

Plan d'action en accessibilité universelle 2025-2027

Pour faciliter une pleine participation sociale des citoyens et citoyennes, particulièrement des personnes en situation de handicap ainsi que des personnes âgées.

Adopté le 3 juin 2025

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES 2

Préambule 3

L'évolution de notre démarche en accessibilité universelle 4

Le comité interservices s'est doté d'une définition et d'une vision sur 10 ans 5

Définition de l'accessibilité universelle 6

Premiers pas vers 2035 7

Nos engagements 2025-2027 9

1. COORDINATION, CONCERTATION ET SENSIBILISATION..... 9

2. TRANSPORT, MOBILITÉ ET AMÉNAGEMENT URBAIN..... 13

3. HABITATION ET MILIEU DE VIE 15

4. COMMUNICATION ET INFORMATION..... 18

5. INTÉGRATION PROFESSIONNELLE 21

6. PARCS ET BÂTIMENTS..... 22

7. SÉCURITÉ..... 25

8. SPORTS ET LOISIRS..... 27

Références..... 30

Préambule

En 2024, le Conseil municipal a adopté la planification stratégique 2024-2030 de Sherbrooke. Celle-ci vise à faire de notre ville une communauté engagée, durable, inclusive et innovante, où la nature inspire la vie urbaine. Cette vision témoigne de notre engagement à développer des communautés dynamiques et prospères. Elle affirme aussi notre volonté d'exercer un leadership régional fort et fédérateur, pour mieux répondre aux enjeux concernant l'immigration, l'itinérance et l'accessibilité universelle.



La Ville s'est également dotée d'une définition et d'une vision 2025-2035 de l'accessibilité universelle. Grâce à une approche proactive et des objectifs clairs, nous nous assurons que chaque initiative prise dans les années à venir contribuera à améliorer la qualité de vie de tous et toutes, sans exception.

Ce plan d'action 2025-2027 est le fruit d'un travail de concertation entre les organismes, les partenaires et l'organisation municipale. Il s'inspire également des points saillants des consultations citoyennes, du comité pour l'inclusion des personnes vivant en situation de handicap et du comité Ville amie des aînés (VADA). Ambitieux, il propose des mesures sur les environnements bâtis et sociaux, afin de favoriser la pleine participation de la population, en portant une attention particulière aux personnes vivant avec des incapacités ainsi qu'aux aînés et aînées. Ce plan combine deux initiatives : le plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées et le plan d'action pour le programme Municipalités amies des aînés (MADA).

L'évolution de notre démarche en accessibilité universelle

En 2020, la Ville de Sherbrooke a formé un comité interservices en accessibilité universelle (comité AU), chapeauté par la Direction générale adjointe. Ce comité regroupe des représentants et des représentantes de l'ensemble des services de la Ville, de la Société de transport de Sherbrooke (STS), ainsi que des membres de comités d'organismes œuvrant pour la population en situation de handicap et les personnes âgées. Depuis la création du comité AU, la synergie et l'enthousiasme au cœur de ces rencontres ont permis de faire un pas important dans la cohésion et la consolidation du plan d'action triennal.

En soutien au plan d'action et à titre de comités consultatifs, le Service des sports, de la culture et de la vie communautaire travaille avec deux autres comités formés d'organismes communautaires, soit celui pour l'inclusion des personnes vivant en situation de handicap (PH) et Ville amie des aînés (VADA).

Pour arriver à produire le présent plan d'action, les résultats de l'importante consultation citoyenne de 2021 ont servi de base aux réflexions. Des ateliers de consultation et de travail ont eu lieu en 2024 pour jumeler les connaissances du milieu avec celles des services.

Ligne du temps des travaux de préparation en 2024



Le comité interservices s'est doté d'une définition et d'une vision sur 10 ans

Au cœur de cette démarche, la vision 2025-2035 élaborée par les membres du comité interservices en accessibilité universelle (comité AU) est la suivante :

Ensemble, nous construisons une ville inclusive, où l'accessibilité universelle est une priorité intégrée à chaque projet et à chaque décision, afin de faciliter une pleine participation des citoyens et citoyennes à la vie de la communauté.

Plus concrètement, voici ce que l'on entend par le terme « ville inclusive » :

- Les réflexes sont intégrés ; les consultations sont systématiques, les pratiques harmonisées, un cadre et des orientations existent et guident les équipes de la Ville.
- Le personnel examine les projets d'infrastructures, les services et les activités sous l'angle de l'accessibilité universelle.
- Les types de handicap et la réalité des personnes sont pris en compte, afin de permettre au plus grand nombre de participer à la vie en collectivité.
- La Ville donne l'exemple en ayant une belle représentativité de membres du personnel en situation de handicap.

Tel que mentionné dans le préambule, la vision du comité AU correspond aux orientations de la planification stratégique de la Ville 2024-2030. Plus particulièrement, elle s'arrime sur la deuxième d'entre elles, intitulée « Développer des communautés dynamiques et prospères ».

Le terme « communautés dynamiques » fait référence à des quartiers vivants et participatifs, où les citoyennes et citoyens se sentent connectés, où chacune et chacun peut contribuer au développement de sa communauté, et où les services municipaux répondent efficacement aux besoins de tous et toutes. Une communauté dynamique est un lieu où l'engagement citoyen est encouragé, où l'innovation est à l'œuvre et où la qualité de vie constitue une priorité.

Quant à la prospérité, il ne s'agit pas seulement de développement économique, mais aussi de prospérité sociale et environnementale. Cela implique de garantir un cadre de vie sécuritaire, inclusif et durable, où chacun et chacune trouve sa place. L'économie locale est, de plus, renforcée par une vision collective du bien-être et de la durabilité.

