



BILAN

12^E RENCONTRE PROVINCIALE RÉSEAU MUNICIPALITÉS ACCESSIBLES 28 OCTOBRE 2020



COMITÉ ORGANISATEUR

- Sophie Collerette, Ville de Saint-Jérôme
- Marie-Pierre Desjardins, Ville de Saint-Georges
- Gabrielle Grondin-Gravel, Espace MUNI
- Annie Jalbert-Desforges, Ville de Salaberry-de-Valleyfield
- Michel Lamontagne, Ville de Saint-Eustache
- Nathalie Roussel, Ville de Victoriaville
- Nathalie Simard, Espace MUNI



Table des matières

PRÉAMBULE.....	3
ACCUEIL ET BRISE-GLACE.....	3
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L’OPHQ.....	4
PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU SONDAGE RMA	4
CONFÉRENCE DE MADAME MARIVAL GALLANT — LA COMMUNICATION D’INFLUENCE	5
DISCUSSION EN SOUS-GROUPES	6
COORDONNÉES DES PARTICIPANTS	9
ANNEXE I	12

PRÉAMBULE

Le 28 octobre 2020 avait lieu la 12^e Rencontre provinciale du Réseau Municipalités accessibles (RMA). Cette rencontre s'est déroulée à partir de la plateforme en ligne Zoom, de 13 h 30 à 15 h 45.

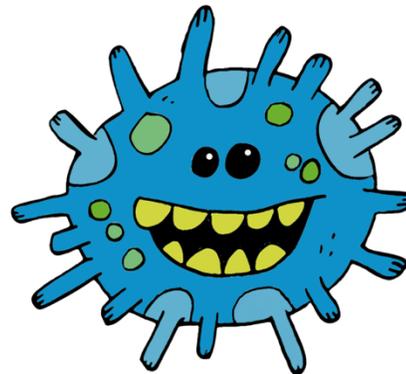
La Rencontre provinciale des Municipalités accessibles est un lieu de rencontres et d'échanges dynamiques à propos de l'accessibilité universelle. Cette année, parmi les 52 participants, on comptait 33 municipalités et 5 partenaires.

Au cours de cette rencontre, les municipalités ainsi que les partenaires présents ont pu assister à une conférence et participer à des échanges en sous-groupes portant sur la communication d'influence. Ces ateliers ont été l'occasion, pour les participants, d'échanger sur les enjeux qu'ils rencontraient en lien avec leur pouvoir d'influence et sur les pratiques inspirantes à cet égard.

Dans ce bilan, vous trouverez un résumé des différentes parties de cet événement ainsi que les contacts de tous les participants présents lors de la 12^e Rencontre provinciale.

ACCUEIL ET BRISE-GLACE

À titre d'introduction, et pour faire un clin d'œil à la situation pandémique actuelle, le comité de coordination du Réseau Municipalités accessibles a ramené le virus de l'accessibilité utilisé en 2014 lors d'une rencontre du RMA. Les participants étaient invités à répondre à la question suivante : à quel point votre milieu est-il infecté par le virus de l'accessibilité? Les choix de réponses étaient en lien avec les zones de couleur utilisées par le gouvernement (zones rouge, orange, jaune ou verte). Cependant, contrairement à la pandémie de la COVID-19, l'idéal était d'être en zone rouge, c'est-à-dire au niveau maximum de contamination au virus de l'accessibilité. La presque majorité des participants se considérait en zone orange.



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'OPHQ

À l'occasion de cette 12^e Rencontre provinciale, le directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), monsieur Daniel Jean, en poste depuis le 20 juillet 2020, s'est adressé aux participants en début de rencontre. Ce dernier a d'abord présenté la mission et la vision de l'OPHQ.

Monsieur Jean a ensuite poursuivi son allocution en faisant un bref historique des responsabilités des municipalités à l'égard des personnes ayant un handicap. Dans la même veine, les participants ont eu droit à une présentation des progrès accomplis au cours des dix dernières années par les municipalités en lien avec l'accès inclusif.

