



Guide municipal pour l'inclusion des personnes handicapées dans les loisirs et l'activité physique

Accessibilité active Canada | 3 décembre 2025

Référence suggérée : Alliance de vie active pour les Canadiens ayant un handicap (ALACD) et Projet canadien de participation des personnes handicapées (CDPP) 2.0 (2025). *Guide municipal pour l'inclusion des personnes handicapées dans les loisirs et l'activité physique*. Accessibilité active Canada, Canada.

CC BY-NC-SA 4.0

Attribution – Utilisation non commerciale – Partage dans les mêmes conditions 4.0 International

Deed

- ▶ Canonical URL: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>
- ▶ [See the legal code](#)

Vous êtes autorisé à :

- ▶ **Partager** — copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats
- ▶ **Adapter** — remixer, transformer et créer à partir du matériel
- ▶ L'Offrant ne peut retirer les autorisations concédées par la licence tant que vous appliquez les termes de cette licence.

Selon les conditions suivantes :

- ▶ **Attribution** — Vous devez **créditer** l'Œuvre, intégrer un lien vers la licence et **indiquer** si des modifications ont été effectuées à l'Œuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Œuvre.
- ▶ **Pas d'utilisation Commerciale** — Vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de cette Œuvre, tout ou partie du matériel la composant.
- ▶ **Partage dans les mêmes conditions** — Dans le cas où vous effectuez un remix, que vous transformez, ou créez à partir du matériel composant l'Œuvre originale, vous devez diffuser l'Œuvre modifiée dans les mêmes conditions, c'est à dire avec **la même licence** avec laquelle l'Œuvre originale a été diffusée.

- ▶ **Pas de restrictions complémentaires** — Vous n'êtes pas autorisé à appliquer des conditions légales ou des **mesures techniques** qui restreindraient légalement autrui à utiliser l'Œuvre dans les conditions décrites par la licence.

Notes :

Vous n'êtes pas dans l'obligation de respecter la licence pour les éléments ou matériel appartenant au domaine public ou dans le cas où l'utilisation que vous souhaitez faire est couverte par une **exception**.

Aucune garantie n'est donnée. Il se peut que la licence ne vous donne pas toutes les permissions nécessaires pour votre utilisation. Par exemple, certains droits comme **les droits moraux, le droit des données personnelles et le droit à l'image** sont susceptibles de limiter votre utilisation.

Table des matières

Présentation	6
Reconnaissance des peuples autochtones	7
Droits des personnes handicapées	7
Note sur l'intersectionnalité	7
Accessibilité du texte	8
À propos de l'utilisation de l'écriture inclusive	8
Domaines de pratique	9
Pourquoi ce guide	11
Clientèle visée	11
Contexte et enjeux	11
Méthodologie	14
Comment utiliser ce guide	17
Glossaire	17
Domaine de pratique : Programmation inclusive	21
Résumé	22
Pistes de mise en œuvre	22
Histoires inspirantes	35
Domaine de pratique : Accessibilité de l'environnement bâti	38
Comment pouvez-vous agir pour améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti?	39
Résumé	39
Pistes de mise en œuvre	40
Histoires inspirantes	47
Domaine de pratique : Culture et gestion inclusives en milieu de travail	49
Comment favoriser l'inclusion des personnes handicapées en milieu de travail?	50
Résumé	51
Pistes de mise en œuvre	52
Histoires inspirantes	62
Domaine de pratique : Communication	64
Comment ces stratégies ont été élaborées	65
Résumé	65
Pistes de mise en œuvre	65
Histoires inspirantes	67

Domaine de pratique : Formation du personnel	69
Résumé	70
Pistes de mise en œuvre	70
Histoires inspirantes	72
Domaine de pratique : Partenariats	74
Résumé	75
Pistes de mise en œuvre	75
Histoire inspirante	77
Domaine de pratique : Évaluation	78
Comment ces stratégies ont été élaborées	79
Aperçu rapide	79
Résumé	80
Pistes de mise en œuvre	80
Histoires inspirantes	83
Domaine de pratique : Mobilisation des décideur·euse·s	85
Qui prend les décisions?	86
Comment ces stratégies ont été élaborées	86
Résumé	86
Pistes de mise en œuvre	87
Histoires inspirantes	91

Présentation

Ce projet est dirigé par Accessibilité active Canada, *anciennement connu* sous le nom Alliance de vie active pour les Canadiens et Canadiennes ayant un handicap (ALACD).

Accessibilité active Canada a été fondée en 1989 à la suite du symposium de Jasper, un rassemblement d'organismes et de personnes engagés dans la promotion de l'activité physique, du sport et des loisirs pour les personnes handicapées. Depuis sa création, Accessibilité active Canada s'est consacrée à la promotion de l'inclusion et de l'accessibilité pour toutes les personnes, peu importe leurs capacités. Elle encourage la participation à l'activité physique, au sport et aux loisirs dans un esprit de santé, de plaisir et d'intégration sociale.

Accessibilité active Canada remercie ses partenaires financiers : le Conseil du sport, de l'activité physique et des loisirs (CSAPL) ainsi que le gouvernement du Canada.