Définition de l'accessibilité universelle

Le comité AU s'est aussi doté d'une définition détaillée de l'accessibilité universelle. Celle-ci lui permettra de mieux cibler les efforts et de garantir que chaque projet et chaque service offert par la Ville répondent aux besoins de l'ensemble des citoyens et citoyennes.

Qu'est-ce que l'accessibilité universelle pour le comité AU ?

L'accessibilité universelle est définie comme le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents ¹.

L'accessibilité universelle implique de prendre en compte les besoins des personnes en situation de handicap, des personnes âgées, des enfants, ainsi que d'autres groupes qui pourraient éprouver des difficultés dans les **trois axes principaux** suivants :

1. **L'accessibilité physique** : Garantir des aménagements architecturaux et urbanistiques adaptés aux besoins de mobilité de tous et toutes. Pour cela, il est essentiel de respecter les normes d'accessibilité auxquelles sont soumises les personnes conceptrices et promotrices de bâtiments municipaux et de projets d'urbanisme. Néanmoins, cela ne suffit généralement pas à permettre une « utilisation identique ou similaire » : il faut aller plus loin pour viser l'accessibilité universelle et considérer l'ensemble des handicaps.
2. **L'accessibilité numérique et informationnelle** : Offrir des informations (audio, visuelles, tactiles, etc.) claires et diversifiées, par le biais de supports adaptés à tous et toutes, en tenant compte des technologies d'assistance existantes. Utiliser des moyens de communication accessibles aux personnes éprouvant des difficultés de compréhension, de lecture ou de navigation. Offrir des lieux physiques avec de l'affichage et des repères pour faciliter l'orientation de tous.
3. **L'accessibilité sociale aux programmes, services et emplois** : Assurer l'inclusion de l'ensemble des citoyens et citoyennes dans la vie sociale, culturelle et économique de la ville, en facilitant l'accès aux services, aux emplois, aux commerces, aux espaces publics, ainsi qu'aux activités communautaires.

Premiers pas vers 2035

Le plan d'action 2025-2027 constitue le premier plan de la vision 2025-2035. Pour atteindre cette vision ambitieuse, des actions structurantes transversales devront être réalisées, telles que :

- L'évaluation des connaissances, des pratiques et des réflexes du personnel de la Ville en ce qui concerne l'accessibilité universelle. Nous devons en effet nous mesurer pour savoir d'où nous partons et sur quoi miser pour les 10 prochaines années.
- De la formation et de la sensibilisation s'adaptant aux besoins des équipes internes identifiés dans cette évaluation une fois qu'elle sera finalisée.
- La réflexion et les premières étapes d'un grand chantier d'élaboration d'un cadre de référence en accessibilité universelle.

Ce plan comprend 65 actions, regroupées sous huit axes d'intervention, soit :

1. Coordination, concertation et sensibilisation
2. Transport, mobilité et aménagement urbain
3. Habitation et milieu de vie
4. Communication et information
5. Intégration professionnelle
6. Parcs et bâtiments
7. Sécurité
8. Sports et loisirs

L'évolution des travaux du comité AU a permis de pérenniser certaines actions déjà intégrées dans les processus standard de la Ville. Celles-ci ne figurent donc plus dans le présent plan d'action. Un exemple : le fait de toujours choisir des lieux accessibles pour les consultations publiques ou les événements publics.

Voici la liste des organismes et des services municipaux qui ont participé à la démarche et/ou qui se sont impliqués dans le présent plan d’action :

Organismes communautaires et publics	Services municipaux
Comité PH (inclusion des personnes vivant en situation de handicap) Action Handicap Estrie (AHE) Association de Sherbrooke pour la déficience intellectuelle (ASDI) Conseil Sport Loisir de l’Estrie (CSLE) École de réadaptation de l’Université de Sherbrooke Handi Apte Promotion Handicap Estrie (PHE) Comité VADA (Ville amie des aînés) : Tous les organismes membres de la Concertation aîné.es de Sherbrooke (CAS) (environ 25 organismes desservant les personnes aînées) Autres partenaires : Association des Sourds de l’Estrie Braille Atout Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l’Estrie – CHUS Entreprendre Sherbrooke FADOQ Estrie Kéroul Laboratoire interdisciplinaire en innovation municipale (LIM) - UdeS Orientation travail Résidences pour personnes aînées et pour personnes en situation de handicap Société d’habitation du Québec Société de transport de Sherbrooke (STS) Université de Sherbrooke (UdeS)	Tous les services ci-dessous sont impliqués dans le Comité interservices en accessibilité universelle Direction générale adjointe (DGA) Bureau de l’environnement (BENV) Bureau structurant en transport et mobilité (BSTM) Service de développement économique (SDÉ) Service de l’entretien des infrastructures (SEI) Service de l’ingénierie, des eaux et des projets majeurs (SIEPM) Service de la planification et de la gestion du territoire (SPGT) Service de police de Sherbrooke (SPS) Service de protection contre les incendies (SPCIS) Service des communications et de l’expérience citoyenne (SCEC) Service des ressources humaines (SRH) Service des ressources matérielles (SRM) Service des sports, de la culture et de la vie communautaire (SSCVC) - Division Loisirs et vie communautaire (DLVC) pour la coordination logistique Service des technologies de l’information (STI) Service du développement stratégique du territoire (SDST)