Dans une volonté d'aller plus loin avec les plans d'action visant les personnes vivant avec un handicap, l'OPHQ a fait mention de critères de qualité des plans d'action :

- ⇒ le respect des éléments prescrits par la loi;
- ⇒ la consultation des personnes handicapées;
- ⇒ la formation d'un groupe de travail pour l'élaboration et le suivi d'un plan d'action;
- ⇒ la présence d'un responsable, d'échéances et d'indicateurs pour chaque mesure prévue;
- ⇒ la diversité des mesures prévues.

Dans cette même optique, l'Office a annoncé le développement d'un outil permettant de mesurer la qualité des plans d'action (voir ANNEXE I). À ce sujet, monsieur Jean a tenu à mentionner qu'il ne s'agissait pas de comparer les municipalités entre elles, mais plutôt d'identifier l'application des meilleures pratiques, d'apprécier l'évolution globale de la qualité des plans d'action, de cibler des aspects sur lesquels travailler et de mieux guider les municipalités dans la production de plans d'action.

Au cours de la prochaine année, l'Office a exprimé le désir de développer une offre de soutien-conseil pour les municipalités non assujetties à la production d'un plan d'action.

En terminant, pour faire un lien avec le thème de la communication d'influence, le directeur général de l'OPHQ a tenu à rappeler aux participants que les mesures mises en place pour les personnes ayant un handicap profitent à l'entièreté de la population. Un argument de taille pour l'accès inclusif dans les municipalités.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DU SONDAGE RMA

Au printemps 2020, le Réseau Municipalités accessibles a sondé les responsables des plans d'action au sujet des personnes ayant un handicap dans les municipalités assujetties du Québec. L'objectif de ce sondage était de connaître les intérêts et les préoccupations de ces derniers afin de mieux leur répondre.

Les résultats de ce sondage ont permis au RMA de constater que 62,86 % des participants étaient responsables de l'accessibilité dans leur municipalité depuis deux ans ou moins.

Les tâches des participants en tant que responsables de l'accessibilité au sein de leur municipalité concernent, pour 100 % d'entre eux, le plan d'action, la représentation officielle auprès de l'OPHQ (88,24 %) et le programme d'intégration en camps de jour (54,55 %).

Les participants ont rapporté consacrer en moyenne 28 % de leur temps à l'accessibilité dans l'ensemble de leur travail.

Les champs d'intervention pour lesquels les participants consacrent le plus de temps dans le cadre de leurs tâches reliées à l'accessibilité sont la concertation, la communication, la sensibilisation et la formation, les loisirs, les sports, la culture, la vie communautaire et le tourisme, et, finalement, les camps de jour.

Les sujets que les participants souhaiteraient aborder dans le cadre d'activités du RMA au cours de la prochaine année sont l'organisation municipale et l'arrimage des politiques sociales.

Les besoins des participants lors de leur participation à une activité sur l'accessibilité sont l'acquisition de connaissances théoriques ou pratiques, et la présentation d'information par des partenaires.

Finalement, 65,71 % des participants qualifient de modérée leur capacité d'influence en lien avec l'accessibilité dans leur municipalité. Ce résultat sonne l'alarme quant au besoin de connaissances au sujet de la communication d'influence, d'où la conférence présentée par madame Marival Gallant lors de cette rencontre.

CONFÉRENCE DE MADAME MARIVAL GALLANT — LA COMMUNICATION D'INFLUENCE

Madame Marival Gallant possède plus de 20 ans d'expérience en animation et en formation d'organisations. Elle détient une vaste expérience en gestion, en développement organisationnel, en coaching et en gestion du changement. Passionnée par le défi de contribuer au développement des organisations, elle a notamment animé plus d'une centaine de programmes de formation auprès de gestionnaires et de professionnels dans divers domaines.



Dans le cadre de cette rencontre portant sur la communication d'influence, madame Gallant a présenté aux participants un aperçu du modèle TRIMA. Ce modèle est une référence pour reconnaître les différents besoins des personnes qui nous entourent. Composé de cinq profils attribués à une lettre, l'exercice consiste à identifier ses propres lettres dominantes ainsi que les lettres dominantes des personnes avec qui nous sommes appelés à communiquer.

