de faible revenu (%) <sup>1</sup>		8,0	10,6
Statut d'emploi occupé (%) <sup>1</sup>	En emploi	51,6	60,0
	Au chômage	7,9	7,4
	Sans emploi	40,5	32,6
Scolarité (%) <sup>1</sup>	Aucun diplôme	15,8	22,4
	Diplôme secondaire	19,6	23,6
	DEP	20,2	17,0
	DEC	23,7	18,3
	Universitaire	20,7	18,6
Taux d'incapacité chez les personnes (%) <sup>2</sup>	15 ans et plus	33,7	34,0
	15 à 64 ans	27,9	27,8
	65 ans et plus	55,0	55,4
Nombre de personnes ayant des incapacités <sup>2</sup>	15 ans et plus avec	141 335	39 230
	15 à 64 ans	91 645	24 890
	65 ans et plus	49 690	14 340
Enfants de moins de 15 ans avec incapacité <sup>2</sup>	Nombre	2 045	490
	Taux (%)	3,0	2,9
Taux d'incapacité selon la gravité (%) [15 à 64 ans] <sup>2</sup>	Légère	21,7	21,8
	Modérée	7,6	7,7
	Grave	4,4	4,5
Taux d'incapacité selon la gravité (%) [65 ans et plus] <sup>2</sup>	Légère	29,6	29,3
	Modérée	14,2	14,7
	Grave	11,3	11,5
Taux d'incapacité selon le type (%) [15 ans et plus] <sup>2</sup>	Audition	7,4	7,4
	Vision	4,2	4,2
	Parole	2,3	2,3
	Mobilité	14,0	14,1

	Agilité	16,3	16,4
	Apprentissage	5,0	4,9
	Mémoire	5,6	5,6
	Déficience intellectuelle + TSA	1,1	1,1
	Psychologique	4,9	4,9
	Indéterminé	3,2	3,2

<sup>1</sup> Statistiques Canada, 2016

<sup>2</sup> Camirand et al. (2010) Vivre avec une incapacité au Québec

### 6.4.3 Sherbrooke

## La population

### La démographie

La ville de Sherbrooke est la 6<sup>ième</sup> plus grande ville du Québec en termes de population, où l'on dénombreait 166 633 habitants au dernier recensement en 2016, soit 2,0% de l'ensemble de la population du Québec. Elle est aussi la ville la plus peuplée de la région administrative de l'Estrie et représente un pôle majeur dans l'économie et le dynamisme de la région où elle regroupe 52,2% de la population totale. Son taux d'accroissement est supérieur à celui de sa région administrative avec 6,7% entre 2011 et 2015. Selon les projections réalisées par l'ISQ, la population devrait augmenter de 15,8% entre 2011 et 2036 pour atteindre 181 582 habitants alors que l'accroissement démographique du Québec s'établit à 27,4%.

### La structure de la municipalité

La municipalité de Sherbrooke est composée de 4 arrondissements

- L'arrondissement de Brompton – Rock Forest – Saint-Élie – Deauville
- L'arrondissement de Fleurimont
- L'arrondissement de Lennoxville
- L'arrondissement des Nations

Le conseil d'arrondissement est le deuxième palier politique de l'administration municipale. Chacun des quatre arrondissements a son propre conseil d'arrondissement, formé d'un minimum de trois membres, avec les mêmes compétences et pouvoirs.

## La structure des âges

La structure des âges à Sherbrooke ressemble à celle observée dans les sociétés occidentales où elle prend la forme d'une pyramide inversée, phénomène provoqué par un faible taux de natalité.

*Tableau 15 Distribution de la population de la ville de Sherbrooke selon les groupes d'âge, 2006 et 2011*

	Sherbrooke	
	2006	2011
Âge moyen (ans)	40,2	41,6
0 à 14 ans	24 520	24 255
15 à 24 ans	21 905	22 290
25 à 44 ans	39 340	39 640
45 à 64 ans	39 895	43 250
65 ans et plus	18 920	25 185
Total	144 580	154 620

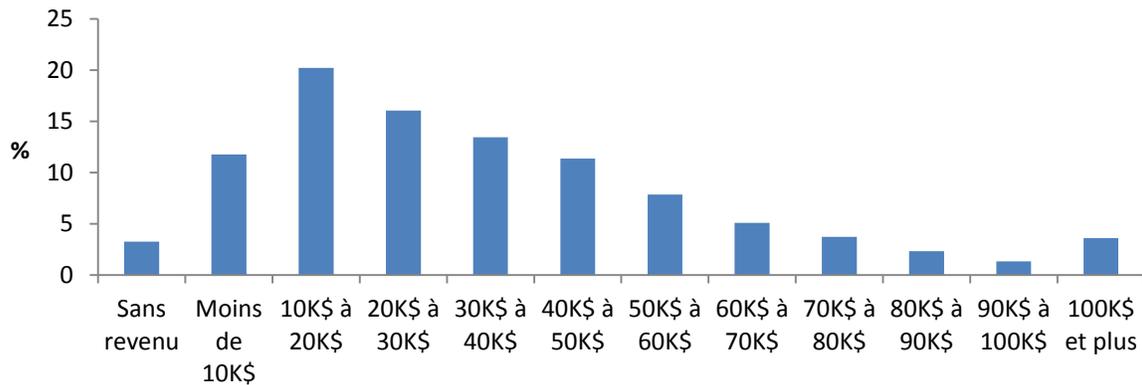
Source : Statistiques Canada, 2016

Ce tableau illustre clairement le phénomène du vieillissement de la population où les catégories les plus jeunes semblent stagner de 2006 à 2011 alors que les tranches plus âgées voient leur proportion augmenter rapidement. D'après l'analyse de la croissance des dernières années effectuée par l'ISQ, la population de Sherbrooke devrait augmenter légèrement jusqu'à atteindre 181 582 habitants en 2036 (croissance de 15,5% entre 2011-2031). La Ville de Sherbrooke se classe 4<sup>ième</sup> au Québec quant à son taux de croissance.

## Le revenu

Le revenu médian des ménages de Sherbrooke est de 29 529\$ ce qui est inférieur à celui de la province du Québec, où l'on observe un écart moyen de 3 446 \$ annuellement. Les données montrent que 35,2% des répondants déclarent des revenus individuels inférieurs à 20 000\$, alors qu'un peu moins de la moitié de la population (48,7%) ont des revenus en deçà de 30 000\$. 16,1% bénéficient de revenus supérieurs à 50 000\$.

**Graphique 51** : Distribution de la population de la ville de Sherbrooke selon le revenu individuel

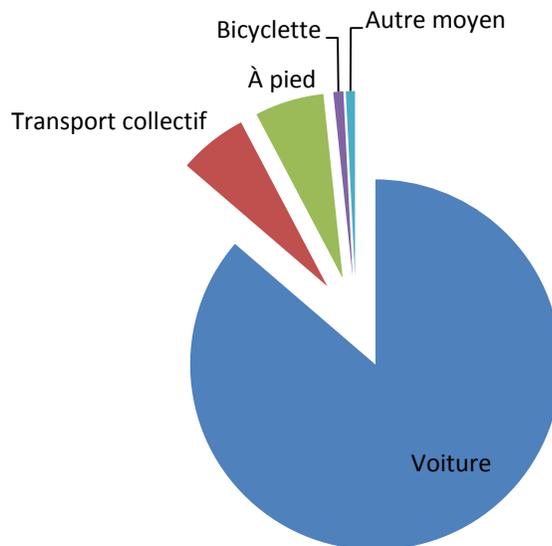


Source : Statistiques Canada, 2016

## Les déplacements

À Sherbrooke, la grande majorité des déplacements se réalisent avec la voiture (86,3%). Sherbrooke est doté d'un système étendu de transport collectif qui est utilisé par 6% de la population, alors qu'une proportion similaire utilise le transport actif pour ses déplacements (respectivement 6,0% et 0,9%).

**Graphique 52** : Distribution de la population de la ville de Sherbrooke selon le moyen de transport utilisé

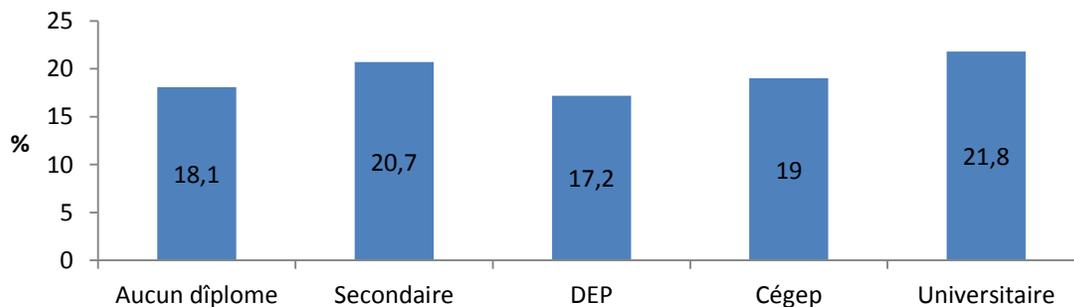


Source : Statistiques Canada, 2016

## La scolarité

Des quatre municipalités à l'étude, Sherbrooke est celle dont le taux de diplomation est le plus élevé (81,9%) et 18,1% de résidents ayant aucun diplôme. Sur ce dernier point, la proportion de citoyens sans diplôme a suivi une tendance à la baisse entre 2006 et 2011 passant de 20,4% à 18,1%. De l'autre côté du spectre, le taux de diplômés universitaires a augmenté de 0,6% durant cette même période, passant de 21,2% à 21,8%. Les données cumulées montrent un lien étroit entre la présence d'une institution universitaire dans une municipalité et le taux de diplomation.

**Graphique 53** Distribution de la population de la ville de Sherbrooke selon le diplôme obtenu



Source : Statistiques Canada, 2016

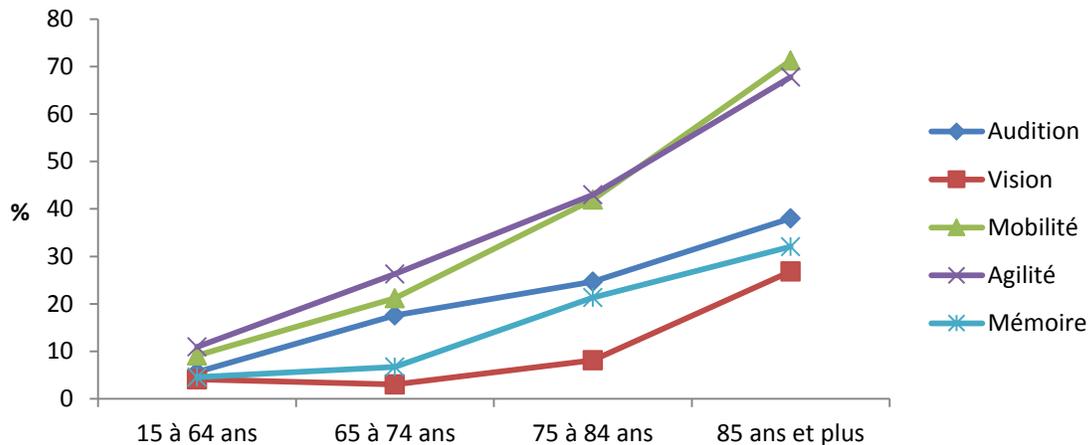
## L'incapacité

À Sherbrooke l'évolution de l'incapacité en fonction de l'âge suit un patron similaire à celui observé dans les autres municipalités. On observe que l'incapacité touche environ 10% de la population âgée entre 15 et 64 ans, et ce, pour l'ensemble des types incapacités. Globalement, avec l'évolution de l'âge, on remarque que l'ensemble des incapacités se manifestent plus intensément (Graphique 54).

Toutefois, certaines incapacités se démarquent des autres dans leur propension à toucher une grande proportion de personnes, c'est le cas des incapacités physiques (mobilité et agilité) qui touchent plus des deux tiers de la population âgée de 85 ans et plus (respectivement 71,3% et 67,8%), soit sept fois les taux enregistrés chez les 15 à 64 ans. Les autres incapacités (audition, vision et mémoire) se manifestent de manière moins intense avec l'âge (affecte environ 32% des 85 ans et plus), mais

représente, encore une fois, une croissance moyenne de facteur sept, entre les 15 à 64 ans et les 85 ans et plus.

**Graphique 54 :** Distribution de la population de la ville de Sherbrooke selon l'âge et le type d'incapacité



Source : Camirand et al. (2010) Vivre avec une incapacité au Québec

## La municipalité

### Processus de participation citoyenne

La démocratie représentative de Sherbrooke veut permettre à ses citoyens de s'exprimer par l'intermédiaire de leurs élus qui ont le devoir et la responsabilité de faire les choix politiques dans la poursuite de l'intérêt collectif. L'établissement d'une démocratie participative, permet aux citoyens de prendre davantage part aux processus délibératoires, de bonifier les projets et d'influer sur les décisions de leurs élus municipaux. Cette participation citoyenne, antérieure à la prise de décision, permet aux élus de connaître et de prendre en considération les diverses préoccupations des citoyens qu'ils représentent. En adoptant une politique de consultation citoyenne, la Ville de Sherbrooke entend reconnaître et protéger le droit des citoyens de s'exprimer librement sans pour autant paralyser l'exercice des rôles, des membres du conseil municipal. Divers moyens de consultation citoyenne peuvent être utilisés

- Séance d'information : Permet de renseigner les citoyens, ou les groupes concernés, sur une politique, un règlement, un projet ou une question particulière.
- Assemblée publique de consultation : Moyen utilisé pour associer, lors d'une assemblée publique, les citoyens et les groupes concernés : pour solliciter l'avis de la population ou de personnes ou d'organismes ayant un intérêt, une connaissance ou une expérience particulière de l'objet spécifique sur lequel elle porte.
- Audience publique : Permet à toute personne ou à tout organisme qui le désire de participer à l'examen d'une question, d'un projet ou d'une problématique
- Référendum consultatif : Permet à la Ville de soumettre une question relevant de sa compétence à l'attention des citoyens.

Un processus de consultation citoyenne doit être enclenché le plus tôt possible, de sorte que le dossier ou le projet concerné ne soit pas dans un état d'avancement tel que des modifications représentent des contraintes, des risques majeurs, ou occasionnent des coûts importants. Chaque projet ou dossier doit être évalué au moment de son élaboration, en amont de la décision, quant à la pertinence de le soumettre à un processus de consultation citoyenne et quant au moyen de consultation à privilégier. Pour des raisons d'accessibilité, une consultation citoyenne doit se tenir dans un lieu, en un temps et dans des conditions permettant la participation du plus grand nombre de citoyens intéressés.

## La gouvernance locale dans le processus de création des PA

### **Rôle de la personne responsable des PA**

La responsable des PA à Sherbrooke fait partie de la direction, sport, loisir et vie communautaire. Ses connaissances en matière d'incapacité et d'accessibilité ont été acquises durant sa fonction notamment en participant à des formations, à des colloques et en collaborant avec des groupes communautaires. Sa tâche consiste à coordonner la mise en œuvre du PA avec les différents secteurs de la municipalité. Cette fonction représente 15 à 20% de sa tâche. Elle est aussi devenue graduellement une référence en matière d'accessibilité pour l'intégration des personnes en situation de handicap au sein de l'appareil municipal où les différents

services municipaux l'appellent lorsqu'ils élaborent des projets. Elle est aussi un agent de liaison entre le citoyen, les organismes, et les services municipaux.

Selon elle, le rôle de la personne qui élabore les PA ne devrait pas être situé dans la division des loisirs puisque, comme cette tâche demande de coordonner de nombreux éléments, il devrait plutôt être positionné au sein d'une division plus centrale, afin d'avoir davantage d'influence sur l'ensemble des directions municipales.

### **Création d'un comité**

Le comité, administré par la municipalité, est composé d'organismes qui se spécialisent dans la défense de droit des personnes en situation de handicap. Les organismes sont responsables d'assurer leur représentativité au sein du comité. Trois rencontres sont planifiées durant le processus de création du PA : la collecte d'informations, la validation des données recueillies, la confirmation du document final. Les discussions autour de la table se déroulent habituellement de manière plus difficilement au départ et, après maintes discussions, le consensus arrive par la suite. Dans le cas contraire, c'est la Ville de Sherbrooke qui a la responsabilité de trancher.

### **Étapes pour la réalisation d'un PA**

La réalisation du PA commence par l'identification des besoins des citoyens de Sherbrooke qui ont des incapacités en procédant à une reconnaissance des obstacles qui se dressent dans leur environnement. Pour ce faire, la responsable locale contacte les organismes du comité pour réaliser des consultations durant lesquelles chacun est invité à identifier les obstacles et à expliquer en quoi ils empêchent la réalisation des activités courantes. Parallèlement à cette étape, les représentants sont invités à proposer des pistes de solutions pour les éliminer. Une fois ces informations en main, une rencontre avec les organismes est organisée afin d'éclaircir les données obtenues, notamment effectuer une sélection, diminuer les attentes ou encore expliquer que certaines orientations ne peuvent être entreprises. Les mesures sélectionnées par le comité, une priorisation des éléments à mettre en

œuvre est réalisée où la responsable a alors la responsabilité d'exposer les contraintes et incitateurs existants pour chacune d'elles afin de leur permettre de prendre une décision éclairée. Les choses sont ensuite réécrites dans un langage municipal et sont orientées vers le bon service en fonction de la responsabilité afin que soient réalisées des estimations. Les données sont ensuite retournées aux organismes et réajustées le cas échéant avant d'être proposées officiellement au conseil municipal. Au total, le processus nécessite 6 mois de travail et est répété à chaque année. La responsable préférerait réaliser des plans sur une base triennale ou quinquennale, parce qu'actuellement cette obligation nécessite beaucoup d'énergie et de temps, mais aussi parce que ça serait plus pratique pour planifier les gros projets et réserver les sommes conséquentes sur le budget pour les réaliser. Présentement ils ne peuvent que prévoir de petites actions.

Pour ce qui est de la réception du PA par le conseil municipal, parce que le PA est conçu en collaboration avec différents employés de la machine municipale, il est accepté sans problème. Toutefois, une fois que PA est envoyé aux différents services municipaux, elle n'a plus de pouvoir sur les décisions qui seront prises par la suite dans la réalisation des actions.

La responsable ne se sent pas supporté par aucune instance ou outil durant le processus de création du PA. Alors qu'autrefois, une personne de l'OPHQ se présentait aux rencontres à titre de modératrice, maintenant l'OPHQ ne la contacte uniquement que pour lui demander de déposer les documents requis et lui lister les éléments n'ayant pas été respectés dans les plans précédant. Par conséquent, aucun contact n'est réalisé avec l'OPHQ lorsque la responsable a des questionnements, préférant trouver la réponse par ses propres moyens. Elle aimerait que l'OPHQ offre de la formation aux répondants municipaux sur « c'est quoi une incapacité », « c'est quoi un parcours sans obstacles ».

### Le suivi des mesures

Une fois le PA adopté, la responsable ne se rend pas sur place afin de vérifier l'état des travaux parce qu'elle n'a pas le temps et juge ne pas connaître suffisamment les normes du bâtiment.

### Informé la population sur les mesures adoptées

Les mesures adoptées sont mises sur le site internet et parfois, dans les journaux.

### Offre d'équipements et de services de loisir municipal

La municipalité de Sherbrooke offre de nombreuses structures et activités pour l'ensemble de ses citoyens. En voici une liste non-exhaustive:

**Tableau 16 : Distribution des structures aquatiques selon les arrondissements sur le territoire de la ville de Sherbrooke, 2018**

Arrondissement de Brompton – Rock Forest – Saint-Élie – Deauville	Piscine du parc Nault
	Piscine du parc de Ma-Villa
	Piscine du parc de Mi-Vallon
	Piscine du parc Central
Arrondissement de Fleurimont	Piscine du parc des Optimistes
	Piscine du parc du Cœur-Immaculé-de-Marie
	Piscine de la Clairefontaine du parc Victoria
Arrondissement de Lennoxville	Piscine du parc Centennial
Arrondissement des Nations	Piscine du parc Alfred-Élie-Dufresne
	Piscine du parc Andrew-Sangster
	Piscine du parc Paul-Marin
	Piscine du parc de Saint-Alphonse-de-Liguori

**Tableau 17 : Statistique de la région de l'Estrie et la ville de Sherbrooke**

		Estrie	Sherbrooke
Superficie (km2) <sup>1</sup>		10 197	353
Nombre de municipalité <sup>1</sup>		7	
Population <sup>1</sup>		322 099	164 666
Prop. De la population du Québec (%) <sup>1</sup>		3,9	1,99
Taux d'accroissement (%) [2011-2015] <sup>1</sup>		6,7	-
Densité (hab./km2) <sup>1</sup>		31,6	466
Âge (Proportion en %) <sup>1</sup>	Moins de 20 ans	66 126 (20,5)	43 852
	20 à 64 ans	192 027 (59,6)	127 202
	Plus de 65 ans	63 946 (19,9)	33 632
Âge moyen (Ans) <sup>1</sup>		42,9	40,2
Revenu total médian (\$) <sup>1</sup>		30 759	28 382
Taux de faible revenu (%) <sup>1</sup>		7,2	
Statut d'emploi occupé(%) <sup>1</sup>	En emploi	61,0	57,4
	Au chômage	6,5	4,5
	Sans emploi	32,5	38,1
Scolarité (%) <sup>1</sup>	Aucun diplôme	16,7	18,1
	Diplôme secondaire	17,8	20,7
	DEP	22	17,2
	DEC	18,7	19,0
	Universitaire	24,7	21,8
Taux d'incapacité chez les personnes (%) <sup>2</sup>	15 ans et plus	34,8	34,5
	15 à 64 ans	28,7	28,4
	65 ans et plus	59,4	60,7
Nombre de personnes ayant des incapacités <sup>2</sup>	15 ans et plus avec	91 310	45 890
	15 à 64 ans	60 485	30 660
	65 ans et plus	30 825	15 230
Enfants de moins de 15 ans avec incapacité <sup>2</sup>	Nombre	1 380	680
	Taux (%)	2,9	2,9
Taux d'incapacité selon la gravité (%) [15 à 64 ans] <sup>2</sup>	Légère	20,7	20,5
	Modérée	5,4	5,4
	Grave	2,7	2,5
Taux d'incapacité selon la gravité (%) [65 ans et plus] <sup>2</sup>	Légère	34,3	34,0
	Modérée	14,6	15,0
	Grave	10,6	11,8
Taux d'incapacité selon le type (%) [15 ans et plus] <sup>2</sup>	Audition	8,9	8,9
	Vision	4,8	4,8
	Parole	2,0	2,0
	Mobilité	14,0	14,1
	Agilité	16,0	16,0
	Apprentissage	6,0	6,0
	Mémoire	6,5	6,6
	Déficience intellectuelle + TSA	0,9	0,9
	Psychologique	4,6	4,6
	Indéterminé	3,1	3,2

<sup>1</sup> Statistiques Canada, 2016

<sup>2</sup> Camirand et al. (2010) Vivre avec une incapacité au Québec

## 6.4..4 Cowansville

### La population

#### La démographie

Cowansville est la plus petite municipalité mise à l'étude avec ses 13 656 habitants (2016), soit 0,2% de la population totale du Québec, ce qui en fait la 78<sup>ième</sup> ville la plus peuplée du Québec. Elle est toutefois intégrée dans une région administrative très peuplée (Montérégie) avec ses 1,5 millions d'individus ce qui en fait la deuxième plus importante en terme de population (après Montréal). Située au cœur de la MRC de Brome-Missisquoi (Cowansville est la plus importante ville de cette région), Cowansville est situé à moins d'une heure de route de deux villes-centres, Montréal et Sherbrooke, elle est aussi située près de la frontière américaine, à environ une trentaine de kilomètres. En 2016, 82,4 % de la population de Cowansville utilisait le français comme langue parlée.

#### La structure des âges

Cowansville n'échappe pas au processus de vieillissement de la population observé dans toutes les municipalités à l'étude où, de 2011 à 2016, la part des 65 ans et plus représente une portion plus importante de la population (respectivement 19,7% à 22,4%). L'âge moyen témoigne aussi de ce phénomène où il est passé de 45,5 ans en 2011 à 46,2 ans en 2016.

*Tableau 18 : Distribution de la population de la ville de Cowansville selon les groupes d'âge, 2006 et 2011*

	Cowansville	
	2011	2016
Âge moyen (ans)	45,5	46,2
0 à 14 ans	1900	2060
15 à 24 ans	1500	1470
25 à 44 ans	2760	3115
45 à 64 ans	3875	3960
65 ans et plus	2460	3060
Total	12 490	13 655

Source : Statistiques Canada, 2016

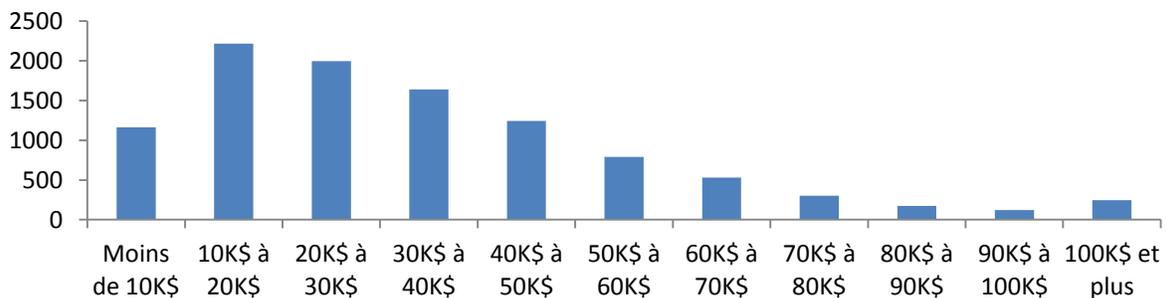
En ce qui concerne la population globale, Cowansville connaît une expansion de sa population de près de 9% durant la période 2011-2016, pour atteindre 13 655 habitants.