Nous remercions également nos partenaires collaborateurs dans ce projet : Le Projet canadien sur la participation sociale des personnes en situation de handicap (CDPP) 2.0, L'Association canadienne des parcs et loisirs (ACPL) et ses affiliés provinciaux et territoriaux, le Réseau Accès Participation (RAP), partenaire pour la traduction : Résonance Stratégies.

Le comité de pilotage de ce projet était composé des personnes suivantes :

- ▶ Amy Latimer-Cheung, PhD, Université Queen's, Chercheuse principale, Projet canadien sur la participation sociale des personnes en situation de handicap 2.0
- ▶ Janet Lawson, PhD, University of Manitoba; Chercheuse associée, Projet canadien sur la participation sociale des personnes en situation de handicap 2.0
- ▶ Zainab Naqvi, Université Queen's
- ▶ Alyssa Grimes, Université Queen's
- ▶ Mike Arthur, Accessibilité active Canada
- ▶ Taryn Barry, PhD, Accessibilité active Canada
- ▶ Sarah Ane, Parks and Recreation Ontario

Reconnaissance des peuples autochtones

Nous reconnaissons les relations uniques et durables qui unissent les peuples autochtones aux territoires sur lesquels sont situées les municipalités à travers le Canada. Nous encourageons toutes les personnes qui utilisent ce guide à s'informer sur les Premières Nations, les Inuits et les Métis qui ont traditionnellement habité ces terres.

Bien que ce guide vise à soutenir les responsables des loisirs dans la création d'activités physiques et récréatives inclusives, il se peut qu'il ne réponde pas entièrement aux besoins particuliers des communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Nous encourageons donc les utilisateurs à établir des relations avec les communautés autochtones locales afin de faire progresser la réconciliation.

Droits des personnes handicapées

Ce guide s'appuie sur l'article 15 de la ***Charte canadienne des droits et libertés***, qui stipule que tous les Canadiens et Canadiennes ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.

En 2010, le Canada a ratifié la *Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées*. L'article 30 affirme que les personnes handicapées ont le droit de participer, sur un pied d'égalité avec les autres, à la vie culturelle ainsi qu'aux loisirs, aux sports et aux activités récréatives..

Note sur l'intersectionnalité

Ce guide a été conçu en tenant compte de l'intersectionnalité, en reconnaissant que les personnes handicapées peuvent avoir des identités multiples et faire partie de plusieurs communautés marginalisées qui influencent comment elles participent aux activités physiques et récréatives.

Accessibilité du texte

Ce document est rédigé dans un langage accessible, correspondant à un niveau de lecture équivalent à la 6e–8e année. Si ce format ne répond pas à vos besoins en matière d'accessibilité, veuillez nous contacter à l'adresse info@activeabilities.ca. Nous prendrons les dispositions nécessaires pour vous proposer une version adaptée.

À propos de l'utilisation de l'écriture inclusive

Ce document utilise l'écriture inclusive, notamment à travers l'usage du point médian (ex. : participant·e·s, animateur·rice·s, décideur·euse·s) et du pronom "iel" — une forme inclusive qui regroupe "il" et "elle" pour désigner une personne sans spécifier son genre.

Par exemple, au lieu d'écrire « il est responsable du suivi » ou « elle est responsable du suivi », on écrira : « Iel est responsable du suivi ».

Ce choix linguistique reflète notre engagement envers l'inclusion de toutes les personnes, quelles que soient leur identité de genre ou leur expression de genre.

Accessibilité active Canada a pour mission de promouvoir la participation pleine et équitable des personnes handicapées à la vie active. L'utilisation d'un langage inclusif fait naturellement partie de cette démarche : elle permet de reconnaître la diversité des expériences humaines et de créer un espace plus accueillant pour chacun·e.

Ce guide s'adresse à une variété de personnes œuvrant dans les milieux municipaux, communautaires et associatifs. Il était donc important pour nous d'adopter une forme d'écriture qui reflète les valeurs d'équité, de respect et d'accessibilité qui fondent le travail d'Accessibilité active Canada.

Domaines de pratique

Ce guide est composé de huit domaines de pratique fondées sur la recherche définis ci-dessous.

Domaine	Définition
Programmation inclusive	Une programmation inclusive consiste à concevoir et mettre en œuvre des programmes qui permettent aux personnes handicapées de participer pleinement. Cela inclut l'accès à des programmes abordables, à de l'information, à des services et à des espaces pouvant être adaptés aux besoins de chaque personne.
Accessibilité de l'environnement bâti	L'accessibilité de l'environnement bâti consiste à concevoir les bâtiments et les espaces extérieurs de façon à ce qu'ils soient utilisables par toutes et tous, y compris les personnes ayant des limitations physiques (p. ex. paralysie cérébrale, lésion de la moelle épinière, diabète), sensorielles (p. ex. vision faible ou perte de l'ouïe) ou neurodivergentes (p. ex. trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité, dyslexie).
Culture et gestion inclusives en milieu de travail	Une culture et une gestion inclusives en milieu de travail reposent sur un système organisationnel qui intègre pleinement les personnes handicapées. Cela commence par un engagement clair des responsables, qui se traduit ensuite dans les pratiques en ressources humaines.
Communication	Une communication efficace, inclusive et accessible, assurée par les responsables municipaux et le personnel de première ligne, contribue à éliminer les obstacles et à faciliter la participation des personnes en situation de handicap aux activités physiques et récréatives, qu'elles soient libres ou organisées. Une communication claire et diversifiée favorise la confiance et le sentiment d'appartenance.