Voici un tableau présentant les cinq profils du modèle TRIMA :

	T Tradition	R Réflexion	I Imagination	M Médiation	A Action
Attitudes	Minutieux Persévérant Fiable	Soif d'apprendre Analytique Logique	Indépendant Explorateur Original	Communiquer Compréhensif Conciliant/aider	Dominant Direct Audacieux
Priorité	Centré sur les résultats d'une tâche	Centré sur la compréhension des choses	Centré sur la découverte et la nouveau	Centré sur la relation/ communication	Centré sur la progression vers les but
Sources de sécurité	Préparation Minutie Normes et règles	Objectivité Distance Raisonnement	Avoir du temps Pouvoir créer et inventer	Coopération Appréciation par les autres	Contrôle des situations Direction Résultats
Forces	Souci du détail Souci de la perfection Sens de la tradition	Prendre du recul Comprendre les choses en profondeur	Visionnaire Innovateur Facilité d'adaptation aux situations	Écoute Tact et diplomatie Facilité d'adaptation aux gens	Relever les défis Réagir rapidement Entreprendre des projets
Irritants	Surprises / inconnu Désorganisation Indiscipline	Sentimentalité Incompétence Illogisme	Routine/détails Règles strictes Perfectionnisme	Insensibilité Impatience Égocentrisme	Inefficacité Lenteur Perte de temps
Angles morts	Peur du changement Rigide	Entêté Distant Évaluateur	Utopiste Dispersé Surexcité	Maternant Hypersensible Trop accommodant	Insensible Inflexible
Sous stress	Indécis Inconstant	Sarcastique Dogmatique	Manque de sens pratique Imprévisibilité	Pessimiste Moralisateur	Impatient Insouciant

Madame Gallant précise que la communication n'est pas une science exacte, mais que ce modèle est un bon outil pour mieux comprendre nos modes de communication et ainsi adapter notre discours à la personne visée.

Pour contacter madame Marival Gallant : marival@firmediamantbleu.com.

DISCUSSION EN SOUS-GROUPES

Les participants ont été séparés en cinq salles Zoom. Dans chacune d'elles, un membre du comité de coordination du Réseau Municipalités accessibles était en charge de l'animation de la discussion. D'abord, les participants étaient invités à partager leur niveau de contamination au virus de l'accessibilité. Ensuite, l'animateur demandait aux participants de faire ressortir des situations qui manquaient de contamination dans leur milieu. Un travail de réflexion était ensuite réalisé au sein du groupe pour identifier des pistes d'action en lien avec les outils présentés par madame Gallant.

Résumé des discussions en sous-groupes

Sous-groupe 1	Enjeu	Les membres du comité de suivi doivent remplir un tableau de suivi. Depuis mars, trois relances ont été faites et personne n'a rempli sa section.
	Solutions relevées	Inviter les directions de services au comité de suivi, faire des appels individuels pour assurer un contact direct, utiliser une complémentarité de méthode de communication, demander à la direction générale d'assurer l'animation du comité de suivi, avoir une diversité de méthodes et d'outils pour joindre les différents types de personnalité et être conscient de ses propres traits de personnalité.
Sous-groupe 2	Enjeu	Les décideurs municipaux ne sont pas suffisamment sensibilisés aux besoins des personnes vivant avec un handicap.
	Solutions relevées	Ne pas avoir un seul et unique message, adapter le message à l'expertise de la personne à sensibiliser, faire un plan détaillé des rôles de chacun pour mieux adapter le message, prévoir les interrogations et les obstacles dans le message, adapter le message selon le degré hiérarchique et prendre en compte la culture organisationnelle en plus du modèle TRIMA.
Sous-groupe 3	Enjeu	Le principal obstacle dans le processus d'influence est l'aspect budgétaire.
	Solutions relevées	Créer un lien de confiance avec les personnes que l'on souhaite influencer, prendre le temps de connaître ces personnes, faire preuve de débrouillardise, être capable de saisir le bon moment et planifier les besoins en termes de ressources financières.
Sous-groupe 4	Enjeu	Influencer le maire d'une grande ville ayant une hiérarchie très importante.
	Solutions relevées	Utiliser le modèle TRIMA, afficher les lettres des membres de l'équipe, choisir des moments plus propices pour aborder certains sujets et utiliser les élus pour influencer en amont.
Sous-groupe 5	Enjeu	Rendre physiquement accessible une nouvelle bâtisse de la ville.
	Solutions relevées	Mettre sur pied un comité de suivi interne, intégrer la présence du directeur général adjoint,