## Le revenu

Le revenu médian des ménages de Cowansville est de 29 097\$ soit moins que la municipalité régionale de comté Brome-Missisquoi (31 873\$), moins que la région administrative de la Montérégie (31 873\$) et moins que la province du Québec (32 975 \$). Les données du tableau suivant, qui s'intéresse au salaire annuel de la population de Cowansville selon différentes divisions, montre une forte concentration des salaires autour des catégories comprises entre 10 000\$ à 40 000\$ (56,1%).

Selon le graphique 55, la moitié des répondants (51,6%) déclarent un salaire annuel de 30 000\$ ou moins. Les citoyens de Cowansville sont moins nombreux que ceux de la région de la Montérégie à avoir un emploi (respectivement 53,6% contre 62,1%) mais plus nombreux à être au chômage (respectivement 4,7% contre 3,9%)

**Graphique 55** : Distribution de la population de la ville de Cowansville selon le revenu individuel



Source : Statistiques Canada, 2016

Parallèlement aux salaires plus faibles observés dans la ville de Cowansville, cette municipalité obtient aussi un taux de faible revenu (7,7%) supérieur à la municipalité régionale de comté Brome-Missisquoi (5,2%), et de la région administrative de la Montérégie (6,2%).

## Les déplacements

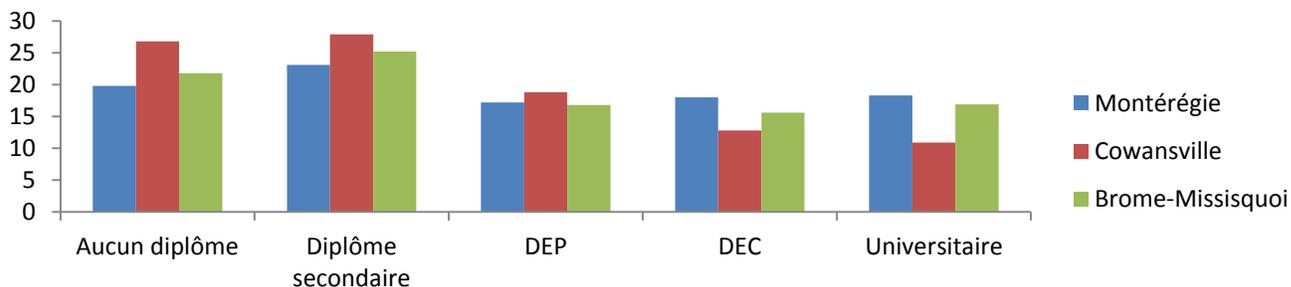
Cowansville ne possède pas de réseau de transport collectif par autobus, mais plutôt un système qui se nomme « TaxiBus » qui est un mode de transport de type « porte à porte ». Il est offert 7 jours par semaine, de 7 h à minuit dans tous les secteurs de la ville. Pour en bénéficier, l'usager doit d'abord s'inscrire au service de transport et réserver au plus tard avant midi la veille de son déplacement. Le billet pour un aller simple est vendu au prix de 2,70 \$ à l'unité et de 27 \$ en carnet de 10 billets. Du transport interurbain est aussi offert, permettant aux citoyens d'accéder aux communautés avoisinantes.

La MRC de Brome-Missisquoi offre aussi un service de transport adapté avec un véhicule adapté, de type « porte-à-porte » qui fonctionne sur le mode des réservations. Seules les personnes admises et leurs accompagnateurs (s'il y a lieu) peuvent l'utiliser, selon les critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté du Ministère des Transports du Québec.

## La scolarité

La population de Cowansville demeure moins longtemps sur les bancs d'écoles que leurs homologues de la région administrative de la Montérégie et de la région de comté Brome-Missisquoi où la proportion des personnes sans diplôme ou avec un diplôme d'étude secondaire (comme plus haut niveau atteint) sont, respectivement de 54,7%, 42,9%, 47,0%. Ces chiffres montrent que, comparativement à leurs homologues de la Montérégie, la population de Cowansville est surreprésentée chez les personnes les moins scolarisées (différence de 11,8%). Chez les personnes très scolarisées (DEC et titre universitaire), la situation s'inverse puisqu'à Cowansville, la proportion est en deçà (23,7%) de ce qui est observée en Montérégie (36,3%).

**Graphique 56** : Distribution de la population de la ville de Cowansville selon le diplôme obtenu



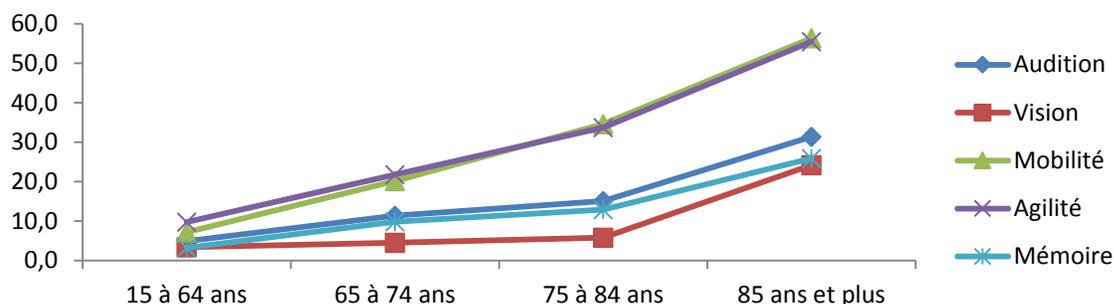
Source : Statistiques Canada, 2016

## L'incapacité

Aucune donnée sur l'incapacité n'est disponible pour la municipalité de Cowansville. Considérant que les données sur l'incapacité de la MRC de Brome-Missisquoi sont presque identiques à celles de la Montérégie, nous supposons, par déduction, que le portrait de Cowansville doit être très similaire.

Les données sur l'incapacité de la MRC de Brome-Missisquoi montrent une structure de l'incapacité qui est cohérente avec ce qui est observé dans les autres municipalités à l'étude, où l'âge est corrélé positivement avec la présence d'une incapacité chez la population. En effet, alors que l'incapacité demeure relativement rare chez 15 à 64 ans, elle devient la norme chez les 85 ans et plus, en ce qui concerne les aspects moteurs (mobilité et agilité [au-delà de 50%]). L'incapacité semble connaître un « boom » entre la catégorie 75 à 84 ans et les 85 ans et plus. En effet, alors que l'incapacité progressait de manière constante entre 15 ans et 84 ans, elle connaît une nouvelle vigueur pour les 85 ans et plus.

**Graphique 57** : Taux d'incapacité en fonction de l'âge et du type d'incapacité pour la MRC de Brome-Missisquoi



Source : Camirand et al. (2010) Vivre avec une incapacité au Québec

Alors que la fréquence de l'incapacité affecte davantage les personnes âgées, les incapacités sont aussi plus intenses dans la catégorie des 65 ans et plus où les incapacités modérées affectent 3 fois plus de personnes que chez les 65 ans et moins (4,8% versus 15,1%), alors que ce facteur augmente à 8 pour les incapacités graves (1,6% versus 8,6%). Par conséquent, la population âgée est doublement affectée par l'incapacité, autant en fréquence qu'en intensité.

## La municipalité

### La gouvernance locale dans le processus de création des PA

#### Rôle de la personne responsable des PA

À Cowansville, la personne responsable de créer et d'assurer le suivi du PA occupe un poste de technicienne en infrastructures et en immobilisations au sein de la division des travaux publics. Elle est aussi chargée de s'occuper des projets en bâtiment, en infrastructures et de piloter le projet pour le dossier accessibilité universelle. Sur ce dernier point, la Ville accorde en moyenne une journée aux deux semaines pour qu'elle puisse conduire ses dossiers.

Le poste spécifique à l'accessibilité universelle a été créé en 2010. Cette initiative s'est faite dans la foulée de la création de la politique pour les familles et pour les personnes âgées réalisée au moment où la Ville s'est engagée à devenir « ville amie des familles » et « ville amie des aînées ».

## **Création d'un comité**

Les PA sont construits en collaboration avec un comité consultatif créé par la Ville de manière à obtenir un regard large sur les différentes réalités vécues par la population ayant des incapacités. Ce comité est composé d'associations des personnes en situation de handicap, d'association de parentes d'enfants ayant des incapacités, d'un ergothérapeute, d'un représentant de l'association Louis-Braille, d'une conseillère de la Ville, des directeurs de la police, des pompiers, et des infrastructures, du responsable du CLSC. La Ville se donne un droit de regard sur les personnes qui participent au comité, mais n'a jamais utilisé ce privilège. Des citoyens, n'appartenant à aucune association, ont aussi la possibilité de participer de manière autonome. Ce comité jouit d'un pouvoir décisionnel au sein du comité, mais c'est toutefois le conseil municipal qui a le mot final sur les mesures adoptées, le comité agissant à titre de conseiller.

## **Étapes pour la réalisation d'un PA**

À Cowansville, la réalisation d'un PA s'amorce, avec la participation du comité, à recenser les différents obstacles observés sur le territoire et d'identifier des pistes de solutions pour les éliminer en tenant compte simultanément des contraintes auxquelles la municipalité est soumise, notamment les limites budgétaires. Les PA sont développés sur une base triennale afin de permettre au conseil de planifier les budgets nécessaires pour la réalisation des différentes mesures adoptées.

Généralement, la création d'un PA nécessite un an de travail qui débute avec la création d'un comité et se termine avec son approbation par le conseil. Cette période inclut l'identification des obstacles, la proposition de solutions, l'évaluation de ces solutions, la recherche de financement, la priorisation, la coordination dans l'aménagement des mesures et le suivi.

Le processus du PA n'est pas orienté au moyen d'un guide provenant d'une instance externe, mais selon un déroulement conçu à l'interne, teinté de la culture locale, qui s'assure de favoriser la participation sociale. Pour consulter les citoyens, la Ville utilise différentes stratégies notamment, l'utilisation de boîtes à suggestions diffusées

sur tout le territoire, ou encore un sondage diffusé sur le site internet. Lors du processus de création des PA, le comité, est sollicité à environ 4 reprises. Initialement en grand groupe les participants ont une rencontre avec la responsable qui leur fait le portrait des mesures réalisées lors du précédent PA et un topo du contexte global dans lequel le nouveau PA va s'effectuer (présence de subvention par exemple). Par la suite, en fonction du type de tâche à effectuer ou de l'expertise nécessaire, des sous-groupes regroupant uniquement les personnes concernées, sont créés. Les membres du comité sont conscients des contraintes budgétaires de la municipalité, lorsqu'ils émettent des suggestions pour pallier les obstacles. Cette compréhension terre-à-terre de la situation fait en sorte que l'ensemble des PA cadrent bien avec la conjoncture municipale et sont donc, jusqu'à maintenant, adoptés intégralement par les élus.

### **Le suivi des mesures**

Le PA étant établi sur une période de trois ans, la responsable doit constamment s'assurer que les budgets tiennent compte des mesures planifiées, mais aussi coordonner les activités des différents services municipaux affectés par les mesures.

Pour ce qui est de l'impact réel des mesures adoptées sur les habitudes de vie des citoyens, les responsables prennent le pouls à différents moments afin de mesurer le niveau de satisfaction de la population.

### **Informé la population sur les mesures adoptées**

Cowansville a un bulletin triennal qui est envoyé à toutes les portes pour informer la population des mesures qui ont été réalisées. Il y a aussi un site internet qui permet de diffuser les bons coups réalisés. Le journal local hebdomadaire est aussi utilisé pour faire la promotion des PA.

### **Politiques municipale pour favoriser l'accès inclusif**

La politique d'accessibilité universelle de Cowansville vise à harmoniser une collectivité où chaque citoyen puisse atteindre son plein potentiel et son autonomie,

peu importe ses limitations, ainsi que réduire les barrières tant physiques que psychologiques face aux personnes en situation de handicap. L'idée véhiculée par le concept d'accessibilité universelle est d'aménager un monde dans lequel toute la population, incluant les personnes ayant des incapacités, pourra vivre en toute liberté et en toute sécurité. Le concept d'une seule porte d'entrée pour tout le monde. Six principes ont été développés afin de guider le développement et l'application de la politique d'accessibilité au sein de la Ville de Cowansville:

**Égalité et équité:** Toute personne a droit d'accéder à son environnement, de façon sécuritaire, indépendamment de ses limitations.

**Concertation avec les ressources du milieu:** La collaboration avec les ressources œuvrant auprès des personnes ayant des incapacités, qui détiennent une expertise certaine dans leur milieu, est essentielle au développement et à l'application de la politique d'accessibilité universelle et permet de faire le suivi de l'évolution des véritables besoins.

**Respect de l'autonomie = liberté démocratique :** Les personnes vivant avec une limitation ont, avant tout, de multiples capacités qu'elles doivent pouvoir développer, exploiter et faire bénéficier à leur entourage.

**Prévention = économie :** «Prévenir coûte moins cher que guérir». Considérant les besoins nombreux et la rareté des ressources, il importe de rationaliser et d'anticiper les besoins futurs en termes d'accessibilité afin de faire de bons choix pour l'ensemble de la communauté.

**Esthétisme:** Bien qu'ayant une perspective essentiellement fonctionnelle, l'accessibilité de l'environnement nécessite le respect des «règles de l'art» afin d'offrir un aménagement urbain à la fois sécuritaire et harmonieux à la population.

**Respect des capacités financières de la municipalité :** L'accès universel s'effectue par étape, considérant d'une part les priorités établies par le Comité d'élaboration de la politique d'accessibilité universelle et, d'autre part, les contraintes administratives, organisationnelles et financières de la Ville de Cowansville.

Tableau 19 : Statistiques des régions de la Montérégie, de Brome-Missisquoi et de la ville de Cowansville

		Montérégie	Cowansville	Brome-Missisquoi
Superficie (km <sup>2</sup> ) <sup>1</sup>		11 851	467	1651
Nombre de municipalité <sup>1</sup>		177		21
Population <sup>1</sup>		1 508 127	13 670	59 724
Prop. De la population du Québec (%) <sup>1</sup>		18,4	0,2	0,7
Densité (hab./km <sup>2</sup> ) <sup>1</sup>		128	297	291,2
Âge (Proportion en %) <sup>1</sup>	Moins de 20 ans	22,7	20,4	20,4
	20 à 64 ans	59,3	57,2	56,8
	Plus de 65 ans	18,0	22,4	22,8
Âge moyen (Ans) <sup>1</sup>		41,7	44,2	44,9
Revenu total médian (\$) <sup>1</sup>		35 561	29 097	31 873
Taux de faible revenu (%) <sup>1</sup>		6,2	7,7	5,2
Statut d'emploi occupé(%) <sup>1</sup>	En emploi	62,1	53,6	57,4
	Au chômage	3,9	4,7	3,4
	Sans emploi	34,0	41,7	39,3
Scolarité (%) <sup>1</sup>	Aucun diplôme	19,8	26,8	21,8
	Diplôme secondaire	23,1	27,9	25,2
	DEP	17,2	18,8	16,8
	DEC	18,0	12,8	15,6
	Universitaire	18,3	10,9	16,9
Taux d'incapacité chez les personnes (%) <sup>2</sup>	15 ans et plus	31,5		33,2
	15 à 64 ans	26,9		27,7
	65 ans et plus	52,7		53,1
Nombre de personnes ayant des incapacités <sup>2</sup>	15 ans et plus avec	393 197		15 780
	15 à 64 ans	262 939		10 305
	65 ans et plus	142 698		5 475
Enfants de moins de 15 ans avec incapacité <sup>2</sup>	Nombre	7 765		245
	Taux (%)	3,0		2,9
Taux d'incapacité selon la gravité (%) [15 à 64 ans] <sup>2</sup>	Légère	20,5		21,2
	Modérée	4,8		4,8
	Grave	1,6		1,6
Taux d'incapacité selon la gravité (%) [65 ans et plus] <sup>2</sup>	Légère	27,9		29,5
	Modérée	15,5		15,1
	Grave	9,3		8,6
Taux d'incapacité selon le type (%) [15 ans et plus] <sup>2</sup>	Audition	7,0		7,0
	Vision	4,1		4,1
	Parole	1,2		1,2
	Mobilité	11,9		11,8
	Agilité	14,0		13,9
	Apprentissage	4,7		4,7
	Mémoire	5,3		5,2
	Déficience intellectuelle + TSA	0,9		0,9

	Psychologique	4,2		4,2
	Indéterminé	3,0		3,0

<sup>1</sup> Statistiques Canada, 2016

<sup>2</sup> Camirand et al. (2010) Vivre avec une incapacité au Québec

## **6.5 Analyse de la classification des éléments des bilans**

### **Sherbrooke**

Les données issues du tableau fusionné pour Sherbrooke montrent qu'une forte concentration des mesures réalisées l'ont été au chapitre des loisirs et, dans une plus faible mesure, à celui du mobilier urbain, où de nombreuses cases colorées, dont de nombreuses de couleur bleu foncée signifient qu'un nombre élevé de mesures ont été adoptées dans ces secteurs d'activité. De l'autre côté du spectre, certaines responsabilités semblent ne pas avoir été considérées lors de l'exécution des plans d'action [ceux qui regroupent moins de cinq éléments] notamment « l'approvisionnement [1 élément] », « la sécurité publique [4 éléments] », « habitation [1 élément] », « Culture [3 éléments] », emploi [3 éléments] », « transport [4 éléments] ».

Quant aux 4 dimensions de l'accès, chacune d'elles semblent avoir été considérée, mais pas de manière uniforme parmi les responsabilités municipales. Les données montrent que Sherbrooke a amélioré la disponibilité de certains de ses services essentiellement dans le secteur du loisir. L'accessibilité regroupe elle aussi un grand nombre de mesures, mais force est de constater qu'elles sont très majoritairement concentrées au sein de l'indicateur « Normes (Physique) ». En croisant les responsabilités municipales avec les dimensions de l'accès, on réalise qu'elles sont concentrées presque exclusivement dans le « mobilier urbain » et dans le « loisir ». Pour ce qui est de l'indicateur « Normes (littératie) », on peut remarquer l'apparition de mesures associées à ce concept tardivement avec la publication de la version de 2016 des bilans. Dans le cas de la dimension de l'accès « acceptabilité », on remarque que la Ville de Sherbrooke focalise ses investissements dans la sphère des connaissances (compétences) de son personnel, notamment en ce qui concerne le « mobilier urbain », « la concertation, communication et soutien », « la sécurité publique », les « loisirs » et « l'emploi ». Enfin, la dimension de l'abordabilité est exclusivement orientée vers le secteur du « loisir ». Considérant que Sherbrooke

possède le système de transport le plus complet des municipalités mises à l'étude dans le cadre de cette recherche, nous aurions pu nous attendre à une plus forte présence de mesures orientées vers les transports.

Tableau 20 Distribution des mesures des plans d'action selon les critères de l'accès inclusif pour la ville de Sherbrooke

Dimensions de l'Accès	Indicateurs	Mesure	Responsabilités municipales											
			Mobilier urbain			Approvisionnement			Concertation, communication et soutien			Sécurité publique		
			2013	2014	2016	2013	2014	2016	2013	2014	2016	2013	2014	2016
Disponibilité	Présence (Existence)	Nombre ou offre												
	Durée	Jours et heures												
Accessibilité	Localisation	Coordonnées géographiques												
	Temps	Minutes/secondes												
	Normes (physique)	Conformité												
	Normes (littératie)	Lisibilité, Compréhensibilité, Formats												
	Adaptabilité potentielle	Capacité des composantes environnementales permettre une adaptation ultérieure												
Acceptabilité	Valeurs & Croyances	Attitudes												
		Représentations sociales												
	Connaissances	Compétences												
Abordabilité	Coût	Unité monétaire												

Tableau 21 Distribution des mesures des plans d'action selon les critères de l'accès inclusif pour la ville de Sherbrooke (2)

Dimensions de l'Accès	Indicateurs	Mesure	Responsabilités municipales														
			Habitation			Loisir			Culture			Emploi			Transport		
			2013	2014	2016	2013	2014	2016	2013	2014	2016	2013	2014	2016	2013	2014	2016
Disponibilité	Présence (Existence)	Nombre ou offre				■	■	■	■				■		■		
	Durée	Jours et heures															
Accessibilité	Localisation	Coordonnées géographiques	■					■									
	Temps	Minutes/secondes															
	Normes (physique)	Conformité				■	■	■		■					■		■
	Normes (littératie)	Lisibilité, Compréhensibilité, Formats						■									
	Adaptabilité potentielle	Capacité des composantes environnementales permettre une adaptation ultérieure															
Acceptabilité	Valeurs & Croyances	Attitudes					■										
		Représentations sociales															
	Connaissances	Compétences				■	■							■		■	
Abordabilité	Coût	Unité monétaire				■	■										

## Trois-Rivières

À Trois-Rivières, les mesures réalisées dans les PA, ne se répartissent pas également entre les différentes responsabilités qui incombent aux municipalités, où l'on observe une concentration dans les secteurs du « mobilier urbain », « l'habitation », « les loisirs », « l'emploi » et les « transports ». De l'autre côté, certains secteurs sont moins concernés dans les mesures adoptées par cette ville notamment « l'approvisionnement », « concertation, communication et soutien », « la sécurité publique » et dans une moindre mesure « la culture ».

La considération des dimensions de l'accès inclusif démontre que les décideurs de Trois-Rivières orientent essentiellement les mesures adoptées vers « l'accessibilité » et plus précisément vers les « normes (physiques), ou encore, dans certains cas, vers la « disponibilité-Présence (existence) ». En effet, dans les cas du « mobilier urbain », de la « sécurité » et de « l'habitation » les mesures proposées concernent presque exclusivement des mesures qui sont en lien avec les « Normes (physique) », alors que dans le cas de « l'emploi » et des « transports », une autre dimension s'ajoute à la première, celle de la « disponibilité-Présence (existence) », ce qui signifie que la municipalité a élargi son offre en offrant davantage de services. Le « loisir » est celui qui semble le plus complet au plan de la diversité où de nombreuses cases sont occupées par une panoplie de teinte différentes de bleu. En effet, les données montrent que c'est essentiellement dans ce secteur que les « normes (littératie) », les « acceptabilité – connaissance » et « l'abordabilité – cout) se manifestent. Les bilans de Trois-Rivières comportent certaines mesures qui sont récurrentes annuellement ce qui explique la présence de certaines suites horizontales de couleurs. À la lecture des données, on observe aussi une intensité croissante d'année en année quant au nombre des mesures adoptées.

Tableau 22 Distribution des mesures des plans d'action selon les critères de l'accès inclusif pour la ville de Trois-Rivières

Dimensions de l'Accès	Indicateurs	Mesure	Responsabilités municipales														
			Mobilier urbain					Approvisionnement					Concertation, communication et soutien				
			2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Disponibilité	Présence (Existence)	Nombre ou offre															
	Durée	Jours et heures															
Accessibilité	Localisation	Coordonnées géographiques															
	Temps	Minutes/secondes															
	Normes (physique)	Conformité															
	Normes (littératie)	Lisibilité, Compréhensibilité, Formats															
	Adaptabilité potentielle	Capacité des composantes environnementales permettre une adaptation ultérieure															
Acceptabilité	Valeurs & Croyances	Attitudes															
		Représentations sociales															
	Connaissances	Compétences															
Abordabilité	Coût	Unité monétaire															

Tableau 23 Distribution des mesures des plans d'action selon les critères de l'accès inclusif pour la ville de Trois-Rivières  
(2)

Dimensions de l'Accès	Indicateurs	Mesure	Responsabilités municipales														
			Sécurité publique					Habitation					Loisir				
			2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Disponibilité	Présence (Existence)	Nombre ou offre															
	Durée	Jours et heures															
Accessibilité	Localisation	Coordonnées géographiques															
	Temps	Minutes/secondes															
	Normes (physique)	Conformité															
	Normes (littératie)	Lisibilité, Compréhensibilité, Formats															
	Adaptabilité potentielle	Capacité des composantes environnementales permettre une adaptation ultérieure															
Acceptabilité	Valeurs & Croyances	Attitudes															
		Représentations sociales															
	Connaissances	Compétences															
Abordabilité	Coût	Unité monétaire															

Tableau 24 Distribution des mesures des plans d'action selon les critères de l'accès inclusif pour la ville de Trois-Rivières  
(3)

Dimensions de l'Accès	Indicateurs	Mesure	Responsabilités municipales														
			Culture					Emploi					Transport				
			2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Disponibilité	Présence (Existence)	Nombre ou offre	■	■				■	■	■	■	■			■	■	■
	Durée	Jours et heures															
Accessibilité	Localisation	Coordonnées géographiques			■										■	■	■
	Temps	Minutes/secondes															
	Normes (physique)	Conformité	■			■		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Normes (littératie)	Lisibilité, Compréhensibilité, Formats		■										■			
	Adaptabilité potentielle	Capacité des composantes environnementales permettre une adaptation ultérieure						■				■					
Acceptabilité	Valeurs & Croyances	Attitudes						■	■								
		Représentations sociales															
	Connaissances	Compétences									■						
Abordabilité	Coût	Unité monétaire															

## Victoriaville

À Victoriaville, les actions entreprises ne se répartissent pas uniformément dans les différentes responsabilités qui incombent à cette municipalité. La grande majorité se concentre dans « mobilier urbain », « concertation, communication et soutien », « loisir », « transport ».

Quant aux différentes dimensions/indicateurs de l'accès concernés par les bilans, les mesures sont essentiellement concentrées au sein de quatre d'entre elles soit « présence (existence) », « les normes (physique) », « valeurs & Croyances (attitude) », « Connaissances (Compétences) ». Une lecture croisée des données, démontre que les dimensions de l'accès associées aux mesures adoptées ne se distribuent pas uniformément parmi les différentes responsabilités municipales les « normes (physique) » sont fortement associées au « mobilier urbain », à la « sécurité publique », aux « loisirs » et aux « transports »

Deux responsabilités municipales se démarquent des six autres par la forte diversité qui caractérisent les mesures adoptées par Victoriaville soit le loisir et le transport. En effet, différentes dimensions de l'accès y sont représentées soit « présence (existence) », « normes (physique) », « valeurs & croyances (attitude) », « connaissances (compétences) ». Il semble que la municipalité ait décidé de concentrer une somme importante d'énergie et de ressources dans ces secteurs.