Domaine	Définition
Partenariats	Les partenariats sont essentiels pour créer des occasions de loisir inclusives et accessibles à toute la communauté, y compris aux personnes en situation de handicap. La collaboration avec des organisations locales, des défenseur·es et d'autres ordres de gouvernement permet aux municipalités de partager les ressources, de coordonner les efforts et de faire évoluer les perceptions liées aux situations de handicap. Ces relations contribuent non seulement à améliorer la qualité des programmes, mais aussi à optimiser l'utilisation des ressources communautaires existantes.
Formation du personnel	Une formation continue aide le personnel municipal, à tous les niveaux, à acquérir les compétences et la confiance nécessaires pour offrir des programmes et des services inclusifs accueillant les personnes en situation de handicap. Une formation efficace doit être planifiée de façon concertée, élaborée en partenariat et axée sur l'apprentissage pratique et le développement de l'autonomie.
Évaluation	L'évaluation des programmes permet de comprendre ce qui fonctionne, d'identifier les pistes d'amélioration et de rendre les loisirs municipaux plus inclusifs pour les personnes en situation de handicap. Une évaluation rigoureuse favorise la transparence, la reddition de comptes et le développement de programmes fondés sur des données probantes.
Mobilisation des décideur·euse·s	Les responsables des loisirs doivent souvent convaincre le conseil municipal et la haute direction de soutenir les efforts visant à rendre les activités plus inclusives et accessibles à toutes et tous. Cela implique souvent de demander du financement, des espaces, du personnel et du temps pour éliminer les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap. Obtenir cet appui demande du temps. Il importe de miser sur une communication claire, des relations durables et des données probantes démontrant la valeur ajoutée de l'inclusion.

Pourquoi ce guide

Ce Guide propose des pratiques concrètes et faciles à mettre en œuvre par le personnel de tous les niveaux des services municipaux de loisirs, afin de garantir l'inclusion des personnes handicapées dans les programmes et activités offerts.

Clientèle visée

Ce guide s'adresse aux directeur·rice·s des services de loisirs, aux responsables de programmes, aux coordonnateur·rice·s ainsi qu'aux gestionnaires municipaux. Il est également destiné aux personnes handicapées, aux personnes qui animent les programmes, aux membres des conseils municipaux, aux proches aidant·e·s, aux familles, aux ami·e·s et aux groupes communautaires. Il peut les soutenir dans leurs propres initiatives et les appuyer dans leurs démarches auprès des instances municipales.

Contexte et enjeux

Liens avec les lois sur l'accessibilité

Six provinces ainsi que le gouvernement fédéral ont adopté — ou sont en voie d'adopter — des lois visant à rendre les lieux accessibles aux personnes handicapées. Ces provinces comprennent la Colombie-Britannique, le Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador, la Nouvelle-Écosse, l'Ontario et la Saskatchewan. Ces lois exigent que les gouvernements locaux élaborent des plans pour garantir l'accessibilité de tous leurs services et espaces. Ce guide peut aider les gouvernements locaux à répondre aux exigences minimales prévues par la législation provinciale — ou à aller au-delà. Les responsables municipaux devraient communiquer avec l'équipe provinciale d'accessibilité pour en savoir plus sur les lois et normes en vigueur dans leur région.

La réalité des personnes handicapées au Canada

Le nombre de personnes handicapées au Canada est en croissance. On estime qu'environ 850 000 enfants au pays vivent avec une limitation (Policy Options, 2023). Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022, 27 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus — soit environ huit millions de personnes — ont au moins une limitation qui affecte leur quotidien (Statistique Canada, 2023). De plus, chez les personnes âgées de 65 ans et plus, 42 % présentent quatre limitations ou plus, les plus courantes étant liées à la douleur (68 %), à la mobilité (63 %) et à la flexibilité (59 %) (Statistique Canada, 2024).

Les obstacles à la participation

Les personnes handicapées ont souvent moins d'occasions de profiter d'activités sportives ou récréatives. Il a été constaté que les personnes en situation de handicap sont moins susceptibles que celles sans handicap d'avoir participé à des activités récréatives ou sportives au cours des 12 derniers mois (Emploi et Développement social Canada, 2025) et qu'elles sont deux fois plus susceptibles d'être inactives que les personnes sans handicap (Activity Alliance, 2024). Cela s'explique par divers obstacles — physiques, sociaux ou émotionnels — qui entravent leur participation (Martin Ginis et al., 2021 ; Xu et al., 2020 ; Arbour-Nicitopoulos et al., 2021). Ces barrières peuvent nuire à leur sentiment d'appartenance à la communauté. Parfois, elles sont exclues des programmes réguliers et doivent se tourner vers des installations ou des services distincts (Dattilo et al., 2019 ; Mobily & Johnson, 2021).

Un sondage mené par Engage Nova Scotia en 2019 a révélé que les personnes handicapées sont beaucoup moins susceptibles de faire de l'exercice régulièrement ou d'utiliser les infrastructures communautaires, comme les centres de loisirs et les parcs. Elles rencontrent aussi plus de difficultés pour s'y rendre et mentionnent souvent que le coût des programmes constitue un frein à leur participation.