Nos engagements 2025-2027

1. COORDINATION, CONCERTATION ET SENSIBILISATION						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les besoins des personnes en situation de handicap ne sont pas toujours pris en compte dans la prestation de services municipaux ni dans l'intégration professionnelle dû à un manque de connaissances et de balises claires pour établir le niveau de service à mettre en œuvre et les meilleures pratiques à privilégier.	Afin d'accroître l'accessibilité aux services, aux infrastructures et aux activités sociales et de loisirs de la Ville et de ses partenaires, encourager les différents services à utiliser les meilleures pratiques en accessibilité universelle.	1. Élaborer un cadre de référence en accessibilité universelle pour les services de la Ville.	• DGA* • SSCVC* • Comité interservices* • Organismes communautaires • UdeS • Centre de recherche sur le vieillissement	 	2025 2026 2027	Un projet de recherche soutenu par le Laboratoire interdisciplinaire en innovation municipale (LIM) est mis en place, en collaboration avec le comité interservices et les organismes communautaires. Ce projet vise à contribuer à l'élaboration de balises et d'orientations pour un cadre de référence. Le concept et la forme sont déterminés. Les services contribuent à la démarche.
		2. Évaluer les connaissances, les pratiques et les réflexes du personnel de la ville en accessibilité universelle afin de planifier les 10 prochaines années et d'atteindre la vision souhaitée.	• DGA* • SSCVC* • Comité interservices* • École de réadaptation de l'UdeS	 	2025 2026	Les services se sont mesurés afin de planifier les actions à envisager pour atteindre la vision 2035 en accessibilité universelle.
	Parfaire les connaissances et sensibiliser les membres du personnel à la réalité des personnes âgées ou en situation de handicap.	3. Offrir au personnel de la Ville des formations ou des activités de sensibilisation sur l'accessibilité universelle et la réalité des personnes vivant en situation de handicap.	• SRH* • Tous les services concernés		2025 2026 2027	Deux activités au moins sont offertes chaque année pour la sensibilisation ou la formation du personnel de la Ville.

1. COORDINATION, CONCERTATION ET SENSIBILISATION

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
		4. Collaborer avec l'École de réadaptation de l'Université de Sherbrooke et ses étudiants et étudiantes en ergothérapie pour approfondir les connaissances respectives en matière d'accessibilité universelle.	• SSCVC* • Comité interservices* • École de réadaptation de l'UdeS	 	2025 2026 2027	La collaboration se poursuit.
		5. Poursuivre la coordination des comités PH et VADA ainsi que la collaboration avec Concertation aînée.s de Sherbrooke (CAS).	• SSCVC* • Organismes communautaires	 	En continu	Les comités contribuent au plan d'action en accessibilité universelle.
Des préjugés et de la méconnaissance existent face au vieillissement et face aux réalités des personnes vivant en situation de handicap.	Contribuer à la promotion d'une image positive de la population âgée ou en situation de handicap.	6. Se doter d'une banque de photos qui illustrent la contribution et la vie active des personnes en situation de handicap et des personnes aînées.	• SCEC* • SSCVC* • Organismes communautaires	 	2025 2026 2027	De nouvelles photos témoignent de l'inclusion, de la contribution et de la vie active des personnes aînées et des personnes en situation de handicap. Ces photos sont utilisées dans les communications internes et externes de la Ville.
		7. Organiser une campagne de sensibilisation sur l'apport positif des populations aînées et en situation de handicap et au bon vivre ensemble à Sherbrooke.	• SSCVC* • SCEC • Organismes communautaires des comités PH et VADA	 	2027	Une campagne de sensibilisation est menée auprès de la population. Les organismes communautaires ont contribué à préciser le ou les messages.

1. COORDINATION, CONCERTATION ET SENSIBILISATION

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
	Sensibiliser les membres du personnel à l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI). L'EDI est l'ensemble des actions qui permettent à chaque personne, peu importe son métier, sa provenance et ses expériences, de se sentir accueillie, respectée et membre à part entière d'une communauté et d'une organisation.	8. À l'intention du personnel, organiser des ateliers de sensibilisation, des formations et des échanges sur l'EDI.	•SRH* •SSCVC* •Comité interservices •Organismes communautaires	 	2025 2026 2027	Une demi-journée sur le thème de l'EDI est organisée à l'interne pour le personnel de la Ville. D'autres ateliers sont offerts au personnel au cours de l'année.
		9. Diffusion de la vidéo de sensibilisation à l'EDI à l'interne et à l'externe.	•SRH* •SCEC	 	2025 2026 2027	La vidéo de sensibilisation est diffusée à l'interne et à l'externe.
	Augmenter le pouvoir d'attraction et de rétention des talents des entreprises locales.	10. Promouvoir les pratiques EDI (incluant l'accessibilité universelle) auprès des employeurs et employeuses du territoire de Sherbrooke.	• SDÉ* • Entreprendre Sherbrooke • Entreprises de Sherbrooke	 	2026 2027	Une première séance d'information est offerte aux entreprises en 2026 et une seconde en 2027. Des informations sur l'EDI sont diffusées par le biais des réseaux sociaux à l'intention des entreprises du territoire.
L'offre touristique accessible aux personnes en situation de handicap s'avère insuffisante ou mal définie.	Devenir une destination plus accessible sur le plan touristique.	11. Mener à terme la démarche visant à obtenir une certification Destination pour tous de Kéroul pour le territoire de Sherbrooke.	•SDÉ •SSCVC •Organismes communautaires • Kéroul	 	2025 2026 2027	Les éléments à modifier sur le territoire ont été identifiés et les changements ont été implantés en vue de l'obtention de la certification.

1. COORDINATION, CONCERTATION ET SENSIBILISATION

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
	Améliorer l'expérience touristique des personnes ayant des limitations fonctionnelles.	12. Sensibiliser et former les entreprises touristiques en matière d'accueil des personnes ayant des limitations fonctionnelles.	• SDÉ • Entreprises touristiques de Sherbrooke		2025 2026	Le personnel des entreprises touristiques responsables des attraits et de l'hébergement touristique ciblés pour le circuit Destination pour tous ont reçu une formation EDI (incluant la mobilité universelle) d'ici la fin de 2026.
La Ville n'applique pas toujours les critères d'accessibilité universelle lors d'achats de biens ou de services. Certains lieux publics ou modules de jeux municipaux ne sont pas accessibles pour l'ensemble de la population.	Prévoir des critères favorisant l'accessibilité universelle lors des achats réalisés par la Ville (biens, logiciels, construction ou rénovation de biens immobiliers, etc.).	13. Réviser la politique d'achat de la Ville, afin d'assurer un meilleur encadrement de l'accessibilité universelle dans les achats faits par la Ville.	• STI (appro) * • Tous les services	 	2025 2026 2027	La révision de la politique d'achat est complétée et approuvée par le conseil municipal. La politique d'achat est mise en application par les services.