## **6. 6 Analyse des entrevues de groupe**

L'analyse des entrevues de groupes s'est basée sur le schéma d'entrevue qui se divisait en trois grandes thématiques soit : le niveau de satisfaction à l'égard des PA, la littératie, la gouvernance (Annexe 4). Une visite des lieux a été réalisée dans les quatre territoires afin de constater les actions réalisées dans le cadre des PA. Ces lieux étaient généralement choisis conjointement entre les acteurs locaux communautaires et municipaux et des photos ont été prises dans la plupart des sites (Annexe 5). Cet exercice visait à constater le « niveau » si l'on peut le dire ainsi de l'utilisabilité des lieux ou encore de l'aménagement; ce qui a permis de constater l'existence de certains écarts par rapport à ce qui était attendu notamment au plan de la réalisation, parfois inachevée.

### **6.6.1 Victoriaville**

#### **Thème #1 - Niveau de satisfaction des actions réalisées dans les PA**

D'entrée, on cherchait à connaître le niveau de connaissance et de satisfaction des participants à l'égard du plan d'action ou encore des actions réalisées par leur municipalité. Les répondants de Victoriaville connaissent certaines actions qui ont été réalisées par leur municipalité afin d'améliorer certains aspects de l'accessibilité comme le carré 150 (une salle de spectacle) qui a été construite en concertation avec les groupes communautaires. Malgré que des efforts importants aient été orientés vers l'accessibilité de l'établissement, certaines critiques sont formulées néanmoins concernant notamment, le vaste espace à l'entrée qui rend difficile l'orientation pour les personnes ayant des incapacités visuelles<sup>4</sup>, le manque de vision au troisième étage pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant (ouvrage conçu de la sorte à cause de normes de sécurité), ou encore à la présence de boucles à induction pour les personnes malentendantes (ils auraient préférés le Bluetooth qui donne un meilleur résultat). Mais en général ils sont satisfaits des améliorations effectuées :

---

<sup>4</sup> Nous avons été en mesure de l'expérimenter avec la personne ayant une incapacité visuelle qui nous a accompagné lors de la visite terrain.

« Pour ma part, les aménagements effectués sont satisfaisants. Je suis en fauteuil, c'est sûr que j'ai une réalité particulière. Mais moi, ça facilite mes déplacements beaucoup. Pis la Ville est pas mal ouverte à nos suggestions. C'est sûr que c'est pas toujours parfait ce qu'ils font, mais en grande majorité, c'est assez satisfaisant. Ils ont fait un effort pour que ce soit accessible. Je me rends compte aussi que le personnel, c'est meilleur qu'avant. Quand je dis que j'ai une incapacité au carré 150, ils me trouvent une place qui va être adaptée à ma situation, qui va être confortable. »

L'obligation des municipalités de produire des PA est perçue de manière positive parmi les répondants puisqu'elle « force » la municipalité à poursuivre sa mission dans l'élimination des obstacles sur son territoire. Selon eux, le PA offre un regard global sur la situation et donne aussi un plan à suivre aux élus afin de montrer les éléments qui demeurent à réaliser.

« [les PA] Ça oblige à demeurer actif, à ne pas stagner. Parce que si on commence à stagner, on risque de reculer. Pis tout bouge, ça change tellement, comme avec la technologie, avant on était plus papier, alors que maintenant on est plus branché, il faut penser à rendre ça accessible aussi. »

Les répondants pensent que les PA permettent aussi aux organismes de travailler, non pas en confrontation avec la municipalité, mais en réelle collaboration. Ils pensent que les mesures réalisées ne sont pas perçues par les municipalités comme un fardeau, mais qu'ils perçoivent ça davantage comme une « fierté » puisque la Ville de Victoriaville publicise énormément le caractère accessible de ses installations et ses services. Les répondants affirment que les autorités de la Ville ont compris que l'accessibilité était quelque chose qui concernait tout le monde, autant les jeunes familles (avec la poussette) que ceux qui vivent une incapacité temporaire (fracture d'un membre). En règle générale, les services municipaux à Victoriaville sont perçus comme un facilitateur par les participants selon les données obtenues avec la MQE.

En ce qui concerne les établissements privés situés sur le territoire de Victoriaville (les restaurants ou les commerces par exemple) qui ne sont pas suffisamment accessibles, les répondants aiment le fait que la ville de Victoriaville puisse donner du « poids » à la voix des citoyens pour les inciter à procéder à certaines modifications. Un comité conseil a aussi été créé afin d'orienter le commerçant dans

le processus de mise en accessibilité de leurs structures en effectuant une évaluation de la situation, en proposant des solutions en fonctions des normes actuelles. Le rôle du comité s'étend aussi plus largement à l'ensemble du territoire en effectuant des veilles à la recherche de structures jugées problématiques afin d'en faire état aux autorités compétentes. Victoriaville possède aussi un système de transport collectif qui fonctionne sur demande (Taxi-bus [transport régulier], roulis-bus (Transport adapté), taxis adaptés]). » Certaines personnes se plaignent du manque de climatisation des véhicules l'été, mais aussi de l'insuffisance de la flexibilité des horaires où les déplacements cessent en fin de journée.

En ce qui concerne le niveau de connaissances des mesures adoptées dans le PA, plusieurs répondants affirment être très au fait de son contenu. Cette situation s'explique partiellement par le fait que plusieurs participants jouent aussi un rôle actif dans le comité chargé de supporter la municipalité au sein du processus.

## **Thème #2 - Informations - littératie**

Victoriaville dispose, pour les personnes qui voudraient avoir de l'information, d'une ligne téléphonique où une personne (et non une machine) est à l'autre bout du fil pour répondre aux questions. Les répondants utilisent régulièrement le site internet de la Ville de Victoriaville pour trouver les réponses à leurs questions, réponses qui sont toujours à jour grâce à l'actualisation fréquentes des données. Un espace est aussi réservé dans le journal local pour la diffusion notamment d'informations relativement aux améliorations réalisées par la ville. Pour ceux qui n'ont pas accès au réseau internet, les informations sont aussi diffusées en format papier.

« Moi je me tiens très au fait. Je m'informe à *Handicap action*, la ville a aussi un site internet où toutes les nouveautés ou changements sont là. On reçoit des publications, je pense que la ville est assez proactive pour informer les gens des changements. Pis comme *Handicap action* collabore avec la ville, on est au courant des changements quand il y en a. »

Un journal est aussi publié par les associations (le placoteux) et diffusé parmi leurs membres. Les répondants semblent apprécier ce média puisqu'il permet de

s'informer sur les sorties à faire pour l'été, les nouvelles activités. La responsable du journal affirme :

« Nous on aime mieux que les gens aient trop d'informations mais qu'ils puissent savoir ce qui se passe, que de ne pas en avoir assez pis de pas savoir ce qui se passe. »

### **Thème #3 - la gouvernance**

Les participants considèrent que la ville consulte adéquatement les personnes ayant des incapacités lors de l'élaboration des PA

« Ce que je constate ici [Victoriaville] contrairement aux autres municipalités, ils consultent vraiment. Ils ne font pas comme au gouvernement où les décisions sont prises à l'avance, mais plutôt, on veut faire un projet « X », qu'est-ce que vous en pensez? »

La création du PA se fait en collaboration avec le CCPAU (Comité consultatif de la politique d'accessibilité universelle) où 15 à 20 personnes participent aux discussions (des représentants des personnes ayant des incapacités), et des ajustements subséquents sont effectués lorsque des projets nécessitent les connaissances particulières d'un expert. Ce comité est créé et géré par la responsable municipale du PA. Au total, l'ensemble du processus de création des PA nécessite environ 4 rencontres de groupes, et des sous-comités sont aussi formés (une clientèle spécifiquement ciblée par une problématique) pour piloter certains projets particuliers. Au fil du temps (avec la création de nombreux PA), le nombre de personnes incluses dans le comité s'est accru puisque la municipalité cherchait à améliorer la représentativité de la population ayant des incapacités. Cette façon de fonctionner est idéale selon les répondants puisque, parce que tout le monde (la municipalité et les citoyens ayant des incapacités) chemine dans la même direction, chacun fait preuve de davantage d'ouverture. Les discussions entre les groupes se déroulent de manière consensuelle, puisque chacun respecte le champ d'expertise des autres. Les répondants ont l'impression de pouvoir jouer pleinement leur rôle, puisque la responsable en accessibilité à la Ville de Victoriaville consulte fréquemment les différents groupes afin de connaître leur opinion concernant

certaines dossiers en cours. De plus, une fois que les mesures sont adoptées, la Ville réalise un suivi des mesures durant leur réalisation, pour s'assurer qu'elles respectent ce qui a été collectivement déterminé. Des lacunes ont été identifiées par les répondants au plan de la réalisation concrète des mesures puisque, parfois, le travail réalisé par l'architecte ou l'entrepreneur, ne respecte pas en tous points les demande exprimées par le comité. Mais cette situation demeurerait relativement rare.

## 6.6.2 Trois-Rivières

### **Thème #1 - Niveau de satisfaction des actions réalisées dans les PA**

Les répondants de Trois-Rivières connaissent bien plusieurs projets qui ont été mis en place dans leur municipalité (parc Laviolette [jeux-d'eau adaptés, ils prêtent des fauteuils, terrains de tennis accessibles], la plage Saint-Quentin, la meilleur conception des bateaux pavés, le centre-ville.

Dans le cas du transport, les répondants se considèrent moins informés des mesures effectuées pour le rendre plus accessible (ils utilisent à la fois le transport collectif régulier et le transport accessible). Ils critiquent toutefois le mode d'utilisation du transport accessible qui oblige l'utilisateur à sortir 10 minutes avant l'heure prévue du passage, ce qui engendre des délais, ainsi que l'obligation de réserver 48 heures à l'avance, empêchant l'utilisation spontanée de ce service. Les répondants apprécient que le transport régulier soit aussi accessible aux personnes en fauteuil roulant (un à la fois), grâce au système d'agenouillement des autobus, et les planchers bas. Pour les personnes ayant une incapacité visuelle, il y a aussi l'annonce vocale des arrêts que les répondants jugent intéressant, sauf la qualité du son qui ne serait pas équilibrée partout dans l'autobus. Les arrêts seront aussi équipés par des afficheurs au LED pour informer les usagers de l'arrivée des autobus en temps réel. À certains endroits les arrêts ont été accolés à des centres d'intérêts (comme les centres d'achat) afin de limiter les déplacements des usagers.

Trois-Rivières donne accès à tous ses stationnements gratuitement aux personnes en situation de handicap sur tout son territoire. Globalement des répondants se disent satisfaits de l'implication des élus dans l'élimination des obstacles pour les personnes en situation de handicap.

« Le maire était déjà très ouvert à la question des personnes handicapées et il a amené sa philosophie dans l'ensemble de l'appareil de la ville. Donc tout le monde est sensibilisé, même les nouveaux qui arrivent travaille à la ville ».

En général les répondants ne connaissent pas tellement le contenu des PA. Seules les personnes qui participent activement à sa création affirment en avoir une très grande compréhension.

« Moi je pense que la Ville de Trois-Rivières à un défaut, elle ne se vante pas de ses bons coups. Quand il se passe des choses, ils devraient le dire davantage »

Pour ce qui est de l'utilisation concrète des services de loisir à la Ville de Trois-Rivières, les répondants aiment utiliser les parcs pour faire des promenades avec leur conjoint ou leur animal de compagnie. L'aménagement leur permet de se déplacer facilement un peu partout notamment dans les parcs à chiens. Ils vont aussi dans les bibliothèques municipales. Pour ce qui est des centre sportifs, aucun des répondants ne les utilisent, non pas parce qu'ils ne pas accessibles, mais parce qu'ils n'ont pas d'intérêt à le faire.

Selon les répondants (qui y résident depuis au moins 25 ans), les structures sous la responsabilité de Trois-Rivières sont de plus en plus accessibles, et qu'il est beaucoup plus facile de s'y déplacer aujourd'hui. Toutefois, un bémol est émis concernant les commerces du centre-ville, où certaines boutiques ne seraient pas accessibles aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant hors norme ou encore un quadriporteur. Dans d'autres cas, les portes trop lourdes rendraient difficiles leur manipulation pour une personne en position assise. Outre quelques imperfections, la majorité des répondants considèrent que les commerces de Trois-Rivières sont suffisamment accessibles.

« C'est vrai qu'à Trois-Rivières il y a quelques commerces qui ne sont pas accessibles, mais à cause de leur architecture, c'est impossible de les rendre accessible. Il y en a d'autres qui ont des pentes amovibles qu'ils peuvent sortir quand quelqu'un avec une incapacité veut entrer. Ça pourrait être une solution. Mais la plupart des commerces ici sont accessibles.

## **Thème #2 - Informations - littératie**

Selon les répondants, Trois-Rivières utilise plusieurs moyens pour diffuser l'information de ses activités, notamment le site internet, le journal le « Trifluvien », la radio

« Moi j'utilise le site internet pour m'informer, c'est comme ça que je fais pour voir les activités qu'il y a durant l'été. Je trouve que le site est bien fait »

Pour ceux qui ont une incapacité visuelle, le site demeure quand même utilisable grâce à la fonction « recherche » qui permet d'y inscrire les mots clés concernant le sujet désiré. En ce qui concerne la diffusion d'information dans le cas du transport, c'est encore Internet qui est préféré des répondants pour obtenir les données voulues. Pour accéder aux informations du PA, les répondants se tournent encore une fois vers Internet.

## **Thème #3 - la gouvernance**

La majorité des répondants ne connaissent pas les étapes nécessaires à la réalisation d'un PA. Toutefois, deux d'entre eux, qui sont impliqués dans cette tâche, expliquent que le processus utilisé s'est peaufiné au fil du temps pour, finalement, impliquer davantage de personnes qui sont concernées par la question de l'accessibilité, soit les personnes affectées par les obstacles (les personnes ayant des incapacités) ou encore celles qui ont la responsabilité des structures (les responsables des différentes directions au niveau municipal). Un sondage a été créé et diffusé sur Internet afin de sonder la population sur les difficultés vécues. Pour stimuler la participation des différents groupes qui œuvrent pour la défense des personnes en situation de handicap, ce sont les responsables du PA qui se déplacent pour les rencontrer, au lieu de leur demander à chacun d'eux de se déplacer. Cette méthode a permis de rejoindre certains groupes qui n'auraient jamais

été consultés en temps normal (notamment les jeunes ayant un TSA). Une fois le processus d'identification des obstacles terminé, des recherches sont effectuées sur Internet pour identifier des solutions potentielles pour les éliminer.

Ça ne se fait pas n'importe comment, il y a une structure à suivre, il y a de la recherche de faite, il faut aller à des rencontres, il faut un an pour faire le plan d'action. Ça se fait pas en disant « ciseaux » ».

Les répondants pensent que l'amélioration de l'accessibilité à Trois-Rivières, passe en grande partie par les PA, mais que rien n'empêche les citoyens de formuler des demandes directement à la Ville pour améliorer certains obstacles précis. Un répondant fait remarquer que certaines personnes en situation de handicap ne ressentent pas le besoin de s'affilier à un groupe particulier et par conséquent, la voix de cette clientèle n'est pas entendue lors des consultations puisqu'elle ne fait essentiellement affaire qu'avec des groupes.

Un des points faibles du PA serait son manque de rayonnement quant à la diffusion de ses informations. Les groupes affirment travailler de manière ardue pour stimuler la transmission du contenu aux personnes concernées mais que la Ville n'est pas suffisamment active dans le ce domaine.

### 6.6.3 Sherbrooke

#### **Thème #1 - Niveau de satisfaction des actions réalisées dans les PA**

Les répondants de Sherbrooke considèrent connaître « moyennement » le contenu des PA de Sherbrooke (niveau de connaissance d'environ 3/5). Quant au niveau d'accès de leur environnement, les répondants ont ciblé quelques problèmes rencontrés dans leur environnement comme la position de certains boutons d'appel pour activer les feux de piétons aux intersections (ils sont situés trop loin des trottoirs), les lacunes dans la composition des toilettes accessibles situées dans les parcs (la porte automatique ne reste pas suffisamment longtemps ouverte, le papier de toilette mal situé, manque d'espace à l'intérieur, nombre de toilettes accessibles insuffisant sur le territoire). Toutefois, lorsqu'un élément lié à l'accès est défectueux et déclaré aux autorités, la Ville de Sherbrooke agit très rapidement pour le réparer.

Lors de spectacles organisés par la municipalité, un espace est réservé aux personnes ayant une incapacité près de la scène principale, mais le fort achalandage fait en sorte qu'il devient souvent difficile d'en profiter.

## **Thème #2 - Informations - littératie**

Les répondants considèrent que c'est difficile de savoir ce que la ville a réalisé comme projet, ainsi que les activités organisées.

« Il manque de transparence, j'aimerais ça savoir ce qui se passe, ce que la ville prépare. On dit qu'il y a eu des améliorations, mais il faut aller sur les lieux pour les voir »

Certains répondants affirment ne pas connaître le contenu des PA parce qu'ils les trouvent difficiles à comprendre à cause de l'organisation des informations contenues, mais aussi en raison du vocabulaire qui s'y retrouve qui rendrait les renseignements inintelligibles pour ceux qui ont un niveau de littératie moins élevé.

Des répondants critiquent aussi le manque d'information concernant le niveau d'accessibilité des structures sur le territoire de Sherbrooke qui ne l'indiquent pas dans les lieux. On suggère alors d'utiliser un système de pictogramme pour permettre à la population de les utiliser en toute connaissance de cause. Aussi, il semble que certaines personnes peinent à trouver les renseignements nécessaires concernant l'offre en matière d'équipement sportif accessible, et doivent donc se rabattre sur le principe du « bouche à oreille » pour obtenir ce qu'ils cherchent.

## **Thème 3 - La gouvernance**

Certains répondants de Sherbrooke stipulent que le comité, dans sa forme actuelle, ne fait pas suffisamment de consultation avec les différents groupes qui représentent les personnes en situation de handicap, et lorsqu'ils sont sollicités, leur participation demeure très limitée. De plus, les délais trop longs qui séparent la création des PA et la réalisation concrète des mesures créent de la frustration.

Les répondants s'entendent toutefois, pour dire que les impacts du PA se font ressentir sur le territoire quant à l'amélioration globale de l'accès sur les structures

municipales. Mais ils ajoutent que les actions concrètes issues du PA ne sont pas publicisées, et par conséquent, ils ignorent si celles adoptées par le conseil municipale ont été réalisées ou non.

Somme toute, malgré ces difficultés, les répondants soulignent qu'ils ont l'écoute de la Ville quant aux difficultés rencontrées dans leurs habitudes de vie lorsqu'ils en discutent. Toutefois, pour ceux qui ne font pas partie d'un groupe de défense de droit, il est plus difficile de se faire entendre. De plus, le budget alloué par la Ville de Sherbrooke pour l'élimination d'obstacles étant relativement restreint, il demeure difficile de réaliser des travaux d'envergures qui pourraient avoir un impact plus important dans la vie des personnes ayant des incapacités; la Ville s'appuyant beaucoup sur l'apport de subvention pour réaliser ou non ces travaux.

#### 6.6.4 Cowansville

##### **Thème #1 - Niveau de satisfaction des actions réalisées dans les PA**

Les répondants de Cowansville affirment ne pas utiliser les structures sportives fréquemment, et le font même rarement, mais ce n'est pas parce qu'ils ne sont pas présents, mais plutôt par choix.

Pour ce qui est du transport collectif adapté, la moitié des répondants l'utilise soit régulièrement ou de temps en temps. Les autres, ayant un véhicule privé adapté, n'ont pas besoin de l'utiliser. La qualité du service dans le transport adapté serait liée à l'heure de l'utilisation, selon les répondants, ainsi qu'à la personne qui offre le service (le chauffeur) :

« Moi je ne prends plus le transport adapté depuis que j'ai mon véhicule, mais j'ai pogné des chauffeurs super « cool » pis d'autres que ça leur tentait un peu moins. Une fois j'ai été obligé de faire mon propre transfert parce que je n'ai pas eu d'aide. Une chance que je peux le faire tout seul, il a plié ma chaise et l'a lancé dans le fond de la valise de l'auto. Je ne trippais pas fort fort cette fois-là. Mais la plupart du temps ça va bien »

Mais en règle générale, les répondants ont une opinion davantage positive que négative concernant la qualité du service reçu. Il y a de petits problèmes de cibler au

niveau de la ponctualité, mais comme l'utilisateur doit arriver 10 minutes à l'avance et que le transport peut arriver 10 minutes après l'heure prévue, les répondants ont trouvé des moyens pour « passer le temps ». Ils sont conscients qu'il s'agit d'un transport collectif et que des retards, hors du contrôle de l'organisation, puissent affecter l'horaire prévue.

Il y a aussi les stationnements réservés aux personnes ayant des incapacités qui ne sont pas en nombre suffisant, mais surtout mal orientés par rapport aux commerces/bâtiments qu'ils desservent. L'hiver, avec la neige et la glace, cette situation peut engendrer des difficultés dans les déplacements. Le manque de stationnement est surtout le cas de petits commerces, alors que dans le cas des grandes chaînes de magasin ou encore des édifices municipaux/gouvernementaux, il n'y a jamais de problème, disent les répondants. Les policiers sont aussi pro-actifs afin de faire respecter les espaces réservés à Cowansville.

## **Thème #2 - Informations - littératie**

Les répondants jugent qu'il est aisé d'accéder au PA via le site internet puisqu'il est situé à un endroit facile à trouver, mais que certaines lacunes demeurent quant à la diversité des modes de diffusion des informations concernant les mesures adoptées et réalisées. Une critique est formulée à l'égard de certaines associations qui tiennent pour acquis que les citoyens ont tous accès à Internet ou encore qu'ils sont abonnés à Facebook. Ceux qui ne sont pas branchés sont alors exclus de la chaîne d'information.

« Je pense qu'on a beau trouver des moyens pour informer les membres, les membres ont aussi une responsabilité pour trouver l'information. Il doit faire l'effort de le faire. Si quelqu'un a des problèmes cognitifs ou intellectuels, on peut l'aider davantage. Mais quelqu'un qui s'isole chez lui, et qui ne fait rien... Il faut qu'il y ait un minimum de volonté de sa part »

Pour informer la population, la Ville de Cowansville envoie par la poste, au mois de décembre, un dépliant contenant l'ensemble des changements réalisés, initiative appréciée par les répondants. Toutefois, dans le cas du système de transport

adapté, certaines personnes critiquent le réflexe des personnes qui sont responsables des communications de limiter la diffusion d'informations uniquement à leurs utilisateurs au lieu de l'étendre à l'ensemble de la population, ce qui provoque une rupture de connaissance entre les utilisateurs/non-utilisateurs. Il y a un consensus parmi les répondants sur le fait que la Ville de Cowansville ne déploie pas suffisamment d'énergie pour informer et sensibiliser les citoyens sur les mesures concernées par le PA. Selon eux, une telle mesure aurait aussi pour conséquence de prendre conscience à certains commerçants de l'importance de l'accessibilité.

### **Thème #3 (la gouvernance)**

Le comité consultatif qui a été créé pour soutenir la Ville dans le processus de création du PA est composé de cinq personnes ayant une incapacité physique et deux aidants qui vivent avec des personnes en situation de handicap, il y a la déficience visuelle et auditive, et la responsable municipale des PA. Les rencontres ont lieu à deux reprises l'année de production des PA. Des sondages sont effectués auprès de la population afin d'identifier des obstacles potentiels. Des boîtes à sondage ont été construites pour ramasser les opinions. Seulement 20 personnes ont répondu à l'appel. Les répondants jugent toutefois que la Ville de Cowansville place la population devant le fait accompli dans la création des PA au lieu de les impliquer activement dans le processus.

« Ils ont créé des structures accessibles au centre d'achat et à l'hôpital pis ils ont dû les refaire, parce que ça ne fonctionnait pas, ce n'était pas accessible. Au lieu de contacter les organismes. Pis ça coûte cher à la population ».

Les informations obtenues lors de ces groupes de discussion permettent de distinguer deux choses importantes, soit que le niveau de connaissance des participants à l'exception des personnes impliquées dans le processus de consultation est assez faible à l'égard tant du plan que des actions réalisées ou envisagées dans l'ensemble des sites visités, soit des lacunes dans la promotion disons tant du plan d'action que des réalisations des villes. Cet aspect s'est en quelque sorte révélé lors de nos visites et discussions avec les responsables municipaux qui nous ont parlé d'actions réalisées mais qui ne se retrouvaient pas

nécessairement dans le bilan ou encore le plan d'action. En dépit de ces limites, on voit émerger une dimension à laquelle les participants semblent accordées une importance, soit le «caractère obligatoire» qui se rattache au plan d'action pour la municipalité qui fait en sorte que les choses «bougent» pour les personnes en situation de handicap. Enfin, il y a un point qui prend aussi toute son importance quant aux effets, et c'est l'accessibilité des informations qui sont contenues dans les PA qui sont parfois difficiles à décrypter.

## 6. 7 L'analyse des résultats pour le volet littéraire

La présente section est consacrée à l'analyse des résultats de l'évaluation de l'accessibilité de l'information, à partir de grilles d'évaluation issues des travaux de Ruel et ses collègues (2018). Les résultats pour chacune des municipalités sont présentés séparément. Dans un premier temps, le matériel retenu pour l'évaluation est nommé. Ensuite, l'analyse des résultats est présentée en quatre parties. La première partie concerne A) l'aspect rédactionnel des documents. La deuxième porte sur B) les publications de l'information sur le site web et la troisième sur C) l'utilisation de l'image. Enfin, la quatrième partie porte sur D) la prise en compte des PSH lors de la production des documents d'information, qu'ils soient destinés à l'impression, à la publication, à l'adaptation ou sur le site web. À noter que l'évaluation porte sur la façon de présenter l'information et la facilité d'y accéder, de la lire et de la comprendre. Pour sa part, la qualité du contenu de l'information présentée n'est pas évaluée.