Un appel au changement

Les personnes handicapées souhaitent participer à des activités récréatives avec leurs proches, dans des lieux accessibles près de chez elles. Les chercheurs s'entendent pour dire qu'il est essentiel de rendre les environnements récréatifs plus inclusifs. Cela signifie de créer des espaces où toutes et tous peuvent participer ensemble, peu importe leurs capacités (Strumbo et al., 2011 ; Gallant et al., 2019).

Les plans d'action nationaux soulignent également l'importance d'un changement. Par exemple, l'Agence de la santé publique du Canada propose le plan d'action « *Une Vision commune pour favoriser l'activité physique et réduire la sédentarité au Canada : Soyons actifs (2018)* » qui vise à augmenter le niveau d'activité physique et à réduire la sédentarité. Ce plan d'action encourage les collectivités à collaborer avec les personnes qui rencontrent des obstacles — qu'ils soient physiques, liés à la santé mentale ou autres — afin de favoriser l'activité pour toutes et tous (Conseil fédéral-provincial/territorial du sport, de l'activité physique et des loisirs (CSAPL), 2018, p. 40).

Par ailleurs, le *Cadre pour les loisirs au Canada* a été conçu pour stimuler l'harmonisation des politiques et des pratiques en matière de loisirs dans les provinces et territoires. L'un des objectifs de ce cadre est d'accroître l'inclusion et l'accès aux loisirs pour les populations qui font face à des obstacles à leur participation (Association canadienne des parcs et loisirs / Conseil interprovincial du sport et des loisirs, 2015). Il souligne l'importance d'offrir à toutes et tous, sans égard à leurs limitations, la possibilité de participer aux activités récréatives. Toutes les provinces et tous les territoires ont approuvé le document, à l'exception du Québec. En 2017, le Québec a publié la *Politique de l'activité physique, du sport et du loisir : Au Québec, on bouge!*, une politique qui vise à promouvoir des modes de vie physiquement actifs pour l'ensemble des Québécoises et des Québécois.

Le rôle des municipalités

Ce guide présente la première série de pratiques prometteuses et exemplaires en matière d'inclusion des personnes handicapées depuis la publication, en 1991, des Lignes directrices pour les administrations municipales de l'Association canadienne des parcs et loisirs, élaborées avec l'appui de la Dre Renée Lyons (publication aujourd'hui épuisée).

Partout au Canada, de nombreuses municipalités cherchent à offrir des activités de loisir accessibles à l'ensemble de la population, y compris aux personnes handicapées. Cela passe notamment par l'application des principes de conception universelle pour aménager des espaces extérieurs inclusifs et par la formation du personnel à l'inclusion. En proposant des activités encadrées et libres, les municipalités favorisent le sentiment d'appartenance, le plaisir, la liberté de choix et l'autonomie des citoyennes et citoyens, ce qui contribue à améliorer la qualité de vie de toutes et tous (Dattilo et al., 2019 ; Mobily & Johnson, 2021).

Les administrations municipales peuvent contribuer de façon importante dans divers domaines pour bâtir des collectivités dynamiques et accessibles. Elles offrent des services, soutiennent des initiatives locales, concluent des ententes de partenariat, embauchent et accompagnent du personnel diversifié, facilitent la participation de tou-te-s, et mobilisent les acteurs communautaires autour de projets d'inclusion. En raison de leur proximité avec la population, elles sont bien placées pour sensibiliser aux enjeux sociaux importants au sein de leurs communautés (Torjman & Leviten-Reid, 2003). Les municipalités doivent également intégrer l'accessibilité universelle dans la planification de nouveaux bâtiments, la réfection des parcs et des sentiers, l'aménagement du territoire ainsi que la conception de leurs programmes et services (Ministère de la Justice de la N.-É., 2018 ; Kovac, 2019).

Alors que de plus en plus de municipalités canadiennes s'engagent sur cette voie, ce guide propose des pistes concrètes et utiles. Ces recommandations permettent de gagner en efficacité et d'améliorer la qualité des activités de loisir pour toutes et tous.

Méthodologie

Ce guide a été élaboré à partir de témoignages de personnes handicapées, de leurs proches aidants et de membres du personnel municipal provenant de partout au Canada. Il offre un regard sincère sur le niveau d'inclusion des personnes handicapées dans les services municipaux de loisirs. Nous exprimons notre profonde reconnaissance à toutes les personnes qui ont partagé leur temps, leur vécu et leur expertise pour contribuer à la création de ce guide.

Le développement de ce guide s'est appuyé sur plusieurs étapes que nous présentons ci-dessous :

Comité aviseur

En 2024, un comité aviseur a été mis sur pied. Ce groupe réunissait des représentants communautaires, des membres du personnel municipal, des chercheurs et des personnes handicapées. Une première rencontre en ligne a eu lieu le 7 mars 2024 pour discuter du projet et des objectifs du guide. Le groupe s'est ensuite réuni à Ottawa, les 24 et 25 septembre 2024, afin d'examiner les données recueillies et la première version du guide. Entre ces rencontres, plusieurs consultations ont été menées pour solliciter des points de vue et des commentaires sur les objectifs, les données et les contenus du guide. Nous remercions chaleureusement les membres du comité pour le temps, les connaissances et l'engagement qu'ils ont consacrés à ce projet.