2. TRANSPORT, MOBILITÉ ET AMÉNAGEMENT URBAIN

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Certains aménagements ou infrastructures routières ne correspondent plus aux nouvelles exigences du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) (passages pour piétons) ou aux meilleures pratiques d'aménagement. Ils peuvent donc s'avérer un frein à la mobilité pour les personnes ayant des limitations.	Améliorer et sécuriser le réseau de transport actif pour encourager les déplacements des usagers et usagères plus vulnérables.	14. Mettre en œuvre le plan directeur de la mise à niveau des traverses piétonnes.	•SIEPM	 	2025 2026	La mise en œuvre du plan directeur est complétée dans les délais requis par le MTMD. Le déploiement de nouveaux sites en fonction des besoins du milieu s'est poursuivi.
		15. Mettre à jour de la Politique de rue pour encadrer le déploiement de trottoirs d'une largeur de 1,8 m (au lieu de 1,5 m normalement).	•SIEPM* •SDST	 	2025 2026 2027	La politique est mise à jour.
		16. Participer à l'élaboration du guide <i>Redécouvrir le chemin de l'école</i> avec le MTMD.	•SIEPM	 	2025 2026 2027	Le guide est complété et révisé, avec l'ajout d'un plus grand nombre de mesures en accessibilité universelle.
	Informar les citoyens et citoyennes à propos des lieux rendus plus sécuritaires.	17. Dresser un bilan des ajouts de signaux sonores ainsi qu'un bilan des lieux où les temps de traversées pour les piétons ont été augmentés aux feux de circulation (travaux planifiés/réalisés).	• SIEPM* • Partenaires •Organismes communautaires	 	2025 2026 2027	Le bilan annuel des travaux planifiés et réalisés est complété.

2. TRANSPORT, MOBILITÉ ET AMÉNAGEMENT URBAIN

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les autobus ne sont pas toujours accessibles du point A au point B. Les personnes à mobilité réduite peuvent rencontrer des difficultés à se déplacer vers l'arrêt, à accéder à bord et à en descendre.	Veiller à ce que tous les projets soient examinés sous l'angle de l'accessibilité universelle des infrastructures de transport en commun.	18. Collaborer avec la STS à la mise en place ou à la modification d'infrastructures favorisant l'accessibilité universelle.	•STS* •SIEPM •SDST	 	En continu	La collaboration entre le SIEPM et la STS est maintenue, afin de réaliser des actions ciblées. Les processus d'échange entre le SIEPM et la STS sont révisés et officialisés, de façon à mieux encadrer la collaboration.
Le stationnement de véhicules devant les arrêts nuit à l'accostage des autobus, et donc à l'embarquement et au débarquement des usagers et des usagères à mobilité réduite.	Éliminer le stationnement devant les arrêts d'autobus.	19. Poursuivre la mise en application du plan d'action amorcé en 2023 visant à interdire le stationnement devant les arrêts d'autobus.	•SIEPM* •STS •SDST •BSTM	 	2025 2026	Le stationnement est désormais interdit devant l'ensemble des arrêts de lignes urbaines (sur une longueur de 40 pieds) où il est encore permis. Un processus d'ajustement de la signalisation est mis en place lors du retrait, de l'ajout ou du déplacement des arrêts.
Les personnes n'ayant jamais pris l'autobus peuvent éprouver des craintes et exclure ce moyen de transport de leurs options de déplacement.	Démystifier les craintes et sécuriser les citoyens et citoyennes à mobilité réduite qui souhaitent utiliser l'autobus comme moyen de transport.	20. Organiser des essais d'autobus STS et tenir des kiosques d'activation de cartes dans des lieux de résidences ou lors d'événements.	•SDST* •STS •SSCVC •Organismes communautaires		2025 2026 2027	Des kiosques et des tournées sont offerts lors des événements.

3. HABITATION ET MILIEU DE VIE

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les services de la Ville, les organisations et les partenaires disposent de peu d'informations à jour sur les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.	Rendre accessible l'information sur les secteurs plus densifiés de ces populations, dans le but de mieux les desservir en services ou infrastructures.	21. Partager les informations de la carte des milieux de vie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap.	•SSCVC* •Organismes communautaires	 	2025	Les cartographies des secteurs de population âgée les plus densifiés et vulnérables sont partagées avec les organismes communautaires et les intervenants et intervenantes.
Les personnes âgées ou en situation de handicap sont plus susceptibles de vivre de l'isolement social. C'est là un facteur de risque déterminant pour le maintien à domicile et la santé globale.	Mettre en place des actions concertées pour contrer l'isolement social des personnes âgées ou avec des limitations.	22. Conjuguer les forces des organismes membres de VADA dans un projet collectif sur le thème de la « communauté bienveillante ». Le projet ciblera l'un des secteurs identifiés comme densifiés et vulnérables pour les personnes âgées.	•SSCVC* •Organismes communautaires du comité VADA •Autres organismes du secteur concerné		2025 2026 2027	Un comité de pilotage composé des organismes membres de VADA est créé et soutenu par la Ville pour planifier et mettre en œuvre un projet collectif. Ce comité a pour objectif de contrer l'isolement social des personnes âgées ou avec des limitations dans un secteur donné de la ville. Une ou des initiatives concrètes sont mises en œuvre.
Le territoire comporte un nombre limité – tant dans l'offre que dans la disponibilité – d'habitations conçues pour permettre aux personnes âgées ou en situation de handicap de demeurer chez elles le plus longtemps possible.	Contribuer, en collaboration avec les promoteurs et promotrices de projets, à créer et à offrir des logements locatifs de qualité et abordables pour ces personnes.	23. Poursuivre le Programme d'habitation abordable Québec PHAQ (anciennement AccèsLogis).	• SDST	 	En continu	Le programme est accessible.