### 6.7.1 Victoriaville

Tableau 28. Le matériel évalué pour la municipalité de Victoriaville

Type de matériel	Titre	Contenu évalué	Public
Documents imprimés	<i>Plan d'action : politique d'accessibilité universelle 2016-2018</i>	Un échantillon de 8 pages : les deux premières pages de présentation du document (p. 4-5), ainsi que six pages tirées du plan d'action (p. 8-9, 26-27, 32-33). Les pages de présentation sont rédigées sous forme de texte suivi, tandis que le plan d'action est présenté sous forme de tableaux.	Tous
	<i>Loisirs été 2018 (camps de jour)</i>	Brochure présentant les camps de jour aux familles	Tous Parents des enfants en SH
	<i>Sports et loisirs : automne et hiver 2017-2018</i>	Un échantillon de 11 pages : la page couverture, la page sur les modalités d'inscription (p. 2), la table des matières (p. 3), des pages sur des activités offertes (p. 32, 33, 38, 39, 42, 43) et les deux pages sur les établissements sportifs (p. 62, 63).	Tous et PSH

	<i>TaxiBus : Service de transport en commun de Victoriaville</i>	Brochure explicative du Taxibus	Tous et PSH
<b>Site web</b>	<i>Plan d'action : politique d'accessibilité universelle 2016-2018</i>	Outre le fichier numérique, c'est-à-dire le plan d'action en format PDF publié sur le site web, la page web sur laquelle est publié l'hyperlien menant au plan d'action en PDF a été vérifiée : <a href="https://victoriaville.ca/page/693/accessibilite-universelle.aspx">https://victoriaville.ca/page/693/accessibilite-universelle.aspx</a> .	Tous et PSH
	<i>Sports et loisirs : automne et hiver 2017-2018</i>	Outre le fichier numérique (brochure en format PDF) intitulée Sports et loisirs 2018, la page web sur laquelle est publié l'hyperlien menant à la brochure en PDF a été vérifiée. Il s'agit de la page web intitulée Sports et loisirs <a href="https://victoriaville.ca/page/607/sports-et-loisirs.aspx#liste">https://victoriaville.ca/page/607/sports-et-loisirs.aspx#liste</a> .	Tous
	<i>TaxiBus</i>	Une page web intitulée TaxiBus a été créée pour présenter l'information sur ce service. Il n'y a pas de fichier en format PDF. <a href="https://victoriaville.ca/page/139/taxibus.aspx">https://victoriaville.ca/page/139/taxibus.aspx</a>	Tous et PSH
	<b>Remarque</b>	L'information sur les camps de jour a seulement été évaluée à l'aide de la brochure imprimée.	

### A. L'aspect rédactionnel

Les différents documents évalués, provenant de la municipalité de Victoriaville, présentent un grand nombre de points en commun qui révèlent de bonnes pratiques à maintenir dans la rédaction des documents. Parmi ces éléments, soulignons ceux concernant les aspects visuel et linguistique, par exemple le choix d'une police de caractère nette et claire, l'alignement des textes à gauche, la mise en évidence des titres et de certaines parties du texte à l'aide du gras plutôt que par l'italique, le style uniforme des tableaux, la mise en page aérée des différentes parties du texte, l'utilisation d'une ponctuation simple et sans caractères spéciaux (&, #, etc.) et l'emploi de temps de verbe simples. De bonnes pratiques sont également constatées quant à l'aspect structurel de l'information. En effet, les textes présentent des titres et des sous-titres distincts, l'information est organisée de façon logique, les paragraphes sont courts et ne portent généralement que sur une seule idée. Aussi,

les couleurs sont utilisées avec modération : elles servent surtout à identifier différentes sections, facilitant ainsi le repérage de l'information.

Quant aux aspects à améliorer pour accroître la lisibilité et la compréhensibilité des documents, ils diffèrent d'un document à l'autre, surtout entre le plan d'action et le reste des documents. Ainsi, les prochains paragraphes présentent, dans un premier temps, des commentaires spécifiques liés au plan d'action et, dans un deuxième temps, des commentaires sur les documents portant sur les camps de jours, les loisirs et le transport.

### **Le plan d'action**

Étant donné que le plan d'action s'adresse au grand public, l'OPHQ recommande qu'il « soit rédigé dans un langage “accessible” afin que la plupart des gens puissent en prendre connaissance aisément et en dégager les principales actions qu'une organisation mène en vue de réduire les obstacles en matière de participation sociale des personnes handicapées » (OPHQ, 2011, p. 51-52). Or, de nombreux mots utilisés tout au long du plan d'action publié par la municipalité de Victoriaville pourraient s'avérer difficiles à lire et à comprendre pour une partie de la population, notamment ceux et celles dont les compétences en littératie sont faibles. Ainsi, pour illustrer ce constat, voici quelques exemples. Il y a des mots longs comme annuellement, minimalement, responsabilisation et systématiquement ; des mots non courants comme prioriser, quinquennale, appropriation, implantation, tangible et transversale, de même que des mots polysémiques comme déclinés, sein, rayonnement, adoption, médiums ou arrimage. Tous ces mots pourraient être difficiles à lire et à comprendre.

De plus, plusieurs acronymes sont utilisés, par exemple OPHQ, CCPAU, RMA, CCPF, MADA. Même s'ils figurent dans la liste des acronymes, à la fin du document, leur utilisation pourrait nuire à la lisibilité et à la compréhensibilité puisqu'ils pourraient ne pas être connus des lecteurs et que leur expression entière n'apparaît pas dans le texte.

Les autres éléments à améliorer concernent principalement le visuel du texte. En effet, bien que la nature des informations du plan d'action se prête bien à une présentation sous forme de tableaux, ces derniers gagneraient à être simplifiés, notamment en réduisant le nombre de colonnes qui est présentement de 12. De plus, il est préférable que la taille des cellules soit uniforme, ce qui n'est pas le cas dans les tableaux du plan d'action de Victoriaville.

Par ailleurs, la taille de la police de caractères est généralement de 12 points, notamment dans les pages de présentation du plan d'action. Cependant, certaines cellules des tableaux affichent un texte dont la taille de la police est inférieure à 12 points, ce qui pourrait nuire à la lisibilité des textes qu'elles contiennent. Aussi, les titres des colonnes devraient afficher une police de caractères dont la taille est supérieure au reste du texte. Ce n'est pas le cas. Ce qui démarque les titres du reste du texte est l'utilisation de la couleur. En effet, le texte est blanc sur fond ombragé gris, tandis que dans la plupart des colonnes, le texte est noir sur fond de couleur pâle. Le contraste entre la couleur du texte et celle du fond est généralement fort, mais un texte de couleur foncée sur un fond pâle est plus facile à lire que l'inverse. D'ailleurs, en ce qui concerne les couleurs, leur utilisation est modérée et elles servent de repère d'un tableau à l'autre. Par contre, une des colonnes dans chaque tableau présente un texte de couleur foncée sur un fond de la même couleur, mais pâle. Certaines couleurs n'offrent pas un contraste élevé, par exemple la couleur verte sur un fond vert pâle.

### **Les camps de jour, les loisirs et le transport**

Les documents portant sur les camps de jour, les loisirs et le transport présentent quelques éléments qui gagneraient à être améliorés pour que la lisibilité et la compréhension soient augmentées.

D'abord, chaque document comporte des parties de textes dont la taille de la police de caractère est inférieure à 12 points, surtout dans la brochure sur les loisirs où seuls les titres ont une police dont la taille est de 12 points.

Ensuite, bien que la mise en évidence des titres ou de certaines parties du texte soit généralement faite à l'aide du gras, d'autres stratégies sont également adoptées. Par exemple, dans la brochure sur les loisirs, le souligné est utilisé conjointement au gras pour mettre en évidence les titres. Étant donné que la brochure est également publiée sur le site web, il est recommandé de réserver le souligné pour les hyperliens afin d'éviter toute confusion. Quant aux documents sur les camps de jours et le transport, la mise en évidence est parfois effectuée à l'aide d'encadrés, ce qui s'avère, comme l'utilisation du gras, une bonne stratégie. Cependant, le texte dans les encadrés du dépliant sur les camps de jours est petit et de couleur blanche sur fond bleu foncé, ce qui le rend difficile à lire.

Puis, certaines expressions, particulièrement dans la brochure sur les loisirs et dans le dépliant sur le transport, pourraient être difficiles à lire et à comprendre. Par exemple, dans la brochure sur les loisirs, notamment dans la section sur l'activité de judo, un tableau comporte une colonne intitulée Catégorie où sont présentées des informations comme suit : U08 et U10; U12 et U14; U16, U18 et U21. On suppose qu'il s'agit du groupe d'âge visé (8 à 10 ans; 12 à 14; etc.). La façon de présenter cette information est probablement connue dans le monde du judo, par ceux qui évoluent dans cette discipline. Cela est moins probable pour ceux qui souhaitent inscrire leur enfant au judo pour la première fois. D'autres exemples similaires concernant d'autres activités sont également présents ailleurs dans le document. Quant au dépliant sur le transport, les expressions qui pourraient ne pas être comprises par l'ensemble de la population sont, entre autres, les suivantes : procurez-vous, répartition, jumelage, usagers, en vigueur, sacs d'emplettes, déambulateur, quadripode, manipulation, particularité et circuit. De plus, pour désigner le coffre arrière d'une voiture, les expressions valise et coffre sont utilisées. Outre le fait qu'il soit préférable de n'utiliser qu'un seul mot pour désigner le même objet tout au long d'un document, le fait d'utiliser coffre et valise peut porter à confusion, car l'expression valise est également utilisée ailleurs dans le document pour désigner un bagage.

## **B. Les publications sur le site web**

Dans cette section, l'analyse des résultats concernant le site web en général est d'abord présentée, avant d'exposer l'analyse des résultats spécifiques pour chacune des informations évaluées concernant le plan d'action, les loisirs et le transport.

### **Le site web en général**

Sur le site web de Victoriaville, la recherche d'information est facilitée par une fonction de recherche proposée dès la page d'accueil et qui est présente sur toutes les pages vérifiées. Il s'agit d'une boîte de recherche Google qui semble tolérer les fautes, car une recherche avec « payer un ticket » a donné des résultats pertinents concernant le paiement d'un constat d'infraction. Une autre recherche avec « quand de jour » a donné comme premier résultat les informations sur les animations estivales.

Une autre aide à la navigation est présente sur le site web, à savoir un fil d'Ariane. Cependant, le fil d'Ariane gagnerait en visibilité si le contraste était plus élevé entre le texte et le fond d'écran et s'il était situé sur la première page-écran. Le fait de ne pas le voir sur la première page-écran pourrait laisser croire qu'il est absent. Aussi, le premier élément du fil d'Ariane n'est pas cliquable. Le fait de ne pas permettre le retour au premier niveau à l'aide de cette fonction peut nuire à la navigation et ralentir la recherche d'information. Par ailleurs, il est possible de naviguer sur une page web du site à l'aide de la touche TAB. En revanche, le curseur n'est pas visible. Le seul indice permettant de savoir où se situe le curseur est la barre d'adresse URL. En effet, cette barre affiche l'adresse de la page vers laquelle mène l'hyperlien où s'est arrêté le curseur à l'aide de la touche TAB.

Un des éléments à revoir est le fait que l'information essentielle, sur chaque page web, n'apparaît qu'à partir de la deuxième page-écran. En effet, une photo occupe presque entièrement la première page-écran, obligeant ainsi l'utilisateur à faire défiler la page pour accéder à l'information recherchée.

Particulièrement, sur la page *Accessibilité universelle*, la stratégie pour identifier les hyperliens gagnerait à être revue, car ils ne sont visibles que lorsqu'on les survole à l'aide du curseur. Seuls quelques hyperliens sont mis en évidence à l'aide de la majuscule et de l'encadré. Par contre, leur couleur et la taille de leur police de caractère sont les mêmes que le reste du texte. L'encadré et la majuscule ne sont pas suffisants pour permettre le repérage rapide des hyperliens sur la page web. De plus, l'intitulé d'un hyperlien de cette page n'est pas explicite puisqu'il s'agit d'un point d'interrogation. Pour savoir vers quelle page mènera cet hyperlien, l'internaute doit lire le texte qui l'entoure, ce qui a pour conséquence de ralentir le repérage d'information.

Quant au choix des mots utilisés sur la page web, certains pourraient s'avérer difficiles à lire et à comprendre pour certains usagers, par exemple : favoriser, marginaliser, apport, agrotourisme, optimisé, cas échéant, octroyée.

### **Le plan d'action**

Le plan d'action est publié en format PDF sur le site de la municipalité Victoriaville. La recherche du plan d'action s'est avérée difficile sur le site web, car le document ne peut pas être trouvé intuitivement. En effet, la barre de menu affiche trois éléments, soit *Portrait*, *Publications* et *Services*. Étant donné que le plan d'action existe en format imprimé, il semble logique de le trouver sous la rubrique *Publications*. Or, ce n'est pas le cas. Le document se trouve sous la rubrique *Portrait*, dans la sous-rubrique *Nos valeurs*. La page *Nos valeurs* présente un hyperlien vers la page *Accessibilité universelle* sur laquelle se trouve l'hyperlien menant au plan d'action en format PDF.

En ce qui concerne l'évaluation de l'accessibilité web à l'information contenue dans le plan d'action en format PDF, il faut noter que la navigation dans le document, à l'écran, serait facilitée si la table des matières présentait des éléments cliquables. De plus, le document imprimé comporte des onglets qui permettent d'accéder rapidement à l'une ou l'autre des sections du document. En format PDF, ces onglets

ne servent plus, car leurs intitulés ne sont pas cliquables. Pour accéder à une section spécifique du plan d'action, il est nécessaire de défiler les pages une après l'autre et, rappelons-le, le plan d'action compte plus de cinquante pages. Pour ce qui est de l'aspect rédactionnel, celui-ci a été évalué dans la section A. L'aspect rédactionnel.

## **Les loisirs**

Outre le fichier numérique, c'est-à-dire la brochure en format PDF, la page web intitulée *Sports et loisirs*, sur laquelle se trouve l'hyperlien menant au document PDF, a été vérifiée. La recherche du document sur le site web est plus facile que celle du plan d'action. En effet, l'utilisateur accède à la page *Sports et loisirs* en deux clics à partir de la page d'accueil. D'abord en cliquant sur l'élément du menu principal intitulé *Services*. Ensuite en cliquant sur l'élément du menu déroulant intitulé *Sports et loisirs*.

Sur la page *Sports et loisirs*, la stratégie adoptée pour marquer les hyperliens n'est pas uniforme et quelques hyperliens ne sont pas visibles sans un survol du curseur. La stratégie classique pour identifier les hyperliens, à savoir la couleur et le souligné, est utilisée à quelques reprises dans la page. Cela pourrait laisser croire que ces hyperliens sont les seuls à se trouver sur la page. Mais ce n'est pas le cas. Certains sont soulignés, mais ils sont de la même couleur que le reste du texte. D'autres sont seulement marqués par un encadré, d'autres sont accompagnés d'un pictogramme.

Sur cette page web, on remarque de bonnes pratiques en ce qui concerne les intitulés des hyperliens qui sont explicites. Par exemple, l'utilisateur n'a pas à lire le texte entourant l'hyperlien « Consulter notre bottin automne 2018 » pour savoir où le mènera un clic sur l'hyperlien. Aussi, l'utilisateur sait qu'un clic s'ouvrira sur un fichier PDF, car cela est mentionné, de même que le poids du fichier. Cela permet à l'utilisateur d'estimer le temps que prendra l'ouverture d'un tel fichier sur son ordinateur.

Une bonne partie de la page web est rédigée avec une police gris foncé sur un fond gris pâle. Cette combinaison n'offre pas un contraste élevé, rendant ainsi la lisibilité

du texte difficile. D'autres parties sont rédigées en blanc sur fond orange. À l'écran, un texte foncé sur fond pâle est plus lisible que l'inverse.

Quant au document en format PDF publié sur le site, il ne diffère pas du document imprimé. Comme le plan d'action, il n'offre pas une table des matières dont les éléments sont cliquables. Par ailleurs, le fait que les titres soient soulignés pourrait laisser croire que ce sont des hyperliens, mais ce n'est pas le cas, contrairement à la pratique courante généralement sur le web.

### **Le transport**

Ce qui distingue grandement l'information sur le service de transport TaxiBus du reste des informations vérifiées est le fait qu'une page web intitulée *TaxiBus* a été spécialement conçue pour présenter toutes les informations relatives à ce service, sur la page web. Cette pratique est idéale pour optimiser la présentation des informations sur le web. De plus, l'accès à la page web *TaxiBus* se fait de façon intuitive en 2 clics, à partir de la rubrique *Services*.

Un des éléments remarquables de cette page est qu'en plus des informations présentées sous forme de texte, la page présente une courte vidéo intitulée *Comment ça marche*. Cette vidéo fournit toutes les informations sur le service *TaxiBus*. Le visuel est clair, le langage utilisé est simple et une version simultanée en langage des signes apparaît dans une bulle, à droite de l'écran. De plus, comme il s'agit d'une vidéo créée sur la plateforme *Youtube*, il suffit de cliquer sur le logo de la plateforme pour avoir accès au sous-titrage. Le seul bémol est qu'en cliquant sur le logo, la vidéo s'ouvre dans une nouvelle fenêtre. Il serait intéressant d'accéder au sous-titrage directement à partir de la vidéo située sur la page web.

En général, le langage utilisé dans le texte de la page web est simple, mais quelques mots pourraient faire obstacle à la compréhensibilité, par exemple : alternative, tarifs, en vigueur, particularité, circuits, course, embarquement, abordable, initialement, prédéterminé.

Comme c'est le cas sur les autres pages du site, la stratégie pour identifier les hyperliens est déficiente. La couleur et le souligné sont parfois utilisés, d'autres fois il est nécessaire de survoler le texte avec la souris pour voir les hyperliens. Encore une fois, le fait que l'identification des hyperliens n'est pas uniforme pourrait faire en sorte que certains hyperliens ne sont pas vus, et par conséquent, certaines informations recherchées pourraient ne pas être trouvées.

### **C. L'utilisation de l'image**

Les images sont peu utilisées dans les documents vérifiés, qu'il s'agisse de documents imprimés, en format PDF ou des informations publiées sur le site web.

Dans le plan d'action publié par Victoriaville, les images sont situées sur des pages distinctes, dans les dernières pages de la section portant sur la communication. Il s'agit de photos représentant les différents publics qui constituent les citoyens (adultes, enfants, hommes, femmes, personnes handicapées, accompagnateurs, etc.). Les images ne servent pas à transmettre de l'information ni à faciliter la compréhension des textes. Il en va de même pour les images de la brochure sur les loisirs. Ces images sont également des photos de personnes participant aux activités présentées (hockeyeurs sur une patinoire, patineurs de vitesse, scouts, etc.). Quant au dépliant sur le transport, soit le service *TaxiBus*, il comporte deux photos, dont l'une représentant partiellement la voiture *TaxiBus* avec un chauffeur au volant, et l'autre représentant une femme montant à bord de la voiture *TaxiBus*. Dans les deux cas, le point de focalisation est la personne. Il aurait été préférable que ce soit l'enseigne sur le toit de la voiture puisqu'elle affiche le logo du service qu'on retrouve également sur la page couverture du dépliant. Dans le dépliant, la section portant sur l'accompagnateur d'une personne handicapée présente un pictogramme d'une personne qui en accompagne une autre. Ce pictogramme pourrait faciliter le repérage de cette information, surtout s'il est connu par les personnes ayant besoin d'un accompagnateur.

Quant à l'utilisation des images sur le site web, elle est plus fréquente que celle des documents imprimés. Par contre, certaines sont présentes dans un but esthétique,

notamment les photos situées dans l'entête de chaque page web. Ces photos n'apportent aucune information supplémentaire et prennent presque tout l'espace de la première page-écran, obligeant ainsi l'internaute à faire défiler la page pour accéder aux informations essentielles de la page web.

Sur la page où se trouve le plan d'action, des pictogrammes sont utilisés, mais certains pourraient ne pas être compris sans le texte qui les accompagne. C'est le cas, notamment, pour les pictogrammes accompagnés des textes « Politique en vigueur » et « Planification stratégique ». La page *Sports et loisirs* affiche quelques pictogrammes faciles à comprendre, par exemple ceux des cartes de crédit Visa et MasterCard, ou encore celui d'un patin pour illustrer le patinage libre. Par contre, d'autres pictogrammes n'ont pas de sens sans le texte qui les accompagne, comme ceux pour les inscriptions, les documents requis ou encore celui pour la balade gourmande. Quant à la page *TaxiBus*, elle affiche de nombreux pictogrammes, dont la plupart sont pertinents, clairs et faciles à comprendre. De plus, la page affiche une carte pour présenter le plan du réseau desservi par le service TaxiBus.

#### **D. La prise en compte des personnes en situation de handicap**

À l'exception de la page web *TaxiBus*, les personnes handicapées ne semblent pas avoir été prises en compte lors de la création des documents, que l'information soit imprimée ou publiée sur le web. En effet, les éléments qui faciliteraient la lisibilité et la compréhensibilité des informations publiées sont absents, par exemple une police de caractères de 14 à 24 points selon le type de déficience (intellectuelle ou visuelle), des mots courts de 1 à 2 syllabes, une utilisation limitée des virgules et des points-virgules, un format paysage au lieu d'un format portrait pour les documents imprimés, etc.

Nous l'avons déjà mentionné, les résultats de la vérification de la page web *TaxiBus* révèlent une prise en compte des personnes handicapées lors de sa création. Par contre, quelques améliorations pourraient être apportées pour accroître l'accessibilité de l'information publiée sur cette page. Par exemple, l'ajout d'infobulles pour donner

la description des pictogrammes ou encore une audiodescription faciliterait leur compréhension.

### 6.7.2 Trois-Rivières

Tableau 29 Le matériel évalué pour la municipalité de Trois-Rivières

Type de matériel	Titre	Contenu évalué	Public
<b>Documents imprimés</b>	<i>Politique familiale et d'accessibilité 2015-2016</i>	Plan d'action le plus récent retrouvé sur le site. Version PDF évaluée.	Tous
	<i>Camp de jour : 26 juin au 10 août 2018</i>	Dépliant en version PDF	Tous
	<b>Remarque</b>	Pour les loisirs et le transport, il n'y avait aucun document imprimé. Il n'y avait pas, non plus, de documents en format PDF sur le site web.	
<b>Site web</b>	<i>Politique familiale et d'accessibilité 2015-2016</i>	Outre le plan d'action en format PDF, la page web sur laquelle se trouve l'hyperlien menant vers le document PDF a été évaluée. La page web est intitulée Politiques et plans d'action <a href="http://www.v3r.net/a-propos-de-la-ville/politiques-et-plans-d-action#famille-et-personnes-handicapees">http://www.v3r.net/a-propos-de-la-ville/politiques-et-plans-d-action#famille-et-personnes-handicapees</a> .	Tous
	<i>Camp de jour : 26 juin au 10 août 2018</i>	Outre le dépliant portant sur les camps de jours en format PDF, la page web sur laquelle se trouve l'hyperlien menant vers le document PDF a été évaluée. La page s'intitule Camp de jour <a href="http://www.v3r.net/">http://www.v3r.net/</a> (un paragraphe mentionne le camp de jour adapté).	Tous et Parent d'enfant en SH
	<i>Camp de jour adapté</i>	La page web intitulée Camp de jour adapté a été évaluée <a href="http://www.v3r.net/activites-et-loisirs/camp-de-jour/information-generale">http://www.v3r.net/activites-et-loisirs/camp-de-jour/information-generale</a> .	Parent d'enfant en SH
	<i>Calendrier des activités</i>	La page web intitulée Calendrier des activités a été évaluée. <a href="http://www.v3r.net/">http://www.v3r.net/</a> (Loisirs).	Tous
	<i>Transport en commun</i>	La page web intitulée Transport en commun a été vérifiée. <a href="http://www.v3r.net/">http://www.v3r.net/</a> Un paragraphe mentionne le service de transport adapté.	Tous et PSH

## A. **L'aspect rédactionnel**

Dans cette section, les résultats portent sur le plan d'action et sur les camps de jour. En effet, étant donné que nous n'avons pas accès aux documents imprimés ou en format PDF sur les loisirs et le transport, ces informations ont été évaluées seulement sur les pages web sur lesquelles elles apparaissent. Les résultats de la vérification de ces pages, y compris ceux relatifs à l'aspect rédactionnel, sont présentés dans la deuxième section (partie B), à savoir celle portant sur les publications sur le site web.

Les deux documents ont peu d'éléments en commun en ce qui concerne l'aspect rédactionnel. Aussi, nous présentons les résultats de la vérification séparément, qu'il s'agisse de bonnes pratiques ou d'aspects à améliorer.

### **Le plan d'action**

Le plan d'action est entièrement présenté sous forme de tableaux comptant chacun huit colonnes. Les tableaux contiennent des informations relatives à la fois à la politique d'accessibilité et à la politique familiale. Étant donné que sur les 123 actions prévues, seulement 68 concernent la politique d'accessibilité, le document aurait été raccourci si le plan d'action relatif à cette politique faisait l'objet d'un document distinct de celui de la politique familiale. De plus, cela aurait pour effet de réduire le nombre de colonnes, puisqu'une d'entre elles vise à informer le lecteur de la politique concernée par chaque action prévue. En éliminant la colonne sur la politique concernée, l'espace disponible dans les autres colonnes serait plus grand et la taille de la police pourrait être augmentée, car cette dernière est inférieure à 12 points. Le texte est moins visible, donc plus difficile à lire.