Liste des membres du comité aviseur

- ▶ **Alicia Souveny**, Personne handicapée et physiothérapeute
- ▶ **Alynn Skalicky**, Spécialiste municipale et professionnelle certifiée en loisirs thérapeutiques (CTRS), Saskatchewan
- ▶ **Dave Sora**, Co-fondateur, Center for Accessible Sport and Play
- ▶ **Emily George**, Directrice générale, Recreation Manitoba
- ▶ **Fowzi Hersi**, Analyste de politiques, Agence de la santé publique du Canada
- ▶ **Heather Craig**, Agente de liaison communautaire, Ville d'Edmonton
- ▶ **Janet Lawson, PhD**, Professeure adjointe, Faculté de kinésiologie et de gestion des loisirs, Université du Manitoba

- ▶ **Jason King**, Analyste principal des politiques, Agence de la santé publique du Canada
- ▶ **Keiko Shikako, PhD**, Professeure agrégée, Université McGill
- ▶ **Kerri Jack**, Coordonnatrice à l'inclusion et à l'accessibilité, Recreation Nova Scotia
- ▶ **Laurie Muise**, Responsable des loisirs, Ville d'Oromocto, Nouveau-Brunswick
- ▶ **Lindsay Johnston**, Directrice des loisirs, Village de Teslin, Yukon
- ▶ **Meredith Wing**, Étudiante aux cycles supérieurs, Université Queen's
- ▶ **Mike Arthur**, Président, Accessibilité active Canada
- ▶ **Moni Lowe**, Directrice générale, Recreation Opportunities for Children (ROC) Eastman, Manitoba
- ▶ **Mubina Jaffer**, Gestionnaire, Formation et éducation, Abilities Centre, Whitby
- ▶ **Rebecca Thandi**, Experte en loisirs municipaux, Colombie-Britannique
- ▶ **Sarah Lawrason, PhD**, Spécialiste de l'évaluation, Projet canadien sur la participation sociale des personnes en situation de handicap
- ▶ **Sarah Ane**, Directrice des politiques et des partenariats, Parks and Recreation Ontario
- ▶ **Shelley Hassard**, Experte municipale, Yukon
- ▶ **Tracy Stevenson**, Experte en loisirs municipaux, Île-du-Prince-Édouard
- ▶ **Trisha Rose**, Consultante en accessibilité et inclusion, Ville de St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador

Groupes de discussion

En 2024 et 2025, six groupes de discussion ont été organisés pour mieux comprendre l'accessibilité des activités récréatives pour les personnes handicapées au Canada. Vingt personnes y ont participé, dont cinq personnes handicapées, cinq proches aidants et dix membres du personnel de services municipaux de loisirs. Ces participants provenaient de 18 municipalités réparties dans cinq provinces : l'Ontario, la Colombie-Britannique, la Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve et l'Alberta. L'objectif était de mieux comprendre l'accès actuel aux activités récréatives pour les personnes handicapées.

Revue rapide de littérature

En complément des groupes de discussion, cinq revues rapides de littérature ont été réalisées, une pour chacun des domaines de pratique suivants : programmation inclusive, accessibilité de l'environnement bâti, culture et gestion inclusives en milieu de travail, formation du personnel et partenariats. La méthode d'analyse rapide de la portée a été utilisée afin de recueillir et de résumer les recherches existantes de manière efficace. Plusieurs bases de données universitaires ont été consultées avec l'aide d'un bibliothécaire, et des termes de recherche clés ont été optimisés.

Adaptation des ressources existantes

En s'appuyant sur les ressources et la littérature existantes, trois ressources ont été présentées au comité de pilotage pour l'élaboration de ce Guide. L'utilisation d'une méthode de recherche appelée *adoption* permet aux organisations et aux chercheurs soit d'adopter des lignes directrices existantes telles quelles, soit de les adapter en y apportant certains changements, soit d'élaborer de nouvelles recommandations à partir de zéro. Notre Comité de pilotage a choisi d'adapter les trois ressources ci-dessous pour les domaines de pratique suivants :

Domaine de pratique : Communication

[Recommandations Assisting, Informing and Motivating Physical Activity \(AIMPA\)](#)

Domaine de pratique : Évaluation

[Disability and Physical Activity Program Evaluation Toolkit](#)

Domaine de pratique : Mobilisation des décideur·euse·s

[Trousse Investir dans le sport, l'activité physique et les loisirs : comment influencer les décideurs](#)

Nous remercions les auteur·trice·s de ces ressources pour leur soutien. Veuillez contacter Accessibilité active Canada au info@activeabilities.ca pour leurs citations.

Consultation supplémentaire

Des ébauches ont été envoyées partout au Canada pour obtenir des commentaires par l'entremise d'un sondage. Les participant·e·s représentaient toutes les provinces et tous les territoires et comprenaient des professionnels municipaux du secteur des loisirs, des personnes en situation de handicap et des aidants. En fonction des commentaires reçus, des modifications ont été apportées au Guide.