3. HABITATION ET MILIEU DE VIE

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les personnes en situation de handicap ont des besoins particuliers en habitation, mais les aménagements des résidences sont coûteux.	Permettre aux personnes en situation de handicap d'obtenir un soutien financier pour adapter leur habitation.	24. Poursuivre la livraison du Programme d'adaptation de domicile (PAD).	• SPGT	 	En continu	Le programme est accessible, à condition que les fonds le permettent.
Des personnes âgées ou en situation de handicap éprouvent des difficultés pour demeurer à domicile, faute de pouvoir en faire l'entretien.	Favoriser un accès à des services bénévoles ou à peu de frais pour faire effectuer de menus travaux d'entretien, afin de favoriser le maintien à domicile.	25. Participer aux travaux du comité d'organismes qui explorent les possibilités de services et de menus travaux pour les personnes âgées ou avec limitations.	• Organismes communautaires* • SSCVC • Organisation communautaire du CIUSSS • CIUSSS	 	2025 2026	Des responsables du SSCVC participent aux rencontres de ce comité, afin d'explorer la possibilité d'un projet collectif.
Les personnes âgées ou en situation de handicap n'ont pas accès aussi facilement à l'information sur le tri des matières résiduelles, particulièrement lorsqu'elles demeurent en résidence.	Améliorer les connaissances des personnes âgées ou en situation de handicap, afin de les aider à contribuer individuellement au tri des matières résiduelles.	26. Confier à la patrouille verte l'organisation d'animations sur le tri des matières résiduelles dans les résidences pour personnes âgées et dans les regroupements de personnes en situation de handicap.	• BENV* • Résidences pour personnes âgées et pour personnes en situation de handicap • Organismes communautaires	 	2025 2026 2027	Quatre animations au moins sont réalisées chaque année.

3. HABITATION ET MILIEU DE VIE						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Le choix de commerces ou d'activités de proximité est parfois limité pour les personnes ayant des limitations, en raison de l'inaccessibilité des bâtiments.	Permettre aux petits commerces et aux organismes communautaires de proximité d'obtenir un soutien financier pour adapter leur local ou leur bâtiment.	27. Évaluer la possibilité de mettre en place le Programme de subvention Petits bâtiments accessibles (PEA) avec la Société d'habitation du Québec.	• SPGT* • Société d'habitation du Québec • Organismes communautaires • SDÉ • SSCVC	 	2025 2026	Les dossiers des commerces et organismes communautaires susceptibles de se prévaloir de cette subvention sont analysés, afin d'évaluer le besoin, la faisabilité et les coûts que l'administration d'un tel programme représenterait pour la Ville.

4. COMMUNICATION ET INFORMATION

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les ressources disponibles et accessibles aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap sont mal connues.	Permettre aux citoyens et citoyennes d’avoir accès à de l’information sur les services offerts par la Ville et ses partenaires et qui sont adaptés ou accessibles.	28. Améliorer la page Web sur les services aux personnes en situation de handicap et celle de Ville amie des aînés (VADA).	• SSCVC* • SCEC • Organismes communautaires	 	2025 2026	La page Web sur les services aux personnes en situation de handicap est améliorée. La page Web Ville amie des aînés (VADA) est améliorée par l’ajout de liens vers des ressources.
Plusieurs préjugés et méconnaissances subsistent par rapport au handicap, au vieillissement ou aux réalités des personnes en situation de handicap.	Valoriser la contribution et l’apport de ces personnes à la société.	29. Promouvoir la journée internationale des aînés et aînées le 1er octobre.	• SSCVC* • SCEC		2025 2026 2027	Une publication à l’intention de la population est diffusée sur les réseaux sociaux.
	Promouvoir des actions de sensibilisation sur les questions liées au handicap et mettre en lumière les avantages d’une société inclusive et accessible à tous et toutes.	30. Promouvoir la Semaine québécoise des personnes handicapées du 1er juin au 7 juin et appuyer des actions en ce sens.	• SSCVC* • SRH* • SCEC		2025 2026 2027	Une publication à l’intention de la population est diffusée sur les réseaux sociaux. Des activités de sensibilisation sont organisées à l’interne pour le personnel.

4. COMMUNICATION ET INFORMATION						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
La population et les organismes manquent d'informations sur les ressources disponibles en santé et services sociaux, ainsi que sur les droits et les programmes existants (ex. : crédits d'impôt) pour les personnes âgées.	Mieux informer les personnes âgées ainsi que les intervenants et intervenantes au sujet des ressources disponibles sur le territoire.	31. Soutenir un événement pour permettre aux personnes âgées de connaître les ressources de la communauté.	- SSCVC* - Organismes communautaires		2025 2026 2027	Le SSCVC soutient la Concertation aînées de Sherbrooke (CAS) dans l'organisation d'un événement ou d'une activité permettant aux personnes âgées de connaître les ressources de la communauté.
Les personnes ayant un handicap auditif ont de la difficulté à comprendre les capsules vidéo mises en ligne par la Ville.	Favoriser l'accès aux vidéos aux personnes malentendantes.	32. Sous-titrer les vidéos disponibles sur les différentes plateformes de la Ville.	SCEC*		2025 2026 2027	Les vidéos produites sont systématiquement sous-titrées.
Les sites Web ainsi que les applications numériques ne sont pas toujours universellement accessibles aux personnes ayant certaines limitations.	Permettre une accessibilité numérique aux applications et à certains documents de la Ville.	33. Assurer l'accessibilité pour l'ensemble des citoyens et citoyennes au portail <i>Mon Sherbrooke</i> , en respectant les exigences du gouvernement à cet égard (WCAG 2.1).	STI*		2025 2026 2027	Le niveau de critères à la version WCAG 2.2 est atteint en 2025. Le prochain niveau est atteint (2.3) en 2026 et 2027.
		34. Évaluer le portail avec un lecteur d'écran par un utilisateur ou une utilisatrice de NVDA.	STI*		2025	Une rencontre avec une personne-ressource de Braille Atout a eu lieu. Le portail est maintenant accessible grâce à un lecteur d'écran.