Quant au langage utilisé dans le document, certaines expressions pourraient faire obstacle à la lisibilité et la compréhension, par exemple : axe d'intervention, agrément, épanouissement, développement, voies, salubrité, superficie, zonage, protection des acquis, service de proximité, vernissage photos, susciter. Aussi, les nombreux acronymes utilisés pourraient ne pas être connus du public visé par le

document, à savoir la population. En effet, à l'exception de CLSC, nous croyons que certaines personnes pourraient ne pas connaître la signification des acronymes suivants : CDCTR, CSDCR, TRAS, UQTR, CIP, IMSE, OMHTR. La présence d'un lexique aurait été utile pour faciliter la compréhension des parties du texte où apparaissent ces acronymes.

De plus, bien que plusieurs énumérations soient présentées sous forme de liste à puces, les rendant ainsi plus faciles à lire, certaines sont plutôt présentées dans un seul paragraphe. D'ailleurs, bon nombre de textes s'étendent sur plus de 10 lignes dans les cellules des tableaux. Puisque les colonnes ne sont pas larges, le retour à la ligne fréquent rend la lecture d'un bloc de texte difficile. Il y aurait lieu de diminuer le nombre de colonnes ou de trouver une façon de présenter l'information pour qu'elle soit plus lisible.

### **Les camps de jour**

Dans le dépliant sur les camps de jour, l'information est bien structurée. Les titres et les sous-titres sont mis en évidence à l'aide du gras et ils sont bien distingués du reste du texte. Le lecteur peut balayer la page pour trouver un sujet spécifique, par exemple les tarifs. En outre, la mise en page est aérée et les types d'information sont regroupés dans des zones distinctes.

La couleur est largement utilisée dans le dépliant. Elle vise parfois à distinguer une section d'une autre, mais d'autres fois elle semble n'être présente que dans un but esthétique. Il serait préférable de l'utiliser pour faciliter le repérage de l'information. Par exemple, on remarque trois endroits dans le document où il est question des inscriptions aux différents camps. Une des mentions est rédigée en rouge, l'autre en orange et une autre en blanc dans un encadré rouge. L'utilisation d'une seule couleur pour marquer cette information en aurait facilité le repérage dans le document.

Quant au langage utilisé, il est généralement accessible, mais certaines expressions pourraient être remplacées par d'autres, plus courantes, par exemple l'expression

« tarification » pourrait être remplacée par l'expression « prix ». Nous remarquons également une coquille (« servie de garde ») qui pourrait porter à confusion chez les lecteurs moins habiles en lecture.

## **B. Les publications sur le site web**

Dans cette section, les résultats concernant le site en général sont d'abord présentés. Suivront les résultats spécifiques à chaque matériel d'information évalué, à savoir le plan d'action, les camps de jour, les loisirs et le transport.

### **Le site web en général**

L'arborescence du site web de Trois-Rivières nous paraît présenter un nombre limité de niveaux, car les pages vérifiées étaient toutes situées à trois clics de la page d'accueil, ce qui facilite l'expérience du citoyen qui cherche une information sur le web.

D'autre part, la navigation est facilitée par la présence d'un fil d'Ariane et d'une fonction de recherche. Les éléments du fil d'Ariane sont tous cliquables, ce qui permet à l'internaute de retourner facilement à la page d'accueil ou encore à une page de niveau supérieur à celle sur laquelle il se trouve. Quant à la boîte de recherche, elle est présente sur toutes les pages du site, dans le coin supérieur droit. Cependant, la page d'accueil en affiche une autre, au centre de la page. Le dédoublement d'une fonction sur une même page peut porter à confusion. En effet, l'internaute qui accède au site web par la page d'accueil, pourrait ne pas remarquer l'autre fonction de recherche, celle plus petite située dans le coin supérieur droit. Ainsi, il pourrait penser qu'il n'y en a pas sur les autres pages et retourner à la page d'accueil chaque fois qu'il souhaite effectuer une recherche. La recherche d'information sur le site web en serait ainsi ralentie. En outre, la fonction de recherche donne des résultats pertinents. Par contre, elle n'est pas tolérante à toutes les fautes. En effet, tandis qu'une recherche avec « payer ticket » a donné des résultats pertinents, à savoir ceux sur le paiement d'un constat d'infraction, une recherche avec « quand de jour », n'a donné aucun résultat pertinent.

Un des éléments susceptibles de nuire à l'accessibilité de l'information sur le site web de Trois-Rivières est l'absence d'une barre de menu sur la page d'accueil. En effet, seul un pictogramme d'un menu apparaît, à savoir trois tirets superposés accompagnés de la mention « menu ». Les internautes qui ne sont pas familiers avec ce pictogramme pourraient croire que la recherche d'informations ne se fait qu'à partir de la boîte de recherche. Or, comme cette dernière ne tolère pas toutes les fautes, l'information est susceptible de s'avérer difficile à trouver pour les internautes moins habiles en écriture.

De plus, le design du site web de Trois-Rivières utilise l'effet de parallaxe. L'effet parallaxe signifie que certains éléments de la page demeurent fixes, par exemple le logo de Trois-Rivières, tandis qu'on fait défiler la page web. Le texte de la page semble donc défiler derrière le logo. Bien que ce design offre une allure moderne au site, il présente certaines caractéristiques susceptibles de faire obstacle à la lisibilité. Outre l'absence d'une barre de menu propre à ce type de design, soulignons-le fait que le défilement en continu du texte derrière les éléments fixes fait en sorte qu'une partie de la page semble toujours cachée derrière ces éléments.

Quant à la navigation sur les pages web à l'aide de raccourcis-clavier, celle-ci est possible avec la touche TAB. Lorsque le curseur s'arrête sur un hyperlien, ce dernier se voit entouré d'un fin encadré bleu. Aussi, les adresses URL des pages vers lesquelles mènent les hyperliens sont explicites, facilitant ainsi la navigation pour les personnes qui doivent utiliser la touche TAB.

L'information essentielle n'apparaît pas sur la première page-écran, car une photo occupe entièrement l'espace. Cela oblige l'internaute à faire défiler la page pour accéder à l'information recherchée.

Enfin, le site web de la municipalité de Trois-Rivières est peu adaptable. Il ne permet pas aux différents lecteurs, entre autres les PSH, de l'ajuster à leurs besoins. Ainsi, la possibilité de grossir le texte est absente, ou du moins n'est pas visible. Il en est de même avec l'option de navigation avec lecture à haute voix qui est absente.

## **Le plan d'action sur le web**

La recherche du plan d'action sur le site web est relativement facile. La principale difficulté est de trouver le premier élément du menu sous lequel le plan d'action est publié. La rubrique Services aux citoyens fut d'abord consultée pour finalement constater que l'information se trouvait sous la rubrique À propos de la Ville. Une fois le bon élément sélectionné, la recherche est facile et l'hyperlien menant au plan d'action en format PDF est situé sur la page Politiques et plans d'action.

En accédant à la page web, une série d'hyperliens, chacun suivis du signe « + » apparaît. Ces hyperliens correspondent aux thématiques sous lesquelles sont regroupés les différents plans d'action. Sans un survol de la souris, ils ne sont pas visibles. Un clic sur un hyperlien fait apparaître un texte sous ce dernier. En plus du texte d'introduction des différentes thématiques de la page, nous avons vérifié le texte publié sous la thématique Famille et personnes handicapées. Ce texte est découpé en courts paragraphes présentant une seule idée, facilitant ainsi la compréhension. La mise en évidence est faite avec parcimonie en utilisant le gras. Quant au langage utilisé, certaines expressions pourraient être difficiles à lire et à comprendre : structurer, concrètement, indicateurs, échéanciers, thématiques, épanouissement, coordination.

Quant au document en format PDF, l'hyperlien affiche le symbole du PDF (le logo Adobe pour les évaluateurs), mais le poids du document n'est pas indiqué. Une fois ouvert, le document est identique à celui imprimé. Il ne présente pas de table des matières pour faciliter la navigation à l'intérieur du document.

## **Les camps de jour**

Cette partie présente les résultats sur la page des camps de jour en général puis les camps de jour adaptés. D'abord, la recherche de l'information portant sur les camps de jour est facile à trouver. On accède à la page Camp de jour : Information générale en 3 clics à partir de la page d'accueil.

Comme c'est le cas sur la page Politiques et plans d'action, quelques hyperliens n'ont pour seule identification que le symbole « + ». En revanche, dans les textes, la stratégie pour identifier les hyperliens est uniforme et ces derniers sont bien visibles, car ils sont d'une couleur distincte du reste du texte, à savoir le bleu.

En ce qui concerne l'organisation de l'information sur la page web, elle facilite la lisibilité et la compréhension. En effet, le texte est découpé en paragraphes ne présentant qu'une seule idée. De plus, la présence de titres et de sous-titres, qui se démarquent du reste du texte, facilite le repérage de l'information. Cependant, la mise en évidence des sous-titres à l'aide de l'encadré vert et d'un texte blanc n'offre pas un contraste très élevé. De plus, comme mentionné précédemment, un texte de couleur pâle sur un fond plus foncé est plus difficile à lire que l'inverse pour la majorité des lecteurs.

Le texte n'affiche qu'une seule énumération et cette dernière est présentée sous forme de liste à puces, ce qui est une bonne pratique. Par contre, elle contient plus de cinq éléments. Pour faciliter la lisibilité, il aurait été préférable de la scinder en deux listes.

Enfin, le langage utilisé sur cette page paraît accessible, car les expressions semblent courantes et composées de mots relativement courts.

La page sur les camps de jour adaptés est facile à trouver, car elle se trouve sous la rubrique Camp de jour et qu'un bouton de navigation intitulé Camp de jour adapté est bien visible dans un menu secondaire. La stratégie pour identifier les hyperliens sur la page Camp de jour adapté est uniforme sur toute la page. Les hyperliens se démarquent du reste du texte en étant de couleur bleue. Ils sont donc faciles à repérer. De plus, leurs intitulés sont explicites et l'internaute sait vers où le mènera un clic sur un hyperlien.

En général, le langage utilisé est simple, mais certaines expressions pourraient être remplacées par d'autres, plus courantes, par exemple l'expression tarif pourrait être

remplacée par prix. Quant au ton utilisé, il est courtois, mais impersonnel, car on ne s'adresse pas directement à l'internaute.

## **Les loisirs**

La recherche d'informations sur les loisirs offerts par la ville de Trois-Rivières a été la plus difficile. En fait, nous n'avons rien trouvé sur les loisirs offerts, par exemple des activités artistiques, comme la peinture ou le dessin. Cela nous laisse croire que ces activités ne sont pas offertes. Par contre, nous avons trouvé une page intitulée Calendrier des activités sur laquelle sont présentées des activités ponctuelles. Nous avons donc évalué cette page.

La page présente une liste d'activités ponctuelles, chacune dans un encadré distinct présentant une photo, un titre et une date. Les hyperliens sont insérés dans les encadrés et seul un survol de la souris permet de les rendre visibles. Les textes, à savoir les titres des événements, sont distincts des photos, car ils sont situés en dessous des photos, dans un espace au fond blanc. Certains titres sont explicites, par exemple « Collecte de sang des pompiers », mais d'autres moins, par exemple « Bébélitôt ».

## **Le transport**

La page Transport en commun est facile à trouver sur le site de Trois-Rivières. Il suffit de trois clics à partir de la page d'accueil.

La stratégie pour identifier les hyperliens est similaire aux autres pages, la couleur bleue est utilisée lorsque l'hyperlien se trouve dans le corps du texte, mais d'autres hyperliens suivis du symbole « + » apparaissent aussi. Un clic sur ces hyperliens fait apparaître un texte. Même si deux types d'hyperliens apparaissent sur une même page, selon qu'il s'agit d'un titre d'une thématique ou d'un hyperlien dans le corps d'un texte, la double stratégie est uniforme sur l'ensemble du site. Une fois cette stratégie comprise, l'internaute peut facilement repérer les hyperliens sur les pages du site.

En ce qui concerne les titres et les sous-titres, leur mise en évidence utilise le même procédé que sur les autres pages du site, à savoir le gras pour les titres et l'encadré vert avec un texte blanc pour les sous-titres.

Quant au langage utilisé, nous remarquons quelques expressions pouvant s'avérer difficiles à lire et à comprendre pour une partie de la population. C'est le cas, par exemple, des expressions suivantes : transport actif, mobilité optimale, développement durable, vitalité, lignes urbaines, transport scolaire intégré. En ce qui concerne le ton, ce dernier est courtois, mais demeure impersonnel.

### **C. L'utilisation des images**

Dans les documents imprimés, seul le dépliant portant sur les camps de jours présente des images. Il s'agit de photos mettant en action des enfants pratiquant différentes activités estivales. Elles illustrent donc les activités offertes. Une des photos est située sous le texte, pouvant entraver ainsi la visibilité de ce dernier, et par conséquent, sa lisibilité.

Plusieurs images présentes sur les pages web occupent beaucoup d'espace. Comme écrit précédemment, ces images occupent une place proéminente sur plusieurs premières page-écran des pages web vérifiées. Certaines photos n'apportent pas un supplément d'informations utiles, suggérant une visée esthétique.

Sur la page web portant sur les camps de jour (général) une photo d'un enfant jouant au soccer apparaît. Encore une fois, il s'agit d'une image qui veut représenter l'information générale sur le camp de jour. Quant aux photos de la page Calendrier des activités, les différentes images illustrent les diverses activités offertes. En majorité, les images choisies les représentent bien.

### **D. La prise en compte des personnes en situation de handicap**

Lors de la conception et de la rédaction des informations, qu'elles soient destinées à l'impression ou à la publication sur le web, les personnes en situation de handicap ne semblent pas avoir été prises en compte.

En effet, les polices de caractères utilisées sont plutôt petites, certaines phrases sont longues et des mots comptent plus de deux syllabes. De plus, aucun des contenus n'est présenté dans un autre format que le texte, par exemple la vidéo ou l'audiodescription.

### 6.7.3 Sherbrooke

Tableau 30 Le matériel évalué pour la municipalité de Sherbrooke

Type de matériel	Titre	Contenu évalué	Public
Documents imprimés	<i>Plan d'action 2018 pour l'intégration des personnes handicapées</i>	Le plan d'action disponible sur le site web, Évaluation de la version PDF (document imprimable)	Tous
	<i>Règles d'utilisation du transport adapté</i>	Version PDF	Tous PSH
	<b>Remarque</b>	Pour les camps de jours et les loisirs, il n'y avait aucun document imprimé. Il n'y avait pas, non plus, de documents en format PDF sur le site web.	
Site web	<i>Plan d'action 2018 pour l'intégration des personnes handicapées</i>	En plus du plan d'action en fichier PDF publié sur le site, nous avons vérifié la page web sur laquelle se trouve le lien menant au fichier PDF. La page web est intitulée Personnes handicapées <a href="https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/citoyen/personnes-handicapees/">https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/citoyen/personnes-handicapees/</a> .	Tous
	<i>Camps de jour</i>	La page web évaluée vérifiée s'intitule Camps de jours <a href="https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/citoyen/vie-sportive-et-recreative/camps-de-jour/">https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/citoyen/vie-sportive-et-recreative/camps-de-jour/</a> . Elle est située sous la rubrique Sports et Loisirs.	Tous
		Sous la rubrique Sports et Loisirs se trouve également une section intitulée Camps de jour spécialisés. Dans cette section, il n'y a aucune information sur les camps de jours spécialisés, mais plutôt sur d'autres types d'activités offertes à compter de septembre 2018. Cette page web n'a pas été évaluée.	
	<i>Vie sportive et récréative</i>	La page web intitulée Vie sportive et récréative a été évaluée. Cette page présente des hyperliens pour chacune des activités offertes. Chaque hyperlien mène vers une page web différente,	Tous

		selon l'activité. Quelques pages seulement ont été évaluées. <a href="https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/citoyen/vie-sportive-et-recreative/">https://www.ville.sherbrooke.qc.ca/citoyen/vie-sportive-et-recreative/</a>	
	<i>Société de transport de Sherbrooke : Transport adapté</i>	Sur le site web de Sherbrooke, il y a une page intitulée Transport sur laquelle se trouve un hyperlien menant vers le site de la Société de transport de Sherbrooke (STS). Toute l'information sur les transports en commun (général et adapté) se trouve sur le site de la STS. La page évaluée est celle portant sur le transport adapté <a href="http://www.sts.qc.ca/">http://www.sts.qc.ca/</a> .	PSH

## A. L'aspect rédactionnel

Dans cette section, les résultats portent uniquement sur le plan d'action et sur le transport. En effet, n'ayant pas eu accès aux documents imprimés ou en format PDF des camps de jours et des loisirs, ces informations ont été vérifiées seulement sur les pages web sur lesquelles elles apparaissent (voir la partie B).

À l'instar d'autres villes, les documents évalués présentent bon nombre d'éléments qui font état de bonnes pratiques quant à l'aspect rédactionnel. En effet, le plan d'action et le guide relatif au transport adapté présentent un texte aligné à gauche dont la mise en page est aérée. De plus, les temps de verbe choisis sont simples. Quant à l'organisation de l'information, le plan du document est présenté dès le début par la table des matières. Les textes sont structurés à l'aide de titres et de sous-titres, les paragraphes sont courts et ils ne présentent généralement qu'une seule idée.

Étant donné que le plan d'action et le guide sur le transport adapté présentent de nombreux éléments différents, nous les présentons séparément ci-dessous, qu'il s'agisse de bonnes pratiques ou d'aspects à améliorer.

### **Le plan d'action**

Le plan d'action est présenté sous forme de tableaux multiples dont le nombre de colonnes est relativement limité puisqu'ils en comptent cinq chacun. Dans le

document, les couleurs sont utilisées avec modération. En effet, elles servent principalement à mettre en évidence les titres des tableaux ainsi que les titres des colonnes. À cet effet, il est recommandé de placer les titres des tableaux à l'extérieur de ces derniers afin qu'ils soient plus visibles. Dans ce cas, l'utilisation du gras et d'une police de caractère plus grande que le corps du texte suffit à les mettre en évidence. D'ailleurs, en ce qui concerne la police de caractères, la taille utilisée est plus petite que 12 points, et ce, tout au long du document, rendant le texte plus difficile à lire, parce que moins lisible.

En ce qui concerne le langage utilisé, bon nombre de mots pourraient s'avérer difficiles à lire et à comprendre, soit parce qu'ils sont longs, non courants ou parce qu'ils sont polysémiques. Voici quelques exemples de mots utilisés dans le plan d'action qui pourraient faire obstacle à l'accessibilité de l'information :

approvisionnement, infrastructure, conformément, élaboré, primordiale, limitations fonctionnelles, services requérants, répertoire, réaménager, collectivement.

## **Le transport**

Le document évalué sur le service de transport adapté est un guide des règles d'utilisation destiné aux personnes qui utilisent le service en question. Comme c'est le cas pour la plupart des textes de lois ou de règlements, le ton est autoritaire et généralement impersonnel. Lorsqu'on s'adresse directement à la personne en utilisant la deuxième personne du pluriel, on utilise un ton impératif (« vous devez être prêt »).

Par ailleurs, plusieurs mots utilisés peuvent entraver la lisibilité et la compréhension du texte, par exemple les expressions suivantes : territoire desservi, répartition, spécifiquement, préalablement, critères d'admissibilité édictés, dûment complété, loyers multiples, excéder, endosser les manteaux, horaires occasionnels, formuler une demande.

Un autre élément susceptible de rendre le texte difficile à lire est l'utilisation de l'ombragé pour la mise en évidence de certaines parties du texte. D'abord, l'ombragé

est souvent utilisé conjointement avec le gras ou avec le gras et le souligné. Ensuite, la mise en évidence se fait sur des paragraphes entiers. Pour qu'elle soit efficace et qu'elle ne nuise pas à la lisibilité du texte, la mise en évidence devrait être faite avec parcimonie et avec la seule utilisation du gras.

Un dernier élément à souligner concerne la mise en évidence des titres et des sous-titres. Jusqu'à la quatrième page du document, les titres sont alignés à gauche comme le reste du texte. Ils se démarquent par une police de caractère plus grande que le corps du texte et l'utilisation de la majuscule et du gras. À partir de la cinquième page, les titres et les sous-titres sont centrés, la majuscule et le gras sont toujours utilisés, mais le soulignement est ajouté. Quant à la taille de la police, elle est plus grande que celles des titres des premières pages. Le manque d'uniformité dans la mise en évidence des titres pourrait porter à confusion.

## **B. Les publications sur le site web**

Dans cette section, les résultats concernant le site en général sont d'abord présentés. Ensuite, les résultats spécifiques à chaque matériel d'information évalué, à savoir le plan d'action, les camps de jour, les loisirs et le transport sont abordés.

### **Le site web en général**

L'arborescence du site web de la municipalité de Sherbrooke est simple et le nombre de niveaux est plutôt limité puisque l'utilisateur peut accéder à l'information recherchée en deux ou trois clics à partir de la page d'accueil.

En ce qui concerne les aides à la navigation proposées sur le site, elles sont limitées. En effet, une fonction de recherche est offerte dès la page d'accueil, mais il n'y a pas de fil d'Ariane ni de fonction permettant d'accéder à la page précédente ou suivante. Cependant, la fonction de recherche semble efficace, car une recherche avec « camps de jour » a donné des résultats pertinents. De plus, la boîte de recherche tolère les fautes, car les recherches avec « quand de jour » et « payer un ticket » ont donné des résultats sur les camps de jour dans le premier cas et sur le paiement

d'un constat d'infraction dans le deuxième cas. Le seul bémol avec la boîte de recherche est qu'elle n'est pas située au même endroit sur la page d'accueil que sur les autres pages du site web. La boîte de recherche pourrait ne pas être remarquée sur les autres pages et l'internaute pourrait croire qu'un retour à la page d'accueil est nécessaire pour effectuer une nouvelle recherche.

Par ailleurs, il est possible de naviguer sur une page web du site à l'aide de la touche TAB. Un encadré fin entoure l'hyperlien sur lequel le curseur s'arrête. Cependant, l'encadré serait plus visible s'il était plus prononcé. En revanche, les adresses URL des hyperliens apparaissent et la grande majorité d'entre elles sont explicites, facilitant ainsi le repérage du curseur sur la page.

En outre, sur le site de la municipalité de Sherbrooke, l'information essentielle n'apparaît pas sur la première page-écran des pages web vérifiées sur ce site. Seuls les deux menus horizontaux (principal et secondaire) apparaissent sur la première page-écran. En effet, une photo au-dessus du menu principal occupe presque tout l'espace, obligeant ainsi l'utilisateur à faire défiler la page pour accéder à l'information publiée sur la page.

Enfin, le site web de la municipalité de Sherbrooke offre la possibilité de grossir le caractère de la police. Cette option est située près de la fonction Recherche sur chaque page. C'est la seule option d'adaptabilité visible sur les pages web.

### **Le plan d'action sur le web**

Sur le site web de la municipalité, le plan d'action est publié en format PDF. La recherche du document est facile, il suffit de trois clics à partir de la page d'accueil. L'hyperlien menant au plan d'action en format PDF se trouve sur la page web intitulée Personnes handicapées à laquelle on accède à partir de l'élément du menu principal intitulé Citoyens.

Sur la page Personnes handicapées, la stratégie pour marquer les hyperliens est classique, soit l'utilisation du souligné et de la couleur et elle est uniforme sur

l'entièreté de la page. De plus, la plupart des hyperliens ont des intitulés explicites. Seuls ceux intitulés « Site web » nécessitent une lecture des textes qui les entourent pour savoir de quels sites web il s'agit. Aussi, un symbole, à savoir un carré avec une flèche pointant vers l'extérieur du carré, apparaît à côté de l'hyperlien. En pointant le curseur sur ce symbole, l'utilisateur voit apparaître un texte l'informant que l'hyperlien s'ouvrira dans une nouvelle fenêtre. Le fait d'informer ainsi l'utilisateur fait partie des bonnes pratiques à maintenir. Par contre, l'utilisation d'un symbole suppose que ce dernier est connu des internautes, ou encore il suppose qu'à la vue d'un symbole, les internautes ont le réflexe de le survoler avec le curseur, ce qui n'est pas nécessairement le cas.

En ce qui concerne la façon dont est rédigé le texte publié sur la page web, certaines phrases sont longues et complexes. De plus, quelques mots pourraient être difficiles à lire et à comprendre pour une partie de la population, par exemple : mesure adaptative, unités d'urgence, sinistre, gratuité d'entrée.

Quant au plan d'action en format PDF, des hyperliens ont été insérés sur les éléments de la table des matières afin de permettre au lecteur d'accéder directement à l'une ou l'autre des sections du document, le rendant plus facile à parcourir sans avoir à défiler toutes les pages.

### **Les camps de jour**

Même si l'accès à la page Camp de jour requiert quatre clics, le chemin pour s'y rendre est facile et logique.

La stratégie adoptée pour identifier les hyperliens sur cette page est uniforme. Cependant, elle diffère de celle adoptée sur la page Personnes handicapées. Ici, les hyperliens sont marqués par la couleur rouge seulement, sans souligné. En fait, ces hyperliens correspondent à des adresses internet de sites web externes, par exemple l'hyperlien intitulé « [espaceloisirsbrompton.ca](http://espaceloisirsbrompton.ca) ». Ils sont difficiles à lire, étant donné que le nom de l'organisation, par exemple Espace Loisirs Brompton, apparaît également. Il aurait été préférable, pour accroître la lisibilité, d'insérer l'hyperlien

menant au site web de l'organisation directement sur le nom. Par ailleurs, comme c'est le cas sur la page Personnes handicapées, un symbole apparaît afin qu'un survol de la souris fasse apparaître une mention informant l'internaute que l'hyperlien s'ouvrira dans une nouvelle fenêtre. Comme mentionné précédemment, cette stratégie est efficace si le symbole est connu ou si l'internaute a le réflexe de le survoler avec le curseur, ce qui n'est pas garanti.