Comment utiliser ce guide

Comme la taille, la capacité et les besoins de chaque municipalité peut varier, ce guide peut être utilisé de plusieurs façons :

- ▶ Outil pédagogique
- ▶ Guide de planification municipal
- ▶ Planification stratégique/Mesures
- ▶ Source d'idées pour favoriser l'inclusion
- ▶ Ressource pour la formation du personnel
- ▶ Outil de transformation à long terme
- ▶ Liste de vérification pour assurer la reddition de comptes
- ▶ Outil de sensibilisation et de plaidoyer
- ▶ Appui/adoption par le conseil municipal

Glossaire

Pour vous aider à mieux comprendre ce guide, nous avons inclus un glossaire des termes utilisés dans le document. Le langage entourant la limitation est personnel et peut évoluer avec le temps. Les définitions proposées ne reflètent peut-être pas toutes les expériences vécues, mais elles s'appuient sur les meilleures pratiques et les connaissances actuelles en matière de limitation.

Accessibilité Fondement de l'inclusion. Elle permet à toutes et à tous de vivre des expériences significatives. Une accessibilité constante favorise une participation de qualité.

Accessibilité à la visite Principe d'aménagement des habitations et bâtiments pour qu'ils soient facilement accessibles à toutes les personnes, en particulier à celles ayant des difficultés de mobilité.

Activité physique : Tout mouvement du corps qui nécessite de l'énergie et augmente le rythme cardiaque et la respiration.

Activité physique adaptée : Sports, jeux, exercices ou programmes d'activité physique modifiés afin de permettre aux personnes handicapées d'y participer pleinement.

Activité physique d'intensité moyenne à élevée : Activités demandant plus d'effort, entraînant une respiration plus rapide et une sensation de chaleur ou de fatigue, comme la course, la natation ou le soccer.

Activité physique incidente : Activités quotidiennes impliquant des mouvements, comme marcher pour aller à l'école ou aider à la maison. Il s'agit généralement d'activités de faible intensité.

Activité physique inclusive : Programmes d'activité physique dans lesquels des personnes avec ou sans handicap participent ensemble aux mêmes activités.

Activité physique intégrée : Programmes ou milieux d'activité physique où les personnes handicapées sont intégrées à un programme conçu à l'origine pour des personnes sans handicap.

Activité physique légère : Activités intentionnelles nécessitant peu d'effort et n'entraînant pas de changements perceptibles de la respiration, comme la marche lente ou les étirements doux.

Activité physique non structurée : Mouvements ou jeux spontanés et auto-dirigés, comme les jeux dans un terrain de jeux, la baignade libre ou l'utilisation non planifiée des parcs et espaces récréatifs.

Activité physique structurée : Activités planifiées et organisées, comme les cours de conditionnement physique, les entraînements sportifs ou les leçons de natation.

Allié·e : Relation fondée sur la solidarité entre des personnes alliées et des personnes handicapées, dans un engagement commun à déconstruire les systèmes d'oppression liés à la limitation.

Conception universelle : Approche de conception visant à créer des produits, bâtiments et environnements utilisables par toutes et tous, sans besoin d'adaptations particulières. Elle profite à l'ensemble de la population.

Développement des capacités : Processus par lequel des personnes, groupes ou collectivités renforcent leurs habiletés à accomplir des fonctions essentielles, à résoudre des problèmes et à atteindre des objectifs de manière durable.

Domaine de pratique : Thème général ou catégorie regroupant des stratégies pratiques favorisant l'inclusion des personnes handicapées dans les loisirs municipaux. Ce guide présente huit domaines de pratique, chacun comprenant des dizaines de stratégies concrètes.

Entrevue : Conversation dirigée utilisée pour recueillir des informations détaillées sur les expériences ou les opinions d'une personne. Elle peut se dérouler en personne, par téléphone ou en ligne, et suivre un questionnaire structuré ou être plus ouverte.

Évaluation : Processus planifié visant à recueillir et à analyser des informations afin d'évaluer l'efficacité d'un programme et d'orienter son amélioration continue.

Inclusion : Fait de permettre à chaque personne de participer activement à des activités, programmes, événements ou rôles, selon ses capacités.

Indicateur : Valeur numérique ou observation qui illustre un aspect important d'un programme, comme les taux de participation, les comportements ou les retombées communautaires.

Intersectionnalité : Cadre d'analyse permettant de comprendre comment les différentes identités sociales d'une personne — comme le genre, la race, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, le handicap ou la classe sociale — se combinent pour créer des expériences uniques caractérisées à la fois d'avantages et de désavantages

Limitation : Toute altération du fonctionnement du corps ou de l'esprit. Cela inclut les limitations physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage, de communication ou sensorielles. Elles peuvent être permanentes, temporaires ou occasionnelles. Même invisibles, ces limitations peuvent créer des obstacles à la pleine participation sociale. Pour les définitions des types de handicaps, consultez l'Enquête canadienne sur le handicap de [**Statistique Canada \(2022\) : Guide des concepts et des méthodes**](#).

Mesure d'adaptation : Modification de l'environnement de travail ou création d'un cadre accueillant permettant à un·e employé·e de réaliser ses tâches de manière sécuritaire et efficace. Les mesures d'adaptation devraient être anticipées et intentionnelles.