		changer la dynamique, utiliser le modèle TRIMA pour déterminer le style de gestion du directeur général, sensibiliser le directeur général par une simulation d'un handicap et faire ressortir la plus-value de l'investissement.
--	--	---

Les solutions ainsi que les enjeux relevés dans chacun des sous-groupes ont ensuite été partagés en grand groupe.

COORDONNÉES DES PARTICIPANTS

Prénom	Nom	Titre ou fonction	Organisation	Courriel
Mathieu	Denécheau	Coordonnateur — Division du développement social	Laval	m.denecheau@laval.ca
Isabelle	Bernard	Technicienne en loisirs	Québec	isabelle.bertrand@ville.quebec.qc.ca
Sonia	Déry	Conseillère aux activités — Direction du loisir et de la vie communautaire	Terrebonne	sonia.dery@ville.terrebonne.qc.ca
Nathalie	Gagnon	Conseillère et responsable du plan d'action en accessibilité universelle de la Ville	Québec	nathalie.gagnon@ville.quebec.qc.ca
Annie	Lafrenière	Conseillère en développement communautaire	Montréal	annie.lafreniere@montreal.ca
Édith	Juneau	Conseillère développement de politiques	Terrebonne	edith.juneau@ville.terrebonne.qc.ca
Dominique	Germain	Conseiller en développement social et communautaire	Lévis	dgermain@ville.levis.qc.ca
Sylvie	Allie	Agente politiques programmes communautaires	Drummondville	sallie@drummondville.ca
Valérie	Gauthier	Gestionnaire aux programmes et équipements communautaires	Rivière-du-Loup	valerie.gauthier@villerdl.ca
Geneviève	Lebrun	Chef de section — programmation des loisirs	Kirkland	glebrun@ville.kirkland.qc.ca
Véronique	Moreau	Chef de division — soutien vie communautaire	Repentigny	moreauv@ville.repentigny.qc.ca
Christine	Bouvette	Chef de division programmes et événements	Sorel-Tracy	christine.bouvette@ville.sorel-tracy.qc.ca
Caroline	Houle	Coordonnatrice du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Vaudreuil-Dorion	choule@ville.vaudreuil-dorion.qc.ca
Nancy	Tétreault	Chef de service — service vie communautaire	Boucherville	nancy.tetreault@boucherville.ca
Paul-Antoine	Martel	Conseiller en relations avec les milieux	Val-d'Or	paul-antoine.martel@ville.valdor.qc.ca
Audrey	Heppell	Coordonnatrice à la vie communautaire	Rimouski	audrey.heppell@ville.rimouski.qc.ca