4. COMMUNICATION ET INFORMATION						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
		35. Rendre le plan d'accessibilité universelle disponible pour l'ensemble des citoyens et citoyennes.	• SCEC* • SSCVC • Organismes communautaires		2025 2026 2027	Le plan d'accessibilité universelle est disponible pour l'ensemble des citoyens et citoyennes.
La population manque d'informations sur les espaces et les parcs offrant des infrastructures d'accès universelles.	Permettre aux citoyens et citoyennes de connaître les installations accessibles d'un parc par le biais de cartes interactives.	36. Répertorier les parcs offrant des installations d'accessibilité universelle sur la carte interactive de la Ville.	• SEV* • SPGT • SCEC	 	2027	Un outil graphique est développé pour diffuser un message clair et simple pour les utilisateurs et utilisatrices. La carte interactive est mise à jour avec les données concernant l'accessibilité universelle.
Les citoyens et citoyennes n'ont pas tous et toutes accès à Internet pour connaître les offres d'activités sur le territoire.	Favoriser la participation des personnes n'ayant pas Internet aux différentes activités et événements offerts à Sherbrooke.	37. Publiciser sur MATV le calendrier des événements.	• SSCVC* • SCEC	 	2026	Le calendrier des événements est diffusé périodiquement sur MATV.

5. INTÉGRATION PROFESSIONNELLE						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les personnes en situation de handicap rencontrent de nombreux obstacles à leur intégration en emploi.	Favoriser l'intégration en emploi des personnes en situation de handicap.	38. En collaboration avec Orientation travail, soutenir l'embauche des personnes en situation de handicap, par le biais du Programme d'intégration à l'emploi des personnes en situation de handicap.	• SRH* • Orientation travail		2025 2026 2027	Une personne est embauchée chaque année dans le cadre du Programme d'intégration à l'emploi des personnes handicapées.
		39. Participer à la Foire Diversité Emploi qui se déroule chaque année en Estrie.	• SRH*		2025 2026 2027	La Ville met sur pied un kiosque d'information lors de cet événement.
		40. Réviser le programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et employées et bonifier le volet sur la diversité.	• SRH*		2025	Le contenu sur la diversité a été révisé sur l'Espace Ville (intranet) dans les sections « J'arrive à la Ville » et « Zone gestionnaires ».

6. PARCS ET BÂTIMENTS

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Certains édifices, installations et espaces extérieurs ne sont pas universellement accessibles. Ils peuvent représenter un obstacle à la participation sociale des personnes vivant avec des limitations.	Bénéficier de l’expertise de partenaires, afin de mieux comprendre les besoins.	41. Intégrer une étape de consultation des organismes partenaires à tous les projets d’importance.	• SEI (Bâtiments)* • Organismes communautaires	 	En continu	Une étape de consultation des partenaires est intégrée dans la définition des besoins pour l’ensemble des projets.
	Définir un « standard Ville » de conception en accessibilité universelle pour la construction, la rénovation et la mise aux normes (éliminer les zones grises).	42. Élaborer les standards de construction de la Ville pour l’accessibilité universelle. Exemples : ajout d’un système d’ouverture automatique de la porte, pour des toilettes universelles ; remplacement d’un interrupteur de lumière par un détecteur de mouvement, etc.	• SEI (Bâtiments)* • SPGT • Organismes communautaires • Autres villes • UdeS • Firma d’architecte	 	2025 2026 2027	Des guides ont été produits sur les standards établis, à l’intention au personnel municipal.
		43. Élaborer les standards de la Ville pour la signalétique dans les bâtiments municipaux, à partir des principes d’accessibilité universelle. Exemples : type et taille des polices de caractères, contraste des couleurs, etc.	• SEI (Bâtiments)* • SPGT • Organismes communautaires • Autres villes • Firma externe	 	2025 2026 2027	Des guides ont été produits sur les standards établis à l’intention du personnel municipal.
	Faciliter l’accès des personnes en situation de handicap à des	44. En vertu de sa nouvelle vocation, réaménager l’accès au bâtiment situé au 400 rue Marquette et y installer un ascenseur.	• SEI (Bâtiments)* • Organismes communautaires	 	2025	L’accès extérieur au bâtiment a été réaménagé (stationnements, trottoirs, rampes et portes). L’ascenseur est en service.

6. PARCS ET BÂTIMENTS						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
	infrastructures adaptées.	45. Aménager un ascenseur au Centre Julien Ducharme.	• SEI (Bâtiments)* • Organismes communautaires	 	2025 2026 2027	Les travaux sont terminés.
		46. Créer un « parc signature » universellement accessible, soit le parc Lucien-Blanchard.	• SEI (Parcs)* • SEI (Bâtiments)* • SSCVC* • SDÉ • Club nautique • Conseil Sport Loisir de l'Estrie • Organismes communautaires	 	2025 2026 2027	Un plan directeur a été élaboré, en 2025, intégrant les aires de stationnement et de circulation, l'accès aux bâtiments, à la plage et aux embarcations nautiques universellement accessibles. Les recommandations du rapport d'accessibilité du parc Lucien-Blanchard ont toutes été implantées. L'offre de services a été bonifiée pour la plage (tiralò, tapis de plage) et pour le club nautique (quai adapté, service de location d'embarcations adaptées). L'offre pour l'aire de repos et le mobilier urbain adapté a été bonifiée. L'entreposage et/ou un système de prêt d'équipements adaptés sont accessibles au parc Blanchard. Le personnel sauveteur et celui du club nautique ont reçu une formation sur le soutien à la clientèle ayant des limitations.