Modèle médical du handicap : Le langage du modèle médical est de nature clinique et médicale. Le handicap y est perçu comme une déficience d'une fonction corporelle considérée comme pathologique, et l'objectif est d'amener cette fonction le plus près possible de la « normale ».

Modèle social du handicap : Le handicap est considéré comme une composante de l'identité d'une personne, au même titre que le genre ou l'origine ethnique. Dans cette perspective, l'enjeu n'est pas de changer les personnes handicapées, mais plutôt de transformer l'environnement et la société.

Neurodiversité / neurodivergence : La neurodiversité renvoie à la diversité des modes de pensée et des traits comportementaux chez les humains. Le terme « neurodivergent » peut décrire les personnes sur le spectre de l'autisme ou toute personne présentant des modes de pensée ou de comportement neurologiquement différents.

Participation de qualité : Perception qu'a une personne de la valeur, de la satisfaction et du plaisir ressentis lorsqu'elle prend part à une activité, un programme ou un événement.

Personne(s) handicapée(s) : Personnes présentant une limitation qui affecte le fonctionnement de leur corps ou de leur esprit, notamment des défis physiques, mentaux, intellectuels, d'apprentissage, de communication ou sensoriels. Ces limitations peuvent être permanentes, temporaires ou intermittentes. Même lorsqu'il n'est pas visible, le handicap peut rendre la participation pleine et entière à la société plus difficile en raison des obstacles rencontrés. L'expression « personne handicapée » est privilégiée afin de mettre la personne avant le handicap, qui ne la définit pas entièrement.

Population cible : Groupe précis de personnes qu'un programme ou une évaluation vise à influencer ou à représenter.

Programme : Ensemble d'activités ou d'événements planifiés conçus pour aider des personnes ou des communautés à atteindre un objectif.

Questionnaire / sondage : Série de questions servant à recueillir des informations sur les caractéristiques, les attitudes ou les comportements des personnes. Il peut être administré sur papier, en ligne ou par entrevue.

RE-AIM : Cadre servant à évaluer l'impact des programmes de santé ou de loisirs sur la population. Il comprend cinq dimensions : portée (Reach), efficacité (Effectiveness), adoption (Adoption), mise en œuvre (Implementation) et maintien (Maintenance).

Résultat : Effet ou changement observé et mesuré au cours d'un projet ou d'un programme afin de déterminer s'il a produit un impact.

Stratégie concrète (how-to) : Instruction ou action spécifique à mettre en œuvre.

Domaine de pratique :

Programmation inclusive

La programmation inclusive consiste à concevoir et à mettre en œuvre des programmes et des activités qui assurent la pleine participation des personnes handicapées et qui favorisent leur engagement, notamment grâce à des mesures comme l'aide financière. Elle vise à offrir des expériences, des services, des produits et des environnements qui peuvent s'adapter de manière souple aux besoins de chaque personne.



Résumé

Plusieurs pratiques efficaces et reconnues peuvent inspirer votre municipalité dans le développement et la mise en œuvre de programmes inclusifs. Ces pratiques sont regroupées en quatre volets interreliés :

- 1. Évaluation et développement des capacités** : Ce volet vous aide à évaluer la capacité de votre service à offrir des loisirs inclusifs, en identifiant les personnes clés, les ressources nécessaires et les obstacles à surmonter. Il inclut des stratégies de recrutement, de formation et d'accessibilité des installations et des programmes.
- 2. Participation des personnes et groupes concernés par le développement des programmes** : Ce volet explique comment impliquer les personnes handicapées et leurs aidant·e·s dans la conception de programmes adaptés à leurs besoins et préférences, en les consultant sur les intérêts, les accommodements et les moyens de communication, du début à la fin du processus.
- 3. Diversité de la programmation et organisation** : Ce volet aborde les éléments essentiels à la création de programmes abordables, réguliers et accessibles, comme les coûts, les horaires, les équipements et les transports.
- 4. Mise en œuvre des programmes** : Ce volet propose des approches concrètes pour instaurer une culture de l'inclusion dans l'animation et la gestion des programmes.

Pistes de mise en œuvre

Évaluation et développement des capacités

Principes de base

- ▶ Désignez une personne-ressource en inclusion au sein du service de loisirs afin d'assurer une cohérence entre les besoins de la communauté et les orientations municipales.
- ▶ Lors de la planification des programmes, donnez la priorité aux besoins des participant·e·s, en vous appuyant sur leurs rétroactions et les commentaires de la communauté. Intégrez les principes de conception universelle pour permettre une participation à tous les niveaux.
- ▶ Évaluez les anciens programmes afin d'identifier les obstacles à la participation et de les corriger.

- ▶ Réalisez un audit d'accessibilité de vos installations. Consultez l'Annexe B – Audits d'accessibilité pour en savoir plus.
- ▶ Déterminez les besoins budgétaires liés à la logistique des programmes et aux ressources humaines.

Recrutement et développement des capacités du personnel

- ▶ Embauchez des instructeur·rice·s ou du personnel ayant une certification et/ou une expérience en lien avec les situations de handicap.
- ▶ Établissez des partenariats avec des écoles secondaires, collèges et universités pour recruter et former du personnel qualifié.
- ▶ Collaborez régulièrement avec d'autres municipalités voisines ou similaires pour partager des ressources en matière de loisirs inclusifs.
- ▶ Établissez des liens avec des groupes communautaires, des organismes travaillant avec des personnes handicapées ou d'autres services de loisirs municipaux.