Marie-Josée	Hardy	Chef de division — culture et vie communautaire	Joliette	marie-josée.hardy@ville.joliette.qc.ca
Josianne	Beaulieu	Chef de division à la vie communautaire	Rimouski	josianne.beaulieu@ville.rimouski.qc.ca
Shaura-Louise	Cameron	Agente de développement social et communautaire	Gatineau	cameron.shauna-louise@gatineau.ca
Caroline	Varin	Régisseur logistique et événements	La Prairie	caroline.varin@ville.laprairie.qc.ca
Annabel	Bourgault	Adjointe à la direction générale et à la mairie	Thetford	a.bourgault@villethetford.ca
Pierre	Dionne	Directeur des services aux entreprises et municipalités	Kéroul	pdionne@keroul.qc.ca
Luce	Thériault	Conseillère en loisirs	URLS Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	luce.theriault@urlsgim.com
Maude	Lamoureux	Régisseur aux équipements	Saint-Hyacinthe	maude.lamoureux@ville.st-hyacinthe.qc.ca
Mélissa	Fillion	Coordonnatrice à la vie citoyenne	Plessisville	mfillion@plessisville.quebec
Claudine	Cantin	Coordonnatrice activités et programme des camps de jour	Laval	c.cantin@laval.ca
Carole	Rose	Chef de division loisirs et développement communautaire	Dorval	crose@ville.dorval.qc.ca
Julie	Pelletier	Chef de service — loisirs et vie communautaire	Beloeil	jpelletier@beloeil.ca
Kathleen	Finn	Responsable — Aide communautaire et 3 ^e âge	Pointe-Claire	kathleen.finn@pointe-claire.ca
Skye	Rawlings	Superviseure — Aide communautaire et 3 ^e âge	Pointe-Claire	skye.rawlings@pointe-claire.ca
Mélissa	Guitard	Conseillère à la mise en œuvre de la loi et au soutien aux municipalités	OPHQ	melissa.guitard@ophq.gouv.qc.ca
Denis	Laliberté	Chargé de projet à l'accessibilité universelle	Victoriaville	denis.laliberte@victoriaville.ca
Nathalie	Roussel	Responsable de l'accessibilité universelle	Victoriaville	nathalie.roussel@victoriaville.ca
Michel	Lamontagne	Agent de développement — Service de l'animation communautaire	Saint-Eustache	mlamontagne@saint-eustache.ca
Sophie	Collerette	Chef de la division du développement social et des loisirs	Saint-Jérôme	scollerette@vsj.ca

Marie-Pierre	Desjardins	Chef de division RH – Dotation & SST	Saint-Georges	marie-pierre.desjardins@saint-georges.ca
Annie	Jalbert-Desforges	Coordonnatrice à la vie communautaire	Salaberry-de-Valleyfield	annie.jalbert-desforges@ville.valleyfield.qc.ca
Gabrielle	Grondin-Gravel	Chargée de projet : municipalité inclusive	Espace MUNI	ggrondin@espacemuni.org
Nathalie	Simard	Coordonnatrice — familles et enfants à besoins particuliers	Espace MUNI	nsimard@espacemuni.org
Pascale	Fortin-Beauséjour	Responsable du programme d'intégration — Animation estivale dans les parcs	Victoriaville	pascale.fortin@victoriaville.ca
Marie-Maude	Hamelin	Coordonnatrice à la vie citoyenne et aux communications	Lac-aux-Sables	loisirs.las@regionmekinac.com
Line	Quévillon	Conseillère municipale	Notre-Dame-de-la-Salette	l.quevillon@ipapineau.net
Jacynthe	Morasse	Coordonnatrice en développement social	Trois-Rivières	jmorasse@v3r.net
Judith	Bastien	Coordonnatrice	BAIL-Mauricie	judith.bastien@bail-mauricie.com
Sandra	Lévis	Adjointe administrative et directrice des communications	Sainte-Sophie	slevis@stesophie.ca
Denis	Cléments	Directeur — Services à la communauté	Sept-Îles	denis.clements@septiles.ca
Johanna	Fontaine	Coordonnatrice service des loisirs, culture et vie communautaire	Sainte-Sophie	jfontaine@stesophie.ca
Lyne	Lefebvre	Conseillère	Salaberry-de-Valleyfield	lefebvreymoyen@gmail.com
Pascale	Constant	Conseillère à l'accessibilité et au développement communautaire	Saint-Jean-sur-Richelieu	p.constant@sjsr.ca
Isabelle	Lizée	Directrice générale	Espace MUNI	ilizee@espacemuni.org
Daniel	Jean	Directeur général	OPHQ	dg@ophq.gouv.qc.ca
Noée	Murchison	Directrice par intérim de la loi et du soutien aux municipalités	OPHQ	noee.murchison@ophq.gouv.qc.ca