Le texte de la page web des camps de jour est court, car une partie de l'information est présentée sous forme de tableau et celui-ci est composé de deux paragraphes. Le premier paragraphe devrait être scindé, car il présente deux idées, nuisant ainsi à la compréhension du texte. De plus, une des phrases est longue et complexe, donc difficile à lire et à comprendre. Quant au langage utilisé, certaines expressions pourraient être difficiles à lire et à comprendre pour certains : éventail d'activités, formule adaptée, ils évolueront, notamment.

## **Les Loisirs**

La recherche de l'information sur l'offre des loisirs est facile. On accède à la page web Vie sportive et récréative en deux clics à partir de la page d'accueil.

Sur la page web, les hyperliens apparaissant dans le corps de la page correspondent aux types d'activités proposées. Les hyperliens sont présentés sous forme de liste. Chaque hyperlien est placé dans un encadré blanc et rédigé d'une couleur différente du reste du texte. Aussi, la couleur varie d'un hyperlien à l'autre, la majuscule est utilisée et la taille de la police est plus grande que celle du corps du texte. Étant donné que cette façon de marquer les hyperliens est similaire à celle utilisée pour marquer le titre de la page qui, contrairement aux hyperliens, n'est pas cliquable, certains internautes pourraient ne pas comprendre que les éléments de la liste d'activités sont cliquables. Par conséquent, ils pourraient ne pas trouver l'information recherchée. En revanche, les intitulés des hyperliens sont explicites. Il est facile de comprendre vers quelle information mènera un clic sur l'hyperlien.

Outre les hyperliens, la page affiche un court texte composé d'un seul paragraphe. Les mots utilisés sont plutôt faciles à lire et à comprendre. De plus, la lisibilité est facilitée par un contraste fort entre le texte et le fond d'écran uni et clair. La mise en évidence est faite à l'aide du gras, mais elle est appliquée sur plus de la moitié du texte, ce qui va à l'encontre de la fonction de la mise en évidence. Il y aurait lieu de prioriser l'information à mettre en évidence.

## **Le transport**

La page web sur laquelle l'hyperlien menant au guide des règles sur le transport adapté en format PDF se trouve sur le site de la Société de transport de Sherbrooke (STS). Cette page est intitulée Guide d'utilisation.

Cette page affiche un court texte ainsi que deux hyperliens menant aux guides français et anglais des règles d'utilisation du transport adapté. Les hyperliens sont identifiés à l'aide du souligné et d'un encadré bleu foncé. La couleur du texte des hyperliens est blanche. À l'écran, un texte blanc sur fond foncé est plus difficile à lire que l'inverse. En revanche, les intitulés des hyperliens sont explicites. L'internaute sait qu'un clic s'ouvrira sur le guide et les mentions « version française » et « version anglaise » sont claires.

En ce qui concerne le texte publié sur la page, il vise à informer l'internaute quant à l'objectif du guide, à savoir « informer sur la nature des services offerts ainsi que sur la façon de les utiliser ». Le ton du texte est impersonnel, on ne s'adresse pas directement au lecteur de la page. Aussi, même si le langage utilisé semble courant, certaines expressions pourraient être difficiles à lire et à comprendre pour une partie de la population, par exemple : mis à la disposition, la nature des services, équitable, sécuritaire.

### **C. L'utilisation des images**

Les seules images utilisées se trouvent sur les pages web évaluées. Comme mentionné dans la section précédente, la première page-écran du site web de la municipalité de Sherbrooke affiche une photo. Cette photo présente l'hôtel de ville

dans son environnement, sans le spécifier toutefois. Cette image, qui prend beaucoup de place, oblige le citoyen à faire défiler la page vers le bas pour accéder à l'information publiée sur cette page.

Sur la page Personnes handicapées, une photo d'une personne en fauteuil roulant apparaît dans le coin supérieur gauche du corps de la page. Les contours de la photo sont flous et rapprochés du texte, ce qui pourrait nuire à la lisibilité. La seule autre image sur la page est un pictogramme d'une personne accompagnant une autre. Cette image est claire et facile à comprendre.

Une autre image est utilisée sur les pages évaluées, à savoir un dessin d'un ballon de soccer sur la page Vie sportive et récréative. Cette image représente le sport en général, et pas spécifiquement le soccer. Elle apporte peu d'information supplémentaire. Elle ne semble pas nuire à la lisibilité, car elle est bien distincte du site. Elle est située à côté du titre de la page. Aucune autre image ou pictogramme n'apparaît sur cette page.

Quant à la page du site de la STS sur laquelle se trouve le guide des règles d'utilisation du transport adapté, elle affiche une photo d'un autobus de transport adapté dans lequel une personne en fauteuil roulant s'apprête à monter. Cette photo est pertinente avec le sujet de la page web, représentant le transport et la PSH sans apporter d'information supplémentaire.

#### **D. La prise en compte des personnes en situation de handicap**

Les particularités des personnes en situation de handicap ne semblent pas avoir été prises en compte lors de la conception et de la rédaction des documents portant sur le plan d'action, les camps de jours, les loisirs et le transport, qu'il s'agisse de documents imprimés, en format PDF ou encore des informations publiées sur le web.

En ce qui concerne les documents imprimés, la police de caractères utilisée dans les documents n'est pas assez grande pour répondre au besoin des personnes ayant une déficience intellectuelle (au moins 14 points) et visuelle (au moins 16 points), les

phrases comprennent souvent plus de 12 mots et elles s'étendent souvent sur plus d'une ligne. De plus, les titres ne sont pas tous alignés à gauche. En revanche, les titres et les sous-titres du plan d'action sont numérotés, ce qui facilite la lisibilité et la compréhension pour tous, dont les personnes qui présentent une déficience intellectuelle.

Quant aux pages web vérifiées, aucune ne propose une audiodescription ou une description textuelle des contenus qu'elles présentent, pas plus qu'elles ne proposent de vidéo résumant le contenu de la page, ce qui serait utile pour tous les citoyens.

## 6.7.4 Cowansville

Tableau 31 Le matériel évalué pour la municipalité de Cowansville

Type de matériel	Titre	Contenu évalué	Public
Documents imprimés	<i>Plan d'action 2016-2019 : politique d'accessibilité universelle</i>	Le plan d'action.	Tous
	<i>Camp de jour : été 2018</i>	Brochure présentant les camps de jour aux familles	Tous et Parents des enfants en SH
	<b>Remarque</b>	Il n'y a aucun document en fichiers PDF relatif aux loisirs et au transport sur site web. Nous n'avons pas de documents imprimés non plus.	
Site web	<i>Plan d'action 2016-2019 : politique d'accessibilité universelle</i>	En plus du plan d'action en format PDF, la page sur laquelle se trouve l'hyperlien menant au fichier PDF a été évaluée. La page est intitulée Plans d'action <a href="http://www.ville.cowansville.qc.ca/fr/citoyen/nav/accessibiliteuniverselle/plansdaction.html">http://www.ville.cowansville.qc.ca/fr/citoyen/nav/accessibiliteuniverselle/plansdaction.html</a>	Tous
	<i>Camp de jour : été 2018</i>	En plus du dépliant intitulé Camp de jour en format PDF, la page sur laquelle se trouve le fichier PDF a été évaluée. La page est intitulée Camp de jour <a href="http://www.ville.cowansville.qc.ca/fr/citoyen/nav/733C/campdejour.html">http://www.ville.cowansville.qc.ca/fr/citoyen/nav/733C/campdejour.html</a>	Tous et Parents des enfants en SH
	<i>Loisirs et sports : Procédures et ententes intermunicipales</i>	La page web intitulée Procédures et ententes intermunicipales a été évaluée. <a href="http://www.ville.cowansville.qc.ca/">http://www.ville.cowansville.qc.ca/</a>	Tous
	<i>Service de transport en commun - TaxiBus Cowansville</i>	La page web intitulée Service de transport en commun a été évaluée. <a href="http://www.ville.cowansville.qc.ca/">http://www.ville.cowansville.qc.ca/</a>	Tous

### A. L'aspect rédactionnel

Dans cette section, les résultats portent sur le plan d'action et sur les camps de jour. En effet, n'ayant pas eu accès aux documents imprimés ou en format PDF des loisirs

et des transports, ces informations ont été évaluées seulement sur les pages web sur lesquelles elles apparaissent (voir la partie B).

En raison de la nature différente des deux documents, ils ont peu de points en commun, aussi nous présentons les résultats de l'évaluation pour chacun d'eux, séparément.

### Le plan d'action

Le plan d'action de Cowansville est synthétique, car il tient sur une page. Il est entièrement présenté sous forme de tableau. Le tableau est simple et contient quatre colonnes. Des blocs de lignes sont mis en évidence par l'utilisation de la couleur. Chaque bloc concerne un sujet (édifices municipaux, sécurité publique, aménagement urbain, divers) pour lequel des actions sont énoncées dans le tableau.

Les intitulés des colonnes et des blocs de lignes sont mis en évidence avec la majuscule et l'utilisation du gras. Cependant, ils sont rédigés en blanc sur fond gris dans le cas des intitulés des colonnes et sur fond de couleur dans le cas des intitulés des blocs de lignes. Comme déjà mentionné, un texte pâle sur un fond foncé est plus difficile à lire que l'inverse. Un autre élément susceptible d'entraver la lisibilité est le fait que l'italique est utilisé pour tous les textes apparaissant dans les colonnes Actions à prendre et Échéance.

Quant au langage utilisé, certaines expressions pourraient être difficiles à lire et à comprendre, par exemple : aménagement, être porteur du programme, dalle podotactile, corridors actifs. De plus, on remarque quelques fautes d'orthographe en plus de quelques phrases dont le style télégraphique pourrait nuire à la compréhension.

### Les camps de jour

Le dépliant sur les camps de jour porte à la fois sur les camps de jour en général que sur les camps de jour adaptés.

La couleur est largement utilisée pour marquer les sections d'informations variées dans le dépliant. Le texte de la première page est presque entièrement rédigé en blanc sur un fond orange ou bleu. Étant donné que la police de caractères utilisée est petite, le texte est parfois difficile à lire.

Le langage utilisé est généralement simple et concret. Nous n'avons relevé qu'un petit nombre d'expressions susceptibles d'être difficiles à comprendre pour une partie de la population, soit les expressions suivantes : âge requis, date effective, dérogation. De plus, la majorité des phrases sont simples et composées de verbes simples. Le ton utilisé est courtois et généralement personnel. On s'adresse directement à la personne à la 2e personne du pluriel et parfois même à l'enfant en utilisant la 2e personne du singulier. Quant à l'organisation de l'information, les sections sont définies par les encadrés de couleurs, les textes présentent des titres et des sous-titres et les idées sont organisées dans un ordre logique.

#### **B. Les publications sur le site web**

Dans cette section, les résultats concernant le site en général sont d'abord présentés. Suivront les résultats spécifiques à chaque matériel d'information évalué, à savoir le plan d'action, les camps de jour, les loisirs et le transport.

Le site web en général

L'arborescence du site semble simple et le nombre de niveaux limités, car on accède aux informations vérifiées en trois clics.

Les aides à la navigation proposées sur le site de Cowansville sont le fil d'Ariane et la boîte de recherche. Le fil d'Ariane présente des éléments cliquables qui permet à l'internaute un retour à la page d'un niveau supérieur et un retour à la page d'accueil. En ce qui concerne la fonction de recherche, elle est visible dès la page d'accueil et elle est située au même endroit sur toutes les pages du site. Un des aspects à améliorer en regard de la fonction de recherche concerne la page des résultats. En effet, l'interligne entre les résultats est simple. Par conséquent, même s'ils sont numérotés, ils sont difficiles à lire, parce que trop rapprochés. Par ailleurs, la fonction

de recherche ne donne pas que des résultats pertinents. Effectivement, une recherche avec « camp de jour » a donné des résultats pertinents à partir du 3e résultat. Quant à la tolérance aux fautes, une recherche avec « quand de jour » et avec « payer un ticket » a également donné des résultats pertinents à partir du 3e résultat affiché.

Le menu principal présente moins de huit éléments, mais il s'agit d'un menu vertical plutôt qu'un menu horizontal, plus facile à lire. Aussi, en sélectionnant un élément du menu, un menu secondaire apparaît, également à la verticale, en dessous du menu principal.

En ce qui concerne la navigation à l'aide de raccourcis-clavier, elle n'est pas possible sur le site de Cowansville. En effet, à l'aide de la touche TAB, le curseur se déplace vraisemblablement, car les adresses URL changent. Cependant, ces adresses ne sont pas explicites et ne semblent correspondre à aucun des hyperliens apparaissant sur la page. Aussi, la touche TAB ne permet que 12 déplacements sur la page, tandis qu'il y a beaucoup plus d'hyperliens affichés.

Enfin, les options pour adapter le site aux besoins des différents lecteurs sont absentes. Ainsi, la possibilité de grossir le texte de même que l'option de navigation avec lecture à haute voix, entre autres, sont absentes. Cet état de situation peut nuire notamment aux PSH.

### **Le plan d'action sur la page web**

Le plan d'action peut facilement être trouvé par une recherche intuitive sur le site web de la municipalité de Cowansville. On accède à la page Plans d'action en trois clics.

La page présente les hyperliens menant à trois plans d'action, à savoir le plus récent et les deux versions antérieures. La stratégie pour marquer les hyperliens est la couleur, mais celle choisie n'offre pas un contraste très élevé avec le reste du texte. De plus, les intitulés des hyperliens ne sont pas explicites. En effet, des intitulés comme « cliquez ici » n'offrent pas suffisamment d'information pour que

l'internaute sache vers où le mènera un clic sans qu'il soit obligé de lire le texte autour de l'hyperlien. Un des aspects qui fait état de bonnes pratiques en ce qui concerne l'identification des hyperliens est que la stratégie adoptée soit uniforme.

### **Les camps de jour**

L'information sur les camps de jour, tout comme le plan d'action, est facile à trouver : en trois clics à partir de la page d'accueil.

Sur la page Camp de jours, les quatre hyperliens sont identifiés de la même façon que sur la page vérifiée précédemment, mais trois d'entre eux sont plus visibles, car le gras est également utilisé, tandis que ce n'est pas le cas pour le quatrième.

L'intitulé de ce dernier hyperlien n'est pas explicite : « cliquez ici ».

En ce qui concerne le texte de la page web, la police de caractères utilisée est petite rendant le texte difficile à voir, donc à lire, sans le recours au zoom. Les titres et les sous-titres sont mis en évidence à l'aide du gras et ils se démarquent bien du reste du texte. Ce dernier est découpé en paragraphes. Cependant, même si les paragraphes paraissent courts, quelques-uns présentent plus d'une idée. C'est le cas, par exemple, d'un paragraphe dans lequel on mentionne les heures de service des camps de jours ainsi que celles des services de garde. Ces deux informations, puisqu'elles concernent deux services différents, auraient dû faire l'objet de deux paragraphes. Aussi, on constate une énumération dans le texte. Cette dernière aurait gagné en lisibilité si elle avait été présentée sous forme de liste à puces.

Sur cette page web, l'internaute accède à l'information essentielle à partir de la deuxième page-écran, car l'espace sous le titre de la page est presque entièrement occupé par une photo.

### **Les loisirs**

À l'instar des autres informations évaluées, l'accès à la page portant sur les loisirs, à savoir la page intitulée Procédures et ententes intermunicipales est facile. Il suffit de trois clics à partir de la page d'accueil.

La page présente un texte dans lequel il n'y a aucun hyperlien. Le texte est découpé en courts paragraphes et il présente des titres et des sous-titres. Ces derniers sont mis en évidence à l'aide du gras et d'une police de caractères plus grande que le corps du texte. Le gras est également utilisé pour mettre en évidence une partie du texte, à savoir un paragraphe entier. Dans cette situation, la mise en évidence serait plus efficace si elle était utilisée avec parcimonie.

Quant au langage utilisé, certaines expressions pourraient être difficiles à lire et à comprendre pour une portion de la population. C'est le cas pour les expressions suivantes : intermunicipales, priorité d'inscriptions, insuffisance d'inscriptions, remboursement intégral, accidents vomitifs et fécaux, accidents subséquents, au prorata.

Sur cette page web, l'information essentielle est située sur la première page-écran. De plus, la mise en page est aérée, le texte est aligné à gauche. Les phrases qui composent les textes sont majoritairement courtes, à la forme active et affirmative et les temps de verbes simples sont utilisés, en respect avec les bonnes pratiques.

## Le transport

Comme cela a été le cas pour toutes les autres informations recherchées, l'accès à la page Service de transport en commun est facile, en trois clics à partir de la page d'accueil.

La stratégie pour marquer les hyperliens est la même sur toutes les pages du site, ce qui se révèle une bonne pratique. Toutefois, la couleur choisie pour les identifier n'offre pas un contraste suffisamment grand pour qu'ils se démarquent du reste du texte. Également sur cette page, des intitulés sont non explicites, par exemple « lien suivant ». Sans une lecture du texte entourant cet hyperlien, l'internaute ne peut savoir vers où il sera dirigé après un clic.

À l'instar des autres pages, le texte de la page est découpé en paragraphes et il présente des titres et des sous-titres. Le deuxième paragraphe du texte, qui en

compte trois, présente plus d'une idée. En effet, ce paragraphe fournit toutes les informations sur le fonctionnement du service de transport en commun TaxiBus, de l'horaire du service au tarif, en passant par le mode de réservations et bien d'autres informations utiles. Chacune des informations présentées dans ce paragraphe devrait faire l'objet d'un paragraphe distinct, et des sous-titres devraient être ajoutés (p. ex. : horaire, tarif, réservation, etc.).

Quant au langage utilisé, il est généralement facile à lire et à comprendre. Quelques expressions susceptibles d'être plus difficiles à lire et à comprendre pour une partie de la population ont cependant été relevées, soit : poursuite du projet, modalités, payer son passage.

### **C. L'utilisation des images**

Le plan d'action et le dépliant sur les camps de jour présentent tous les deux des images. Sur le plan d'action, des pictogrammes apparaissent dans l'entête, à côté de la mention « Politique d'accessibilité universelle ». Ces pictogrammes représentent les différents publics visés par la politique d'accessibilité. Ces pictogrammes nous semblent clairs, voire connus. Quant au dépliant sur les camps de jours, il présente plusieurs logos de camps de jours ou d'associations diverses (natation, gymnastique, saines habitudes de vie). Si ces logos sont connus de la population de Cowansville, leur utilisation pourrait être pertinente. Quant aux autres images sur le dépliant, il s'agit de photos représentant les différentes activités, sans ajouter de nouvelles informations. Les photos utilisées appuient ainsi l'intention du texte qui les accompagne. Par exemple, la photo d'une raquette et d'une balle de tennis à côté du nom de l'activité de tennis.

Quant aux images utilisées sur les pages web, leur nombre varie selon les pages évaluées. En effet, parmi les pages évaluées, elles sont présentes que sur la page présentant les camps de jour et celle sur le transport en commun. La page Camp de jour affiche une photo sur la première page-écran. Cette photo montre un groupe de personnes déguisées qui semblent être des animateurs du camp. Elle n'appuie pas particulièrement l'intention du texte de la page. Il faudrait vérifier si cette image est

bien comprise par les publics cibles. Ailleurs sur la page web, le logo de Camp certifié ACQ apparaît sans texte d'accompagnement. Il y aurait lieu d'expliquer ce que cela signifie. En ce qui concerne la page Transport en commun, elle affiche ce qui semble être le logo du service de transport TaxiBus Cowansville. Le dessin de la voiture taxi apparaissant dans le logo est repris à la fin de la page web. Si l'image est réellement celle du logo du service de Taxibus, alors sa présence est utile, car elle peut servir de rappel.

#### **D. La prise en compte des personnes en situation de handicap**

Les particularités des personnes en situation de handicap ne semblent pas avoir été prises en compte lors de la conception et de la rédaction des informations, qu'elles soient destinées à l'impression ou à la publication sur le site web. Les polices de caractères utilisées sont trop petites, les phrases sont trop longues, le langage utilisé peut être difficile à lire et à comprendre. Sur le site web, aucune version alternative des contenus n'est proposée, par exemple la vidéo ou l'audiodescription.

#### Constats pour le volet littéraire

Dans la section Constats pour le volet littéraire, des observations générales issues de l'évaluation des matériels d'information sont résumées. Considérant l'importance des plans d'action dans le cadre de la présente recherche, des constats spécifiques sont nommés les concernant.

Les constats ont trait A) à l'aspect rédactionnel en général, B) aux plans d'action des municipalités, C) aux sites web des municipalités, D) à l'utilisation des images et E) à la prise en compte des personnes en situation de handicap.

#### **A. L'aspect rédactionnel**

Que ce soit dans les documents imprimés, PDF, ou en ce qui a trait à la rédaction web, quelques bonnes pratiques sont observées. En général, une police de caractère sans empattement est préférée, l'alignement des textes est à gauche, des stratégies sont utilisées pour mettre en évidence l'information pertinente. Celle-ci est habituellement

organisée de façon logique. Les paragraphes sont plutôt courts et ils ne portent généralement que sur une seule idée. Les matériels évalués comprennent souvent des mots courants, faciles à lire et à comprendre.

Malgré ce qui précède, il demeure quelques mots ou expressions connus davantage par un public averti. De plus, la majorité des matériels d'information évalués s'adressent aux citoyens dans un style impersonnel. Les contrastes sont parfois insuffisants et les procédés de mise en évidence ne sont pas homogènes.

### **B. Les plans d'action des municipalités**

Les plans d'action doivent s'adresser au grand public en général et aux PSH en particulier. Or, quelques obstacles peuvent nuire à leur accès tels que la longueur des plans d'action de quelques villes, l'utilisation d'acronymes et de tableaux à plusieurs colonnes, la taille de la police, le contraste parfois insuffisant entre la couleur du texte et celle du fond. Le contenu s'avère assez complexe pour le citoyen « ordinaire » et pour les PSH.

Les plans d'action disponibles sur le web sont en version PDF. Lorsqu'une table des matières est présente, elle ne permet pas toujours d'accéder directement à la section désirée. De plus, la version du plan d'action n'est pas disponible en version Word accessible, ou en une version synthèse ou plus compréhensible pour tous.

### **C. Les sites web des municipalités**

La majorité des sites web des municipalités offrent la fonction recherche. Pour la plupart, cette fonction tolère les fautes. Cependant, peu de fonctions pour l'adaptabilité des sites sont offertes, ce qui nuit à l'accessibilité pour le plus grand nombre.

Sur tous les sites, la première page-écran présente une image qui occupe la grande majorité de l'espace visible, ce qui laisse peu de place aux informations essentielles. Soit qu'elles sont disponibles après avoir défilé la page vers le bas ou après avoir

cliqué sur un lien qui ouvre sur une deuxième page. Cette façon de concevoir les sites web semble très répandue, mais elle ne répond pas aux meilleures pratiques.

Enfin, l'évaluation de la présentation des hyperliens sur les différents sites web suggère qu'il y a une grande variété de présentation de ces hyperliens soit à l'intérieur d'un même site ou d'une même page. Cette façon de faire permet difficilement à l'internaute d'apprendre d'une page à l'autre ou d'un site à l'autre la façon efficace de naviguer et d'accéder à l'information recherchée. De plus, les intitulés ne sont pas toujours explicites. Il y a lieu d'uniformiser la façon de présenter ces hyperliens.

#### **D. L'utilisation des images**

Il y a encore trop peu d'images utilisées pour soutenir la compréhension de l'information. Celles utilisées ne viennent pas toujours soutenir le message ou elles ajoutent peu au message. Sauf en ce qui a trait à la représentation du handicap qui est assez universelle, soit le fauteuil roulant, peu d'images ou de pictogrammes sont utilisés par les municipalités pour représenter les mêmes secteurs d'activité.

#### **E. La prise en compte des personnes en situation de handicap**

Certaines actions sont posées pour augmenter l'accès à l'information pour les PSH, comme l'utilisation d'une vidéo, avec la version simultanée en langage des signes et l'option d'ajouter le sous-titrage. C'est une voie dans la bonne direction.

Cependant, des efforts supplémentaires se doivent d'être consentis pour augmenter davantage l'accès à l'information. Par exemple, l'offre de fonctions d'adaptabilité sur les sites web des municipalités pourrait devenir une de leurs cibles à atteindre.

Aussi, l'information aurait avantage à être présentée à l'aide de documents synthèses, de versions Word accessibles et simplifiées. Ces versions variées peuvent être utiles pour les PSH, mais aussi pour tous les utilisateurs. Ce faisant, l'information devient plus accessible pour tous, dans une municipalité plus inclusive.

## 7. Conclusion

La présente étude visait à répondre à deux objectifs, soit connaître un peu mieux l'efficacité des plans d'action des municipalités dans la réduction des obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap et l'évaluation des impacts (effets) de ces plans d'action sur la participation sociale des personnes en situation de handicap. Dans les deux cas, les résultats n'offrent qu'une réponse partielle dans la mesure où les effets recherchés doivent s'observer sur une période plus longue. Cela dit, il y a plusieurs éléments recueillis tantôt dans le cadre des questionnaires tantôt dans celui des entrevues qui nous permettent de dégager une certaine efficacité ne serait-ce que par le caractère obligatoire qui est ressorti comme étant un élément important dans les entrevues de groupe. Cette dimension contribue directement à la mise en branle d'un chantier dont le développement est parfois fort inégal d'un territoire à l'autre mais qui mobilise des acteurs en faveur d'objectifs de réduction d'obstacles. Ces éléments sont déclinés plus avant dans la conclusion. Quant au second objectif visant à saisir leur effet sur la participation sociale, et bien c'est là que le temps manque, c'est-à-dire que l'on ne peut le cerner que partiellement en établissant un premier portrait. Dans une perspective de changement, il faut en établir un nouveau selon un échéancier donné pour évaluer la progression ou la régression qui ne peut pas être attribuée simplement à un processus causal. Il faut ajouter que ce premier portrait a suscité de l'intérêt parmi les groupes participants en permettant d'une certaine façon d'objectiver une réalité qui ne s'apprécie sinon que des sens. De cette limite, nous en étions conscients dès le départ mais également convaincus de la validité de la démarche méthodologique déployée dans cette étude. C'est ainsi que nous avons formulé des recommandations visant à bonifier la démarche d'élaboration des plans d'action et certaines dimensions relative à la littératie.