6. PARCS ET BÂTIMENTS						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
		47. Intégrer des éléments d'accessibilité universelle dans les projets de réfection d'infrastructures dans les parcs (mobilier urbain, modules de jeux, sentiers, etc.)	• SEI (Parcs)*	 	2025 2026 2027	La notion d'accessibilité universelle est systématiquement intégrée dans le cadre des projets. L'accessibilité des infrastructures dans les parcs est augmentée.
	Afin de bonifier l'accessibilité universelle des établissements du territoire, soutenir les entreprises dans leurs demandes auprès des programmes de soutien financier.	48. Soutenir les entreprises dans le dépôt de demandes auprès du PAET (Programme d'accessibilité des établissements touristiques) et du PEA (Petits établissements accessibles) si ce dernier est offert par la Ville.	• SDÉ* • Entreprendre Sherbrooke • Entreprises sherbrookoises	 	2025 2026 2027	Les entreprises qui en font la demande ont accès à au moins une séance d'information sur ce programme et à de l'accompagnement.
	Intégrer des critères relatifs à l'accessibilité universelle, afin que les entreprises puissent obtenir du financement de la Ville ou accéder au domaine foncier.	49. Mener à terme une réflexion concernant l'application de critères ESG (enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance, incluant l'AU), en lien avec l'offre foncière, sur les programmes incitatifs et financiers du Service de développement économique (SDÉ) destinés aux entreprises de Sherbrooke.	• SDÉ* • SPGT • Entreprendre Sherbrooke • SSCVC	 	2025 2026	La réflexion est finalisée en 2026.

7. SÉCURITÉ

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Certaines personnes à mobilité réduite ou vivant avec un handicap intellectuel sont dans l'impossibilité d'évacuer leur domicile de façon autonome lors de sinistres.	S'assurer tous les ans que les critères de sélection du programme répondent aux besoins selon l'évolution de la clientèle.	50. Maintenir le programme de secours adapté pour favoriser l'intervention des mesures d'urgence en cas de sinistre.	• Promotion Handicap Estrie* • SPCIS • SSCVC	 	En continu	Afin de maintenir la sécurité de ces personnes, les inscriptions et les mises à jour pour ce programme sont faites de façon régulière. La promotion du programme s'effectue en continu.
Les personnes âgées ou en situation de handicap habitent parfois seules et peuvent avoir besoin d'aide en cas de problème de santé ou de chute.	Agir en prévention et assurer un sentiment de sécurité pour la personne et ses proches.	51. Poursuivre le programme Pair (Service d'appels de prévention quotidiens avec une alerte en cas de non-confirmation).	• SPS	 	En continu	Les inscriptions et le service se poursuivent.
		52. Poursuivre le programme STOP. Dans le cadre de ce programme, un aimant avise que la personne a besoin de médication si elle est transportée à l'hôpital par une équipe paramédicale. Placée sur la porte du frigo, une étiquette indique les médicaments à emporter.	• SPS • SPCIS • Coopérative de travailleurs de l'Estrie d'ambulance de	 	En continu	Les inscriptions et le service se poursuivent.
Les personnes en situation de handicap ne sont pas toujours en mesure de se déplacer facilement. Déposer une plainte peut se révéler un frein pour certaines d'entre elles.	Rendre plus accessible le dépôt d'une plainte au SPS.	53. Permettre le dépôt d'une plainte par Internet, et donc sans avoir à se déplacer au poste de police.	• SPS	 	2025 2026	Le formulaire est disponible et est simple à remplir (adapté aux recommandations d'accessibilité universelle).

7. SÉCURITÉ						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les personnes ayant une limitation fonctionnelle liée à la communication peuvent éprouver des difficultés à recourir aux services d'urgence.	Permettre à toute personne de demander de l'aide des services d'urgence de façon efficace et autonome.	54. Mettre en place la technologie NG911 imposée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Elle permettra de communiquer avec le centre d'appel d'urgence par texto et par vidéo.	• SPS		2025 2026	Il est possible de communiquer avec le service d'urgence 9-1-1 par texto ou vidéo.
	Permettre d'améliorer les interactions entre les intervenants et intervenantes d'urgence et les personnes sourdes ou malentendantes lors d'une situation d'urgence.	55. Collaborer avec l'organisme Association des sourds de l'Estrie pour réaliser des vidéos de sensibilisation sur les difficultés vécues par les personnes sourdes ou malentendantes lors d'événements nécessitant des services d'urgence.	• Association des Sourds de l'Estrie* • SPCI • SPS • SSCVC		2025	Le Service de protection contre les incendies et le Service de police ont collaboré avec cet organisme. Ces échanges ont permis de produire des vidéos de sensibilisation destinés aux intervenants et intervenantes d'urgence, ainsi qu'aux personnes vivant avec un déficit auditif. Ces vidéos sont utilisés pour sensibiliser le personnel de ces deux services.