ANNEXE VI

LISTE DES DIMENSIONS COUVERTES
ET DES INDICATEURS COMPOSANT L'INDICE
DE LA QUALITÉ DES PLANS D'ACTION

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
1. Couverture des aspects légaux relatifs au plan d'action et qualité du bilan (31 points pour les municipalités et 26 points pour les MO)	1.1. Identification d'obstacles à l'intégration des personnes handicapées	Le plan d'action identifie des obstacles à l'intégration des personnes handicapées	8
	1.2. Rendre public le plan d'action	Le plan d'action a été rendu public	2
	1.3. Présentation d'un bilan des mesures ¹	Le plan d'action inclut un bilan des mesures prises au cours de l'année qui se termine (bilan mesure par mesure)	10 (ou 5)
	1.4. Exhaustivité du bilan ²	Proportion de mesures prévues au plan d'action de l'année précédente dont l'état de réalisation est documenté dans le bilan	5
	1.5. Taux de réalisation des mesures prévues ²	Proportion des mesures prévues au plan d'action de l'année précédente qui ont été réalisées ou partiellement réalisées	6
2. Conformité avec le guide de référence (24 points pour tous)	2.1. Prise en compte de l'approvisionnement en biens et services accessibles	Le plan d'action tient compte de l'article 61.3 de la <i>Loi</i> concernant le processus d'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées	5
	2.2. Présentation de l'organisation	Le plan d'action comporte un portrait de l'organisation	1
	2.3. Formation d'un groupe de travail	Le plan d'action a été élaboré par un groupe de travail	5
	2.4. Consultation de personnes handicapées ou leurs représentants	Le plan d'action a été élaboré de telle sorte que des personnes handicapées ou leurs représentants ont été consultés lors du processus	10
	2.5. Identification d'un responsable de la réalisation des mesures, de l'échéance de réalisation et d'indicateurs de résultat	Le plan d'action comporte, pour chacune des mesures prévues, 1) un responsable de sa réalisation; 2) l'échéance de sa réalisation; 3) un indicateur de résultat	3

Mise en oeuvre 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

Dimensions	Indicateurs	Description	Pondération (en points)
3. Caractéristiques des mesures prévues (45 points pour tous)	3.1. Nouveauté des mesures prévues ³	Parmi l'ensemble des mesures prévues que contient le plan d'action : 1) Nombre de nouvelles mesures (c'est-à-dire de mesures différentes de celles du plan d'action précédent); 2) Proportion de nouvelles mesures (c'est-à-dire de mesures différentes de celles du plan d'action précédent)	10
	3.2. Quantité de mesures prévues	Nombre total de mesures prévues que contient le plan d'action (incluant le bilan)	10
	3.3. Qualité des mesures prévues ⁴	Parmi l'ensemble des mesures prévues que contient le plan d'action : 1) Nombre de mesures dignes de mention; 2) Proportion de mesures dignes de mention	10 (ou 5)
	3.4. Diversité des mesures prévues	Nombre de résultats attendus de la politique À part entière (incluant le levier <i>Sensibilisation de la population</i>) couverts par les mesures prévues (P1-L1)	15
	3.5. Prise en compte des mesures proposées par l'Office ⁵	Le plan d'action contient au moins une des mesures proposées par l'Office lors de la rétroaction	5
4. Prise en compte de la politique L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées (5 points pour les MO seulement)	4.1. Mention du nombre de plaintes reçues et traitées relativement à l'accès aux documents et services offerts au public (26.5)	Le plan d'action fait état du nombre de plaintes reçues et du nombre de plaintes traitées relativement à l'accès aux documents et services offerts au public	2,5
	4.2. Mention des mesures d'accommodement dont s'est dotée l'organisation pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services (26.5)	Le plan d'action rend compte des mesures dont s'est dotée l'organisation pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à ses documents et services	2,5

¹ La pondération est de 10 points pour les municipalités et de 5 points pour les MO.

² Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé ou qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente.

³ Pour les plans d'action de 2015 ou 2015-2016 et ultérieurs seulement. Ne s'applique pas aux organisations qui n'étaient pas assujetties l'année précédant le plan d'action analysé ou qui n'ont pas produit de plan d'action l'année précédente.

⁴ La pondération est de 10 points pour les plans d'action de 2015 ou 2015-2016 et antérieurs, tandis qu'elle est de 5 points pour les plans d'action de 2016 ou 2016-2017 et ultérieurs.

⁵ Pour les plans d'action de 2016 ou 2016-2017 et ultérieurs seulement.