Dans cette recherche, un partenariat de type participatif avec les acteurs locaux de municipalités a permis une délégation des responsabilités de cueillette de données. Ceci a nécessité un apprentissage de la part des acteurs sur l'approche conceptuelle

du MDH-PPH et des outils utilisés comme la MHAVIE et la MQE. Les acteurs des organismes de personnes en situation de handicap se sont appropriés la démarche méthodologique nécessaire à la réalisation du projet d'évaluation des effets du plan d'action de leurs municipalités. Il en est de même pour les acteurs municipaux responsables des plans d'action.

À la lecture des résultats de la recherche, le premier constat est que pour chaque municipalité, il est possible de se donner de nouvelles balises permettant d'accroître la qualité des plans d'action. Il s'agit d'allier les connaissances populationnelles, territoriales, administratives et des politiques des municipalités avec un ancrage approfondi et participatif avec des experts communautaires ou citoyens expérimentant dans leurs habitudes de vie des obstacles à leur participation sociale relevant des responsabilités municipales. Ceci implique, tel que démontré dans cette recherche, une réflexion nourrie par la caractérisation territoriale tenant compte des réalités populationnelles, sociales et économiques de l'espace municipal pour l'ensemble des citoyens et de celles des personnes ayant des incapacités en processus d'acquisition d'un accès plus inclusif aux possibilités offertes en toute équité pour l'exercice de leurs droits. Un premier chantier se dessine ainsi.

Le deuxième est très bien illustré dans les résultats comparatifs des municipalités à l'étude. Il s'agit de la caractérisation de la gouvernance municipale pour la création ou le développement des plans d'action. Ceci relève de la culture municipale en matière de gouvernance, de la volonté politique des élus à mettre en œuvre une politique participative visant l'élimination des obstacles à l'exercice des droits dont ils sont responsables dans une optique d'accessibilité universelle et de ville inclusive de la diversité fonctionnelle de sa population. On peut constater que selon les municipalités le partage des pouvoirs est plus ou moins bien défini autour de la création, de la mise en œuvre et de l'évaluation des mesures de réduction des obstacles. Ceci suggère un modèle ou un guide de bonnes pratiques de gouvernance. Il viserait à préciser : les étapes; le niveau d'implication et d'autodétermination des partenaires communautaires ou citoyens ; les mécanismes

en place pour s'assurer de la représentativité ; la qualité des aménagements, aides technologiques et humaines permettant une réalisation adéquate des rôles attendus des citoyens experts. Il apparaît important de privilégier la participation de personnes ayant des incapacités modérées et sévères plutôt qu'une majorité de personnes ayant des incapacités légères.

Les résultats obtenus avec la MQE confirment que ce type d'instrument est nécessaire pour appuyer l'identification d'obstacles et leur priorisation selon les types et la sévérité des incapacités, l'âge et les habitudes de vie attendues de la population au profil identitaire équivalent. Mais dans une perspective d'évaluation des effets et ultimement de l'impact de la réduction des obstacles, il est insuffisant de ne considérer que la mise en place de facilitateurs sans disposer de données sur la qualité de réalisation des habitudes de vie et des attentes de la population visée. C'est à cette fin que l'utilisation de la MHAVIE s'avère, tel qu'illustrée dans les résultats de recherche, essentielle à la mise en œuvre d'une méthodologie d'évaluation centrée sur les résultats, c'est-à-dire l'amélioration de la qualité de la participation sociale. Encore une fois, l'équipe de recherche souligne l'importance de considérer les besoins des personnes dont la participation sociale est moyennement et très perturbée dans une optique d'équité et d'égalisation des possibilités qui ne devraient pas être abordée uniquement sur le plan du nombre de personnes mais bien d'une réponse environnementale inclusive à la réalité de la population-cible des personnes en situation de handicap.

Une autre constatation due spécifiquement à la réalisation de cette recherche est l'éclairage apporté par l'analyse des plans d'action selon les responsabilités municipales en fonction des dimensions de l'accès inclusif. Ceci permet une prise de conscience de la nécessité de poursuivre et d'élargir la portée des PA au-delà de la conformité aux normes physiques d'accessibilité. Les normes d'accessibilité de littératie doivent être considérées. Dans une perspective d'acceptabilité, il s'avère important de travailler sur le rehaussement des compétences des acteurs de prestations de services ce qui est quand même amorcé dans les PA analysés. Mais

cela devrait être complété d'un travail beaucoup plus documenté et structuré sur le changement des attitudes sociales et comportementales devant accompagner une politique de ville inclusive. Cette dimension apparaît très négligée actuellement.

L'analyse est similaire avec la disponibilité qui devrait, par exemple, mettre en concordance la distribution territoriale des populations ayant des incapacités avec les infrastructures de services.

Il est mentionné par les responsables municipaux que la question budgétaire est un facteur orientant l'ampleur des mesures adoptées. Cette dimension des coûts et de la recherche de fonds est totalement absente des plans d'action alors qu'elle constitue un levier majeur à la mise en œuvre de mesures inclusives d'envergure.

Cette recherche a suscité beaucoup de réflexion de l'équipe sur le raffinement à apporter à la définition de critères pour chaque dimension de l'accès inclusif et à la possibilité de développement de fiches pratiques. Ces dernières pourraient constituer un outil destiné aux municipalités pour mieux couvrir l'enjeu de l'accès inclusif et une considération plus systématique des responsabilités municipales dans l'atteinte de ce but.

L'équipe de recherche a d'emblée annoncé dans son devis de recherche la limite d'une analyse unique et transversale pour répondre à l'objectif d'évaluation des effets.

La réalisation de la recherche nous a toutefois montré l'effet structurant de l'obligation légale de développement de plans d'action municipaux et même l'entraînement qu'il suscite dans une municipalité de moins de 15000 habitants comme Cowansville. La nomination d'un coordonnateur responsable des plans d'action, la sollicitation périodique du conseil municipal et de diverses directions suscite une dynamique très positive au sein de l'appareil municipal par rapport à la réalité de la population ayant des incapacités et la responsabilité de réduction des obstacles à leur participation sociale. La mise en place de mécanismes de concertation avec les acteurs locaux permet un dialogue tout au long du processus

de façon plus ou moins participatif. L'appartenance du coordonnateur à une direction liée aux loisirs est ressentie par plusieurs comme une difficulté pour être considéré adéquatement sur le plan transversal des autres directions. La tendance à formuler des plans triennaux plutôt que des plans annuels doit aussi être notée. Cette approche est propice à la définition de mesures de plus grande envergure et une budgétisation municipale mieux planifiée pour les Villes.

Ceci dit, l'étape évaluation du processus de planification est embryonnaire dans toutes les municipalités. Les outils utilisés dans la méthodologie de cette recherche seraient à implanter sur une base triennale comme données alimentant la réflexion stratégique nécessaire à l'élaboration du nouveau plan. Ceci doit porter sur l'évaluation de l'impact longitudinal premièrement de l'efficacité d'élimination des obstacles environnementaux ciblés mais aussi deuxièmement de vérifier dans quelle mesure la qualité de participation sociale a progressé. Les visites de terrain réalisées dans le cadre de cette recherche sont par exemple très pertinentes et riches sur le plan de l'utilisabilité et doivent faire partie de la boîte à outil évaluative municipale. Ces éléments méthodologiques pourraient enrichir le guide de l'OPHQ actuellement en place pour soutenir les municipalités ou constituer un autre guide méthodologique complémentaire à rendre disponible par l'OPHQ.

## 8. Recommandations

Cette section a été réalisée en s'appuyant sur les résultats présentés dans les sections précédentes de même que des observations et des échanges avec les différents acteurs impliqués sur le terrain au cours du projet. Ces recommandations ont été formulées dans le but de bonifier le processus d'élaboration des plans d'action et leur mise en œuvre respective sur chacun des territoires. L'équipe de recherche a procédé en deux temps en s'appuyant sur l'expertise de ses membres pour élaborer d'abord les recommandations relatives au processus d'élaboration et de mise en œuvre et de suivi des plans d'action et par la suite, celles qui sont relatives à la littératie. Dans les deux cas, les recommandations s'appuient sur un ensemble de constats établis à partir des résultats mais qui ne sont pas repris comme tel dans cette section afin de réduire la longueur de ce rapport.

### À l'OPHQ

Que l'OPHQ complète le guide actuellement existant par un guide de bonnes pratiques à l'intention des municipalités. Celui-ci devrait couvrir les sujets suivants :

- Les données essentielles à une caractérisation territoriale facilitant l'identification des besoins populationnels et leur suivi dans le temps ;
- Les principes d'une gouvernance participative avec les acteurs locaux dans le processus de développement des plans d'action, du suivi de leur mise en œuvre et de l'évaluation de leur impact ;
- La réalisation d'enquêtes périodiques aux trois ans sur la perception des obstacles environnementaux à la participation sociale des personnes en situation de handicap (MQE)
- La réalisation d'enquêtes périodiques sur la qualité de la participation sociale de la population en situation de handicap (MHAVIE) ;
- La réalisation de sondages sectoriels selon les éléments identifiés dans le plan d'action pour en apprécier la qualité de mise en œuvre, incluant des visites sur le terrain par les personnes en situation de handicap ;
- La proposition d'outils ou fiches pratiques basés sur les dimensions de l'accès inclusif, avec des exemples opérationnels selon les responsabilités municipales ;

- L'explication de ce que signifie une méthodologie d'évaluation d'effet et d'impact des plans d'action.

Que l'OPHQ préconise des plans d'action triennaux favorisant des mesures et projets de plus grand envergure et le développement d'une approche évaluative fondée sur des données probantes.

Que l'OPHQ suscite des activités de partage des bonnes pratiques et de transfert des connaissances entre les municipalités et en concertation avec elles (Réseau municipalités accessibles ou autres)

### **Aux municipalités**

Que la personne responsable de la coordination de la planification et du suivi des plans d'action soit dotée des ressources et de l'autorité nécessaire pour jouer son rôle transversal au sein des directions municipales.

Que le Conseil municipal et les directions soient sensibilisés et outillés pour le développement de bonnes pratiques visant l'évaluation des effets et de l'impact des plans d'action dans une perspective temporelle à moyen et long terme.

Que le conseil municipal et les directions soient sensibilisés et outillés pour mettre en œuvre une gouvernance participative des citoyens et citoyennes vivant des situations de handicap incluant celles ayant des incapacités modérées et sévères dans le développement, le suivi de la mise en œuvre et l'évaluation des effets et de l'impact des plans d'action.

Que la municipalité intègre dans son plan de communication ou développe des stratégies de communication sur les projets, réalisations et bons coups dans l'amélioration de l'accès inclusif de la ville pour la population vivant des situations de handicap et les rôles attendus de toute la population et de partenaires ciblés (voir les recommandations ci-après spécifiques à la littératie)

### **Au regard de la littératie**

Recommandations relatives aux plans d'action

- De préciser les destinataires prioritaires du plan d'action afin que les municipalités conçoivent les plans d'action en ayant en tête leur(s) destinataire(s) prioritaire(s).
- Que les municipalités rédigent un plan d'action synthèse, simplifié et illustré destiné à leurs citoyens, et qu'ils le rendent disponible en multi formats et multi supports, en même temps que le plan d'action complet.

- Que l'OPHQ suggère un modèle de plan d'action simplifié et illustré.

#### Recommandation relative à l'utilisation des images

- Qu'une démarche nationale soit réalisée afin d'identifier des images (logos – pictos) qui représentent les principaux concepts et secteurs d'activités des municipalités. Cette démarche d'uniformisation faciliterait l'apprentissage de ces différentes images et de leur sens. Aussi, utilisées dans les pages web, elles permettraient aux citoyens de naviguer plus facilement à l'aide des images retenues.

#### Recommandations relatives à l'accès aux documents et aux sites web

- Que les municipalités adoptent une approche de conception universelle de l'information, ce qui signifie de concevoir une information qui soit accessible au plus grand nombre de citoyens, nécessitant le moins d'adaptations spécifiques. L'information doit être lisible, compréhensible et utilisable par des personnes de différents âges et de diverses capacités et caractéristiques, en réduisant l'exigence d'être adaptée ou de nécessiter des accommodements.
- Qu'une banque de terminologie soit développée pour le milieu municipal afin de suggérer l'utilisation de termes et d'expressions plus compréhensibles pour tous.
- Que l'information présentée en ligne privilégie l'information intégrée et rédigée dans les pages web plutôt qu'en document PDF à télécharger. La version téléchargeable en PDF peut demeurer disponible pour les personnes qui veulent l'imprimer, mais l'information essentielle doit aussi se retrouver directement sur la page web.
- Que l'information téléchargeable soit aussi disponible en version Word accessible.
- Qu'autant que faire se peut, l'information soit présentée sous plusieurs formats et supports, par exemple, une vidéo accessible qui comprend le son et les possibilités pour le lecteur d'utiliser ou non les sous-titres, le langage signé, la vidéo description, le ralentissement du débit de la voix.

#### Recommandations relatives à la disponibilité de personnel formé et qualifié

- De sensibiliser les municipalités à l'état de situation au regard de la littératie et aux enjeux associés aux faibles compétences en littératie.
- Que les villes identifient du personnel dédié, responsable de la rédaction de l'information accessible, de la rédaction web et du site web des villes.
- Qu'une formation soit offerte régulièrement en communication accessible, en rédaction web ainsi qu'en programmation web pour assurer notamment le respect des normes d'accessibilité web.
- Que les rédacteurs de contenus et les programmeurs web travaillent de concert à la conception et à la diffusion de l'information destinée aux citoyens à différents publics.

#### Recommandation relative aux processus de conception de l'information accessible

- Que les municipalités adoptent des pratiques pro-littératie permettant entre autres aux rédacteurs et aux diffuseurs d'information de concevoir et de valider l'information auprès des publics cibles avant leur diffusion.

## Références

- Bernèche F. (2006). Portrait global des compétences en littératie. In F. Bernèche (Ed.), *Développer nos compétences en littératie: un défi porteur d'avenir. Rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* (EIACA, 2003). Institut de la statistique du Québec, 49-76.
- Bernèche F, Traoré I. (2007). Y a-t-il des liens entre la littératie et la santé? Ce que montrent les résultats québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes. *Zoom Santé*.
- Boucher N, P. Vincent, P. Geiser, Fougeyrollas P. (2015). Participation des personnes en situations de handicap à la gouvernance locale : Présentation d'un projet visant à mesurer l'impact des stratégies de développement inclusif / Involvement of persons with disabilities in local governance : project aimed at measuring the impact of inclusive development strategies. *Alter European Journal of Disability Research*.1 (13).
- Boucher N, Vincent P, Fougeyrollas P, Geiser P, D.Hazard, Nouvellet H. (2015). Participation des personnes en situation de handicap à la gouvernance locale : comment mesurer les effets des stratégies de développement local inclusif ? *Cahier de capitalisation/Rapport synthèse, CIEDEL/CIRRIIS*. 32p.
- Brink, S. (2005). EIACA de 2003 Principales données de recherche. Partie 1. Présentation Power-Point, 5 novembre 2005. Repéré à <http://www.bdaa.ca/biblio/recherche/eiaca2003/eiaca.pdf>
- Bromley R, Matthews D, Thomas C. (2007). City centre accessibility for wheelchair users: The consumer perspective and the planning implication. *Elsevier*. 24(3):229-41.
- Camirand, Jocelyne, Lucie DUGAS, Jean-François CARDIN, Gaëtane DUBÉ, Valeriu DUMITRU et Claire FOURNIER (2010). *Vivre avec une incapacité au Québec. Un portrait statistique à partir de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2001 et 2006*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 351 p.
- Canada S. (2013). *Les compétences au Canada. Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*, Ottawa, Gouvernement du Canada.
- Fougeyrollas P. (2010). *La funambule, le fil et la toile : transformations réciproques du sens du handicap*. Les Presses de l'Université Laval. 315p.
- Fougeyrollas P, Boucher N, Fiset D, Grenier Y, Noreau L, Phillibert M, et al. (2015). Handicap, environnement, participation sociale et droits humains : du concept d'accès à sa mesure. *Développement humain, handicap et changement social, RIPPH*. 5-28.
- Fougeyrollas P, Fiset D, Dumont I. (2019). Réflexion critique sur la notion de l'accessibilité universelle et articulation en vue de son opérationnalisation. Article à paraître bientôt. *Développement humain, handicap et changement social, RIPPH*

- Fougeyrollas P, Noreau L. La mesure des habitudes de vie. RIPP. 2003.
- Fougeyrollas P, Noreau L, St-Michel G, Boschen K. (2008). Mesure de la qualité de l'environnement - Version courte. RIPP.
- Fougeyrollas P, Saillant F. (2007). L'icône du handicap. *Reliance*. 25(3):81-7.
- Gleeson B. (2001) Disability and the open city. *Urban studies*. 38(2):251-65.
- Hall E. Social geographies of learning disability: narratives of exclusion and inclusion. *Area*. 2004; 36(3):298-306.
- Imrie R. (1996). *Disability and the city. Perspectives I*, editor. New York: St Martin's Press;. 200 p.
- Institut de la statistique du Québec. (2014). Le bilan démographique du Québec. Gouvernement du Québec, Institut de la statistique du Québec.
- Kassi B, Moreau AC, Ruel J. (2016). L'accessibilité à l'information comme déterminant à la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle : Validation d'une démarche rédactionnelle inclusive. (2013-2016). Projet de recherche financé par le CNRS et l'OPHQ.
- Lacelle, N., Lafontaine, L., Moreau, A.C., & Laroui, R. (2016). *Définition de la littératie*. Réseau québécois de recherche et de transfert en littératie. Repéré à <http://www.ctreq.qc.ca/realisation/reseau-quebecois-sur-la-litteratie/>
- Lemire N, Souffez K, Laurendeau MC. (2009) Animer le processus de transfert des connaissances. Bilan des connaissances et outil d'animation. Institut national de santé publique.
- Organisation de Coopération et de Développement Économique (2012). Literacy, Numeracy and Problem Solving in Technology-Rich Environments: Framework for the OECD Survey of Adult Skills. Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).
- Olivier, Charles-Étienne (2017). Les personnes avec incapacité au Québec -Volume 1 : Prévalence et caractéristiques de l'incapacité, Drummondville, Direction de l'évaluation et du soutien à la mise en œuvre de la Loi, Office des personnes handicapées du Québec, 27 p.
- Office des personnes handicapées du Québec (2009). À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées. Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, 69p.
- Office des personnes handicapées du Québec (2011) Guide pour la production du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles.
- Office des personnes handicapées du Québec (2012). Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin

- d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : Bilan annuel 2010-2011. Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications organisationnelles, 227p.
- Office des personnes handicapées du Québec (2014). Mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité afin d'accroître la participation sociale des personnes handicapées : Bilan annuel 2012-2013. Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications, 210p.
- Office des personnes handicapées du Québec (2015). Estimations de population avec incapacité en 2011 : région sociosanitaire de la Mauricie et du Centre-du-Québec — Secteur Mauricie. Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications. 77p.
- Office des personnes handicapées du Québec (2015). Estimations de population avec incapacité en 2011 : région sociosanitaire de l'Estrie. Direction de l'évaluation, de la recherche et des communications. 87p.
- ONU (2006). Convention relative aux droits des personnes handicapées et protocole facultatif. Nations Unies
- Organisation de Coopération et de Développement Économique (2013). Les perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013 : Premiers résultats de l'évaluation des compétences des adultes. Paris : OCDE.
- Organisation de Coopération et de Développement Économique (2016). Qu'entend-on réellement par faibles compétences en littératie ? Les compétences des adultes à la loupe, 2(mars), 1-4.
- Proulx J. (2008). Qualité de vie et participation sociale : deux concepts clés dans le domaine de la déficience intellectuelle : une recension des écrits. Cahiers du LAREPPS. 8(8).
- Québec. (2005). Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : L.R.Q., c. E-20.1, à jour au 1er mars 2015. Éditeur officiel du Québec. 23p.
- Ruel J, Kassi B, Moreau AC, Mbida-Mballa SL. Guide de rédaction pour une information accessible. Critères de lisibilité, d'intelligibilité et de langage simplifié pour soutenir la rédaction de documents destinés aux personnes. Gatineau : Pavillon du Parc. 2011.
- Ruel J, Moreau AC, Kassi B, Arvisais LL, Baril C. (2016). Recherche développement pour augmenter l'accessibilité à l'information pour les usagers et leur famille. (2014-2016). CRDITED de l'Outaouais.
- Ruel, J., Allaire, C., Moreau, A.C., Kassi, B., Brumagne, A., Delample, A., ... Pinto da Silva, F. (2018) *Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible*. Saint-Maurice : Santé publique France.

Schulze M. (2010). Comprendre la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Grand Angle.

Statistique Canada (2006). Recensement de la population de 2016, Ottawa, Gouvernement du Canada

## Annexe 1

La déficience	Sherbrooke, Trois-Rivières, Victoriaville				Cowansville			
	L'âge			Total	L'âge			Total
	15-40	41-65	65 ans et plus		15-40	41-65	65 ans et plus	
Audition (LSQ Min.1)	1	2	2	5	1	1 ou 2	1 ou 2	4
Vision (fonctionnellement aveugle Min.1)	1	2	2	5	1	1 ou 2	1 ou 2	4
Mobilité	8	8	8	24	6	6	6	18
Trouble du spectre de l'autisme	3	0	0	3	2	0	0	2
Déficience intellectuelle	1	1	1	3	0 ou 1	0 ou 1	0 ou 1	2

L'âge a été divisé en trois grandes catégories alors que l'incapacité regroupe cinq catégories. Dans les cas de l'audition et de la vision, nous demandions à ce qu'au moins une personne utilise la Langue des signes québécoise (LSQ) ainsi qu'un participant fonctionnellement aveugle. Comme les cibles à atteindre au plan du recrutement diffèrent entre Sherbrooke, Trois-Rivières, Victoriaville (objectif de 40 participants) et Cowansville (objectif de 30), les ratios ont été ajustés en conséquence. Dans le cas de Cowansville, une latitude supplémentaire était possible dans le recrutement pour certaine catégorie (0 ou 1, 1 ou 2) parce que l'analyse statistique assurant la représentativité de l'échantillon ne permettait pas de trancher hors de tout doute quant au nombre de participant à recruter. Toutefois, les responsables devaient s'assurer que le nombre recruté respectaient les totaux pour chacune des catégories.