8. SPORTS ET LOISIRS						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les activités sportives et récréatives ne sont pas toujours accessibles aux personnes vivant avec des limitations.	Permettre aux personnes vivant avec des limitations de profiter davantage d'activités ou d'installations de loisir offertes par la Ville.	56. Ajouter des postes informatiques adaptés pour les personnes à mobilité réduite ou avec une déficience visuelle. Cela permettra l'accès aux ressources numériques des bibliothèques et d'augmenter leur littératie numérique.	•SSCVC* •STI •Organismes communautaires		2025	Des postes informatiques adaptés ont été ajoutés.
		57. Procéder à un blitz d'élagage et à des réaménagements du mobilier, afin de rendre la circulation plus fluide à l'intérieur de la bibliothèque du secteur Saint-Élie, ainsi que dans la section des nouveautés de la bibliothèque municipale Éva-Senécal.	•SSCVC*	 	2025	La circulation pour les personnes à mobilité réduite à l'intérieur des bibliothèques municipales est améliorée.
		58. Poursuivre la collaboration avec le Centre de recherche sur le vieillissement et la FADOQ Estrie, ainsi que la programmation d'activités pour personnes âgées en bibliothèques.	•SSCVC* •Centre de recherche sur le vieillissement •FADOQ Estrie		2025 2026 2027	Des activités sont organisées pour la population âgée.
		59. Revoir l'ensemble de l'affichage et de la signalisation des trois bibliothèques municipales (taille des caractères et des couleurs, ajout de pictogrammes).	•SSCVC*	 	2027	L'affichage et la signalisation ont été revus et mis en place pour faciliter les déplacements en bibliothèque.

8. SPORTS ET LOISIRS

Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
		60. Poursuivre le déploiement d'équipements adaptés à la pratique libre d'activités physiques sur le territoire, et mieux communiquer l'existence et les particularités de cette offre à la population.	•SSCVC*		2025 2026 2027	De l'équipement adapté à la pratique libre d'activités physiques sur le territoire a été ajouté. Sur le site Web de la Ville, une page est consacrée aux activités physiques et de plein air. Elle présente des informations sur les équipements adaptés, des photos, ainsi que la disponibilité des équipements.
	Permettre aux personnes avec des besoins particuliers et aux personnes âgées de s'initier à un projet d'art ou de découvrir des activités culturelles.	61. Réaliser des activités de médiation culturelle auprès de personnes en situation de handicap.	•SSCVC* •Organismes communautaires du comité PH		2025 2026	Un projet d'art est offert gratuitement aux personnes en situation de handicap. Le projet est financé par le biais de l'entente de développement culturel 2025-2027 entre la Ville et le ministère de la Culture et des Communications.
		62. Par le biais des centres culturels d'arrondissement, soutenir un projet de créations participatives et de prestations artistiques dans les résidences pour personnes âgées.	•SSCVC* •Centres culturels d'arrondissement		2025 2026 2027	De l'animation culturelle est proposée gratuitement dans les résidences pour personnes âgées. Le projet est financé par le biais de l'entente de développement culturel 2025-2027.
		63. Soutenir la réalisation de projets culturels favorisant une vie culturelle diversifiée, engagée et participative. Certains volets sont spécifiquement destinés aux personnes âgées.	•SSCVC* •Organismes communautaires et culturels		2025 2026 2027	Des projets pour les personnes âgées sont soutenus par le biais d'un appel à projets. Celui-ci est financé par l'entente de développement culturel 2025-2027.

8. SPORTS ET LOISIRS						
Obstacles	Objectifs	Actions	Responsables*, partenaires et groupes communautaires impliqués	Personnes ciblées	Année(s) de réalisation	Indicateurs de résultats
Les enfants en situation de handicap ou avec des besoins particuliers éprouvent des difficultés à participer pleinement aux camps de jour.	Faciliter l'intégration des enfants en situation de handicap ou avec des besoins particuliers dans les activités régulières des camps de jour municipaux.	64. Poursuivre le déploiement du programme d'accompagnement en camps de jour.	•SSCVC* •Organismes délégués gestionnaires		2025 2026 2027	Avec des mesures d'accommodement, les enfants en situation de handicap ou avec des besoins particuliers peuvent intégrer les camps de jour réguliers.
Certains événements ne sont pas universellement accessibles (sites, activités, stationnements de proximité, etc.).	Permettre à tous les citoyens et citoyennes d'avoir accès aux événements et activités offertes par le milieu. Pour cela, outiller les partenaires, promoteurs et organismes événementiels vers des pratiques améliorant l'accès universel.	65. Présenter et distribuer le guide réalisé en 2024 sur l'accessibilité universelle pour les événements extérieurs aux promoteurs et promotrices d'événements.	• SSCVC* • Organismes promoteurs d'événements	 	2025 2026 2027	Le guide réalisé au printemps 2025 est présenté et distribué aux promoteurs et promotrices d'événements. Dans l'évaluation du financement des événements et des activités, des points sont attribués aux promoteurs et promotrices qui auront suivi une formation sur le modèle d'évaluation des pratiques sociales MEPS, lequel inclut un volet sur l'accessibilité universelle. La possibilité de rendre obligatoires certaines mesures d'accessibilité par les promoteurs et promotrices est évaluée lors de la prochaine mise à jour de ce programme.

Références

1- Définition développée en 2011 par le Groupe DÉFI Accessibilité (GDA) – Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal – Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3),
LANGEVIN, ROCQUE, CHALGHOUMI et GHORAYEB, [*Université de Montréal*](#)

https://www.santeestrie.qc.ca/clients/SanteEstrie/Publications/Sante-publique/Portrait-population/Faits_saillants_2024/5_RLS_Sherbrooke.pdf

<https://www.santeestrie.qc.ca/medias-publications/sante-publique/portrait-des-communautes>

[Passerelle, volume 16, numéro 1, hiver 2024](#)

Description des différents services de la Ville de Sherbrooke : <https://www.sherbrooke.ca/fr/vie-municipale/structure-organisationnelle>

Plan adopté par le conseil municipal le 3 juin 2025.