## Annexe 2 : Questionnaire sociodémographique

1. Municipalité de résidence (Si autre est sélectionné, cocher aussi la municipalité associé)  
 Victoriaville

- Trois-Rivières
- Sherbrooke
- Cowansville
- Autre \_\_\_\_\_

2. Sexe

- Féminin
- Masculin
- Autre

3. Âge

- Moins de 18 ans
- 18 ans à 34 ans
- 35 ans à 49 ans
- 50 ans à 64 ans
- 65 ans et plus

4. État civil

- Célibataire
- Divorcé/Séparé/Veuf
- Marié/Conjoint de fait
- Autre

5. Langue d'usage

- Français
- Anglais
- Autre

6. Plus haut niveau de scolarité complété (Encerclez le nombre d'années)

	1	2	3	4	5	6	7
Primaire							
Secondaire							
Diplôme d'étude professionnel (DEP)							
Cégep							
Université							

7. Emploi ou occupation principale

- Temps plein
- Étudiant
- Temps partiel

- Bénévolat ou Activités valorisantes
- Sans emploi
- Retraité
- Autre

8. Type d'incapacité (plus d'une case peut être cochée)

- Intellectuelle
- Trouble du spectre de l'autisme (TSA)
- Auditive
- Psychique
- Visuelle
- Langage et parole
- Motrice
- Autre

9. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre santé physique est en général

- Excellente
- Moyenne
- Très bonne
- Mauvaise
- Bonne

10. Aide technique s'il y a lieu (plus d'une case peut être cochée)

	Habituel	Occasionnel
Fauteuil roulant manuel		
Fauteuil roulant électrique		
Tri ou quadriporteur		
Canne		
Canne blanche		
Chien d'assistance ou guide		
Déambulateur		
Synthèse vocale		
Aide à la communication		
Aide à la prise de décision		
Interprète gestuel		
Prothèse		
Orthèse		
Autre		

11. Aide personnelle s'il y a lieu (plus d'une case peut être cochée)

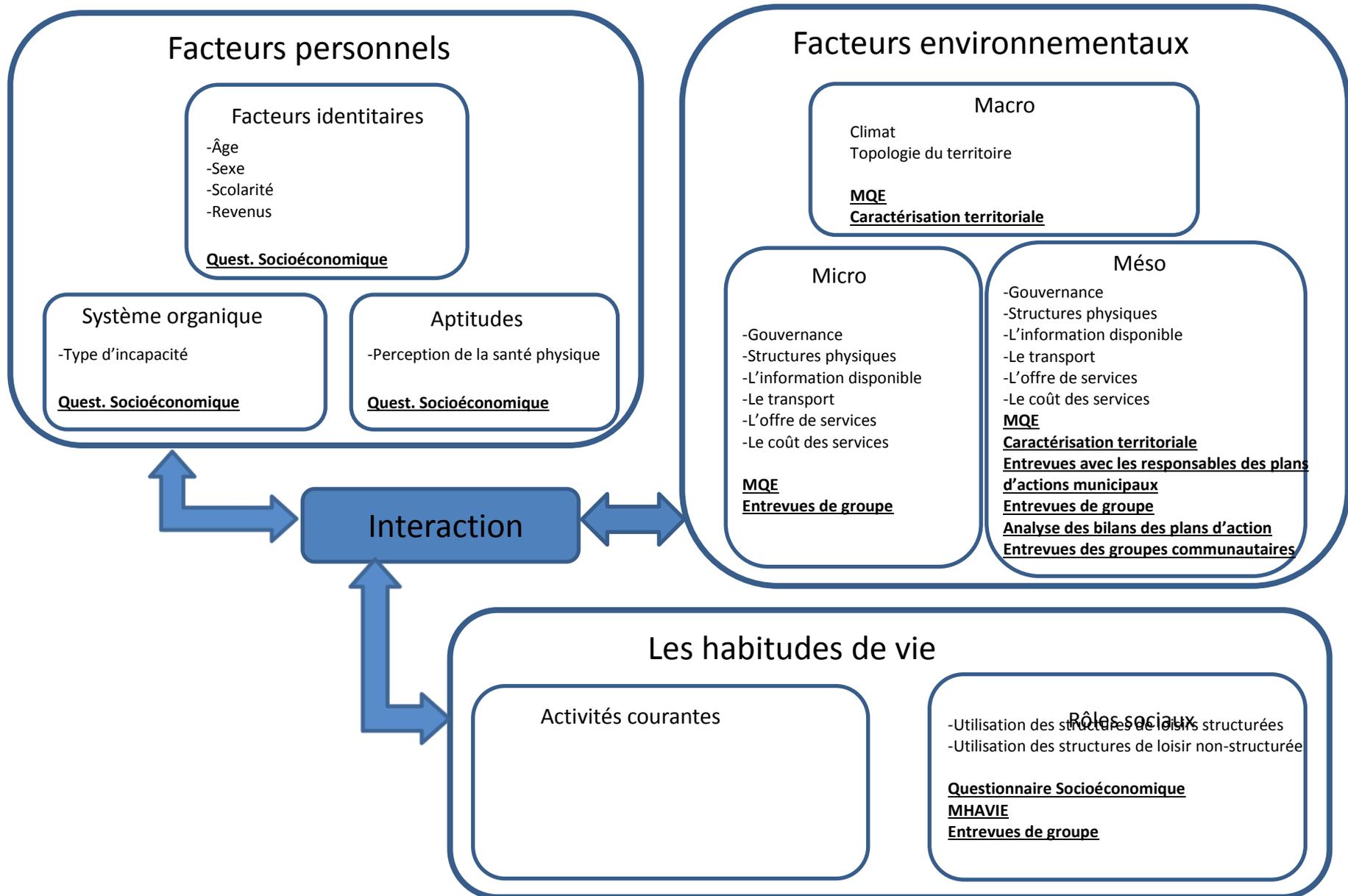
	Habituel	Occasionnel
Traducteur		
Interprète		
Accompagnateur		

12. Combien de personnes composent votre ménage?
- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - 6 et plus
13. Avec qui demeurez-vous?
- Avec mes parents
  - Avec un/des colocataire(s)
  - Seul
  - En groupe
  - Avec mon conjoint
  - Avec mon conjoint(e) et enfants
  - Autre
14. Où demeurez-vous?
- Dans une maison (propriétaire)
  - Logement avec service
  - Dans une maison (parents)
  - En résidence de groupe
  - En appartement
  - En centre d'hébergement
  - En famille d'accueil
  - Autre
15. Salaire annuel familial brut
- 10 000\$ et moins
  - Entre 10 001\$ et 24 999\$
  - Entre 25 000\$ et 49 999\$
  - Entre 50 000\$ et moins de 74 999\$
  - Entre 75 000\$ et moins de 99 999\$
  - Plus de 100 000\$
  - Ne sais pas
  - Ne veut pas répondre
16. Source de revenu
- Salarié
  - Dividende
  - Assistance sociale (Aide sociale)
  - Retraite Québec
  - Autre
17. Bénéficie de programmes de compensation excluant le revenu
- SAAQ
  - IVAQ
  - CNESST
  - MSSS

- RAMQ
  - Autre
18. Habituellement, de quelle manière vous déplacez-vous sur votre territoire? (plus d'une case peut être cochée)
- En voiture
  - En autobus régulier
  - En autobus adapté
  - En vélo (vélo adapté)
  - A pied (en fauteuil roulant)
  - En taxi
  - Autre
19. Combien de fois avez-vous pratiqué des activités de **loisirs structurées** au cours du dernier mois qui se déroulent dans votre milieu (heures fixes, location de locaux, groupe constant, organisé par une instance [la Ville par exemple]) Exemple : Jouer au [hockey, quille, baseball, badminton] dans une ligue, prendre des cours de [danse, natation, couture, peinture, anglais] avec un professeur
20. En moyenne, pendant combien de temps (en minutes) chacune de ces activités de **loisirs structurées** durent-elles?
- Aucune
  - Moins de 15 minutes
  - Entre 16 et 30 minutes
  - Entre 31 et 45 minutes
  - Entre 46 et 60 minutes
  - Entre 60 minutes et plus
21. En général, les activités de **loisirs structurées** étaient dispensées par quel groupe? (plus d'une case peut être cochée)
- Centre communautaire
  - Organismes communautaires
  - La municipalité
  - Groupe de défense de droit
  - Autre (Précisez) : \_\_\_\_\_
22. Aimerez-vous réaliser plus d'activités de **loisirs structurées** dans votre municipalité?  
Beaucoup plus
- Beaucoup plus
  - Un peu plus
  - Non
23. Combien de fois avez-vous pratiqué des activités de **loisirs non-structurées** au cours du dernier mois qui se déroulent dans votre municipalité (Pas d'heures fixes, se pratique seul ou en groupe indéterminé, organisé aléatoirement) Exemple : Aller nager une fois de temps en temps, faire des promenades en fauteuil roulant au parc, visiter un musée, aller à la bibliothèque, jouer aux cartes ou aux jeux vidéo.
- Jamais
  - 1 à 2 fois
  - 3 à 4 fois
  - 5 à 6 fois

- 7 à 8 fois
  - 9 fois et plus
24. En moyenne, pendant combien de temps (en minutes) chacune de ces activités de **loisirs non-structurées** durent-elles?
- Aucune
  - Moins de 15 minutes
  - Entre 16 et 30 minutes
  - Entre 31 et 45 minutes
  - Entre 46 et 60 minutes
  - Entre 60 minutes et plus
25. En général, les activités de **loisirs non-structurées** étaient dispensées par quel groupe?  
(plus d'une case peut être cochée)
- Centre communautaire
  - Organismes communautaires
  - La municipalité
  - Groupe de défense de droit
  - Autre (Précisez) : \_\_\_\_\_
26. Aimerez-vous réaliser plus d'activités de **loisir non-structurées** dans votre municipalité?
- Beaucoup plus
  - Un peu plus

**Annexe : 3 : Représentation des différentes parties du projet en fonction des éléments du PPH auxquelles elles appartiennent**



## **Annexe 4**

### **Schéma d'entrevue avec les groupes de discussion**

#### *Mise en contexte*

Lors de la première partie de la présente étude, vous avez identifié certains obstacles dans la réalisation de vos activités courantes. Nous complétons actuellement la deuxième partie et nous intéressons à l'impact des actions contenues dans les plans d'action produits par votre ville. Nous voulons savoir s'ils participent à l'élimination des obstacles chez les personnes en situation de handicap et contribuent à l'amélioration de la réalisation des habitudes de vie. Cette entrevue de groupe s'intéresse à votre point de vue en tant que citoyen concernant les actions que votre ville a déployées dans les secteurs des loisirs ainsi que pour le transport. Nous voulons savoir si vous utilisez ces services de loisir et de quelle manière.

#### **Thème 1 (Niveau de satisfaction des services de loisir)**

- Connaissez-vous certaines actions réalisées par votre municipalité pour améliorer l'accessibilité des services dans le domaine du loisir [transport]?
- Selon-vous, sur une échelle de 0 à 5 quel est votre degré de connaissance de ces actions? Pouvez-vous nous les décrire un peu?
- Est-ce que vous les jugez intéressantes? (Que pensez-vous de ces actions)?
- Est-ce que vous utilisez actuellement des activités de loisirs [transport] et/ou est-ce que vous projetez de le faire dans le futur?
- Si vous ne les utilisez pas, qu'est-ce qui vous empêche de le faire?
- Jugez-vous que les services de loisir répondent à vos besoins?

#### **Thème 2 (Informer la population - la littératie)**

- Quels moyens utilise votre municipalité pour vous informer des activités qui y ont lieu?
- Comment votre municipalité vous informe-t-elle des moyens de transport qu'elle offre, de la façon de les utiliser et de ses horaires?
- Quels moyens utilisez-vous pour obtenir de l'information sur les activités qui ont lieu dans votre municipalité ou encore sur les horaires de transport? Sont-ils faciles à obtenir?
- Est-ce que vous vous informez sur les actions prévues dans les plans d'action, sur les projets en cours ou réalisés? [Si oui] de quelle manière? [Si non] Pourquoi?

### Thème 3 (La gouvernance)

- Croyez-vous que les plans d'action adoptés antérieurement ont eu un impact dans l'utilisation :
  - des services de loisir?
  - Et dans les transports communs?
- Connaissez-vous le processus d'élaboration des plans d'action? Quelle est la place des personnes ayant une incapacité dans ce processus? Est-ce que vous y participez?
- Selon vous, est-ce que les associations de personnes handicapées jouent un rôle dans le processus d'élaboration des plans d'action?
- Selon vous, quelle place prennent les plans d'action dans les changements à implanter pour améliorer la situation des personnes vivant une situation de handicap?
- Selon vous quel est le degré d'efficacité des plans d'action pour éliminer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans leurs activités courantes et leurs rôles sociaux? Quels seraient ses points forts, points faibles, lacunes?

## Annexe 5 : Photos des sites visitées<sup>5</sup>

### Description des photos de Trois-Rivières

Photo#1

Présence de toilettes accessibles au centre-ville. Les toilettes sont payantes et le système était brisé lors de notre visite ce qui les rendaient inaccessibles à qui quoiqu'onques



<sup>5</sup> En raison de difficultés techniques avec l'appareil, les photos prises sur le site du Lac des nations de Sherbrooke n'ont pu être récupérées.

Photo #2

Rampe d'accès sur le quai



Photo #3

Plaza en face de l'amphithéâtre



Photo #4

Les trottoirs au centre villes ont été élargis pour faciliter le passage des gens, notamment ceux à mobilité réduite. La photo montre un obstacle (panneau publicitaire) ajouté par un commerçant.



Photo #5

Rampe d'accès très abrute au parc portuaire



Photo #6

Piste cyclable intégré à un chemin



Photo #7

Indication pour accéder à un ascenseur (Parc portuaire)



Photo #8

Bateau pavé marqué de stries pour faciliter le repérage



## Photos Victoriaville et Cowansville

Balçoire adaptée permettant l'accès en fauteuil roulant avec une légère dénivellation.



Photo : L'entrée principale du Centre d'information touristique qui présente un petit seuil.



Photo : Vélos adaptés disponibles gratuitement au centre touristique



Photo : Ordinateur disponible à la bibliothèque adapté aux personnes ayant une déficience visuelle

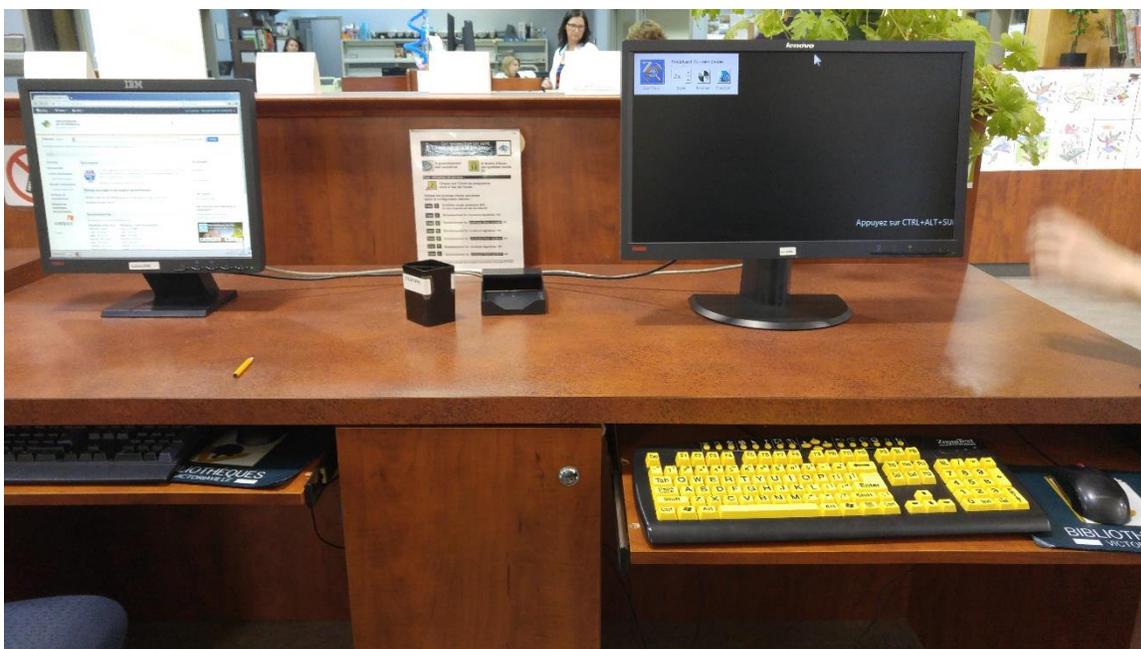


Photo : Passage piétonnier aménagé avec la dalle podotactile



Photo : Accueil du nouveau centre culturel, le Carré 150 de Victoriaville



**Photos de Cowansville**

**Photo du Chalet qui a été rénové et aménagé pour des activités de loisirs**



**Photo des toilettes extérieures accessibles du chalet**



**Photo présentant des éléments non conformes de la terrasse du chalet à la demande initiale notamment une marche très importante qui empêche l'accès au terrain face à la rivière.**



Photo de l'intérieur du chalet illustrant les aménagements réalisés notamment des toilettes avec une porte assez large mais dont la lourdeur peut être un problème.



## Annexe 6

### Schéma d'entrevue avec les responsables des PA

Nom

1. Quel est votre rôle dans la municipalité? Vous relevez de quelle direction ou service au sein de votre municipalité? Vous êtes en poste depuis quand?
2. Pouvez-vous nous décrire, du début à la fin, les étapes nécessaires pour la réalisation d'un plan d'action?
3. Utilisez-vous un processus particulier [guide de l'OPHQ par exemple] pour vous orienter? Est-ce que ce processus est fixe ou est-ce que vous procédez à certaines modifications au fil des années?
4. Est-ce que des personnes ayant des incapacités participent au processus d'élaboration des plans d'action? Quelle est la nature de la collaboration entre les différents groupes? De quelle manière s'impliquent-elles? À quelle fréquence est-ce que vous vous rencontrez (que faites-vous lors de chacune de ces rencontres)? Comment ces personnes sont-elles sélectionnées (représentativité)? Quelle est la structure des rencontres (grand groupe, sous-groupe)? Quels groupes sont inclus?
5. De quelle manière les discussions sont-elles effectuées entre les différents acteurs? Qui est présent autour de la table? Est-ce que tout le monde possède le même pouvoir démocratique? Est-ce que vous avez un mécanisme de concertation? Est-ce davantage conflictuel ou consensuel?
6. Comment sélectionnez-vous les éléments à mettre en place dans les plans d'action? Quels facteurs sont considérés (opportunité [subvention disponible], nécessité [plaintes reçues], etc.)? Comment la priorisation des mesures sélectionnées est réalisée? Est-ce que les plans qui sont soumis au conseil de ville sont habituellement bien reçus?
7. Est-ce qu'il y a des données spécifiques de votre population que vous considérez lors de l'élaboration des plans d'action [statistiques par exemple]?
8. Est-ce que vous efforcez de diversifier vos interventions à différents aspects sous votre responsabilité? (information, transport, loisir, culture, etc.)
9. Considérez-vous que vous soyez suffisamment supporté lors du processus d'élaboration des plans d'action? (par l'OPHQ par exemple)
10. Comment assurez-vous le suivi de la mise en œuvre du plan d'action au sein de votre municipalité?
11. En moyenne, ça vous prend combien de temps pour réaliser un plan d'action (de la planification jusqu'à l'approbation par le comité municipal)? Est-ce que cette fréquence est trop élevée? Quel pourcentage de votre tâche est-elle réservée à la réalisation des plans d'action?
12. Comment informez-vous la population des mesures adoptées par le plan d'action ainsi que les actions réalisées?
13. Quels seraient les obstacles rencontrés lors de l'élaboration des plans d'action?

14. Y'a-t-il certaines résistances d'exprimées par certaines personnes face aux mesures proposées? Est-ce que vous faites de la sensibilisation sur la question de l'incapacité aux autres directions de la ville?
15. Est-ce que les sous-traitants qui exécutent les mesures du plan d'action respectent l'ensemble des éléments stipulés? Devez-vous vérifier les chantiers?
16. Lors du dépôt d'un plan d'action, avez-vous la certitude qu'il respecte les exigences de l'OPHQ? Est-ce que la population semble satisfaite des plans d'actions?
17. Dans un monde idéal, quels outils/ressources aimeriez-vous avoir [existant ou pas] pour faciliter le processus d'élaboration des plans d'action?

## Annexe 7 : La MHAVIE

# La mesure des habitudes de vie

(MHAVIE 4.0)

### VERSION POUR ADOLESCENTS, ADULTES ET AÎNÉS

Formulaire de cueillette d'information

1	Nom de la personne :	2	Date de naissance : JJ MM AAAA / /
3	Sexe : <input type="checkbox"/> féminin <input type="checkbox"/> masculin	4	Cochez le niveau scolaire actuel de la personne : Secondaire <input type="checkbox"/> Ne s'applique pas <input type="checkbox"/> Postsecondaire <input type="checkbox"/>
5	Cochez la situation d'emploi actuelle de la personne : Régulier à temps plein <input type="checkbox"/> Régulier à temps partiel <input type="checkbox"/> Sans emploi <input type="checkbox"/> Temporaire à temps plein <input type="checkbox"/> Temporaire à temps partiel <input type="checkbox"/> Ne s'applique pas <input type="checkbox"/>		
6	Date de l'évaluation : JJ MM AAAA / /		
7	Le répondant est : <input type="checkbox"/> la personne de manière autonome <input type="checkbox"/> la personne avec le soutien d'un parent, d'un proche significatif ou d'un intervenant (père <input type="checkbox"/> mère <input type="checkbox"/> ou autre _____) <input type="checkbox"/> un parent ou un proche significatif (père <input type="checkbox"/> mère <input type="checkbox"/> ou autre _____) <input type="checkbox"/> un parent ou un proche significatif avec le soutien d'un intervenant (père <input type="checkbox"/> mère <input type="checkbox"/> ou autre _____) <input type="checkbox"/> un intervenant (nom et discipline) _____ Si la personne n'est pas présente, veuillez en expliquer les raisons : _____		
8	Le niveau de satisfaction de la personne : <input type="checkbox"/> satisfaction perçue par le répondant <input type="checkbox"/> satisfaction du répondant		
9	Autres informations pertinentes :		

Référence : Fougeyrollas, P. et al. (2014). *La mesure des habitudes de vie (MHAVIE 4.0) : Version courte*, Québec, Réseau international sur le Processus de production du handicap.  
Pour plus d'information : <http://mhavie.ca>

# Les consignes à l'intention des répondants : indications générales

**Nous vous demandons de lire ces consignes très attentivement. Cela permettra de vous familiariser avec le questionnaire et vous en faciliter l'utilisation.**

De façon générale, ce questionnaire a pour but de recueillir de l'information sur un ensemble d'habitudes de vie que la personne réalise dans son milieu (domicile, lieu de travail ou d'études, quartier...).

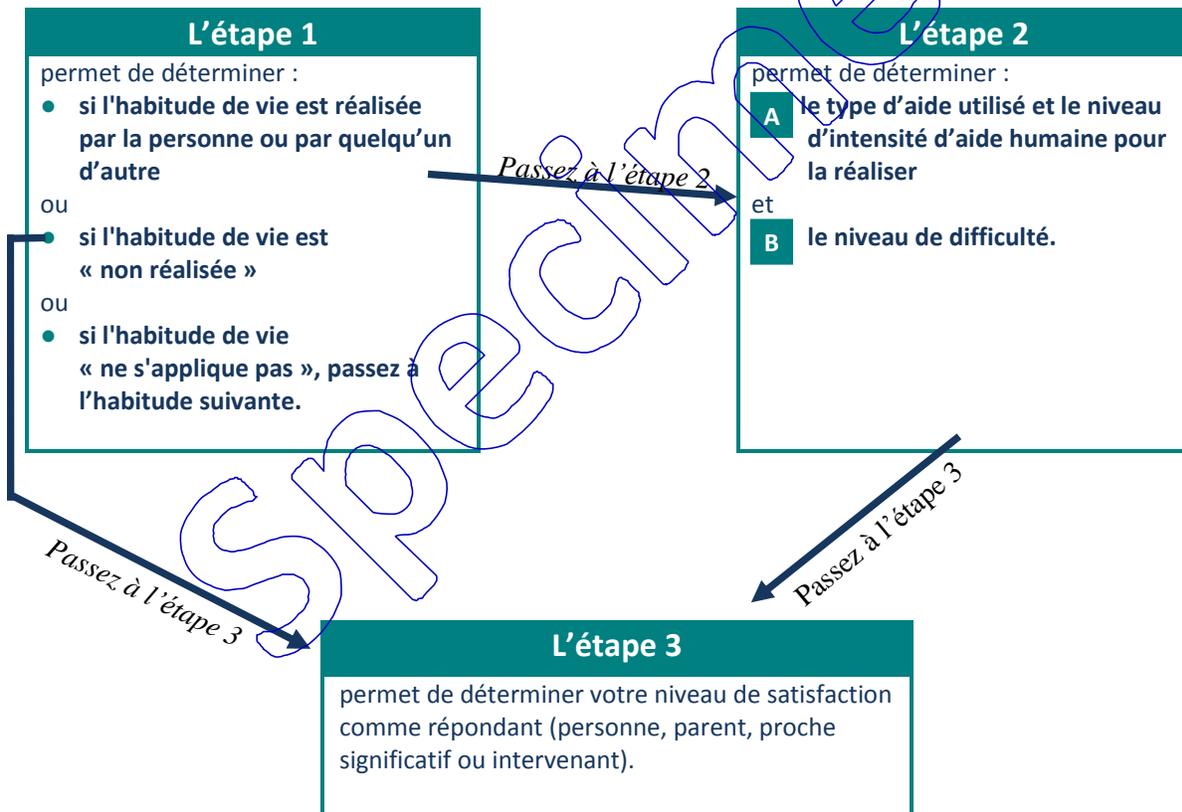
*Les habitudes de vie sont des activités sociales. Elles comprennent les activités courantes et les rôles sociaux qui assurent la survie et l'épanouissement d'une personne dans la société tout au long de son existence. La réalisation des habitudes de vie dépend de l'âge chronologique de la personne, des attentes du milieu de vie et aussi des aspects culturels.*

Activités courantes	Rôles sociaux
communication	responsabilités
Déplacements	relations interpersonnelles
nutrition	vie associative et spirituelle
condition physique et bien-être psychologique	éducation
soins personnels et de santé	travail
Habitation	loisirs

Pour chacune des habitudes de vie, vous devez indiquer de quelle façon la personne la réalise généralement, dans son quotidien. **Il s'agit de la façon la plus habituelle pour la personne de la réaliser.**

# Les étapes et le format du questionnaire

Pour chacune des habitudes de vie, veuillez suivre ces trois étapes



## Annexe 8 : La MQE

# Mesure de la qualité de l'environnement

---

## Formulaire de cueillette d'information

1 Nom de la personne :

2 Date de naissance : JJ / MM / AAA

3 Sexe:  Féminin  Masculin

4 Date de l'évaluation : JJ / MM / AAA

5 Le questionnaire est rempli sous forme :

- d'autoadministration
- d'entrevue

6 Le répondant est :

- la personne
- un proche
- un intervenant (nom et discipline)

Référence : Fougeyrollas, P. et Noreau, L. (2008). *La Mesure de qualité de l'environnement (MQE) : Version courte*, Québec, Réseau international sur le Processus de production du handicap. Pour plus d'information : <http://mhavie.ca>

# Consignes

À la suite de chaque item, vous trouverez une échelle d'appréciation allant de **l'obstacle (-3)** au **facilitateur (+3)** ainsi qu'une case « **Je ne sais pas** » et une case « **Ne s'applique pas** ».

En tenant compte de vos capacités et de vos limites personnelles, indiquez de façon générale, à quel point les situations ou les facteurs suivants influencent votre vie quotidienne.	Échelle d'appréciation							Je ne sais pas	Ne s'applique pas
	← Obstacle			Facilitateur →					
	Majeur	Moyen	Mineur	Aucune influence	Mineur	Moyen	Majeur		
Énoncé	-3	-2	-1	0	1	2	3		

- ✓ Si l'énoncé limite la réalisation de vos activités ou tâches courantes, veuillez cocher selon votre opinion: « **-1** » (**obstacle mineur**), « **-2** » (**obstacle moyen**) ou « **-3** » (**obstacle majeur**).
- ✓ Si l'énoncé n'influence pas la réalisation de vos habitudes, veuillez cocher « **0** » (**aucune influence**).
- ✓ Si au contraire l'énoncé facilite la réalisation de vos activités ou tâches courantes, veuillez cocher « **1** » (**facilitateur mineur**), « **2** » (**facilitateur moyen**) ou « **3** » (**facilitateur majeur**).
- ✓ Si l'énoncé ne correspond pas à votre situation ou n'est pas présent dans votre environnement, cochez « **Ne s'applique pas** ».
- ✓ Si vous ne savez pas si l'énoncé a un effet sur votre vie, cochez « **Je ne sais pas** ».

**Note :** Certaines situations ou certains facteurs comme l'application des lois peuvent influencer d'une manière générale votre vie. Par contre, d'autres comme les services d'aide à domicile peuvent l'influencer de façon quotidienne.