Qui fait quoi dans une programmation inclusive

- ▶ **Personnes facilitatrices de l'inclusion**
 - ▶ Les personnes facilitatrices de l'inclusion jouent un rôle essentiel dans le soutien individualisé des personnes neurodivergentes dans les environnements de loisirs. Elles devraient faire preuve d'empathie, de patience et de bienveillance. Une formation ou une expérience dans le domaine concerné (ex. : conditionnement physique, arts) est souhaitable. Elles doivent aussi adapter leur style de communication aux besoins de chaque participant·e et être en mesure de faire valoir leurs droits et intérêts, au besoin.
- ▶ **Animateur·rice·s (personnel ou bénévoles)**
 - ▶ Les animateur·rice·s devraient valoriser les efforts des participant·e·s. Iels doivent être en mesure d'adapter les niveaux de difficulté et de proposer des alternatives pour favoriser la réussite. Une expérience auprès de personnes handicapées et/ou une certification en loisirs adaptés est fortement recommandée. Iels doivent aussi savoir repérer les dynamiques de groupe et intervenir au besoin.

▶ **Autres intervenant·e·s**

- ▶ Les personnes qui interagissent directement avec les participant·e·s — comme le personnel de camps de jour ou les entraîneur·euse·s — jouent un rôle clé dans la création d'un environnement accueillant et inclusif. Elles doivent faire preuve de gentillesse, d'ouverture et de disponibilité, pour que chacun·e se sente à l'aise et soutenu·e. Elles devraient être informées des limitations des participant·e·s et savoir comment chacun·e communique. Elles doivent aussi respecter l'espace et les choix des participant·e·s, en reconnaissant que le silence peut exprimer une gêne, un manque de compréhension ou un désintérêt. Enfin, elles devraient apprendre à connaître les préférences et intérêts des participant·e·s afin de proposer des activités adaptées.

Formation du personnel à la programmation inclusive

- ▶ Formez le personnel, les bénévoles et les animateur·rice·s au développement de solides compétences en communication de groupe. Cela comprend des façons d'interagir avec des personnes qui utilisent une communication non verbale. Vous pouvez leur montrer comment utiliser des outils ou des dispositifs d'aide à la communication, ou simplement modéliser des comportements aidants que les autres pourront reproduire.
- ▶ Invitez des groupes communautaires et des organismes qui travaillent avec les personnes handicapées à venir partager leurs façons d'interagir et de soutenir votre personnel intervenant. Assurez-vous de reconnaître leur contribution de manière juste et adaptée, en tenant compte du temps accordé et de la valeur des informations partagées.
 - ▶ Lorsque des personnes handicapées sont invitées à contribuer à un projet — par exemple à une formation du personnel — il est important de leur offrir quelque chose en retour pour le temps et l'expertise partagés. Cette reconnaissance peut être financière ou prendre une autre forme (comme une carte-cadeau ou une lettre de remerciement), selon leur préférence. Le mieux est de leur demander ce qu'elles souhaiteraient recevoir.
 - ▶ Lorsqu'on fait appel à des personnes en situation de handicap pour participer à un projet — comme contribuer à une formation du personnel — elles ne devraient pas avoir à assumer de frais. Par exemple, si une rencontre a lieu pendant un repas, prévoyez de quoi manger. Si elles doivent se déplacer, offrez-leur un soutien pour les frais de transport.

- ▶ Assurez-vous que le personnel et les bénévoles aient des échanges réguliers avec leurs gestionnaires avant, pendant et après chaque session d'activité.
- ▶ Favorisez des interactions sociales positives entre tous les participant-e-s, qu'ils aient une limitation ou non. Ces interactions devraient être encouragées autant pendant les activités structurées que durant les temps libres et les transitions d'une activité à l'autre.
- ▶ Pour les programmes de conditionnement physique, la formation devrait inclure des façons d'adapter les exercices courants, une compréhension des réalités des personnes handicapées, ainsi qu'une sensibilisation générale aux limitations.
- ▶ Autres contenus à aborder dans les formations :
 - ▶ Motivation des personnes handicapées
 - ▶ Aide aux personnes handicapées lorsque nécessaire
 - ▶ Communication avec les personnes handicapées
 - ▶ Mise en place de mesures d'adaptation
 - ▶ Développement du sens des responsabilités sociales
 - ▶ Soins personnels, techniques de levée et de transfert
 - ▶ Gestion et accompagnement en situations complexes
- ▶ Pour plus d'information, consultez le Domaine de pratique : **[Formation du personnel](#)**

Participation des personnes et groupes concernés par le développement des programmes

Conception de programmes

- ▶ Consultez les personnes handicapées qui fréquentent vos installations pour connaître leurs intérêts, ce qui manque selon elles, et ce dont elles ont besoin.
- ▶ Assurez-vous que vos programmes répondent aux attentes et aux besoins de la communauté. Par exemple, proposez des activités destinées exclusivement aux personnes handicapées ou des programmes inclusifs. Vous pouvez aussi envisager d'offrir les deux types.

- ▶ Autorisez les participant·e·s à être accompagné·e·s de leurs aidant·e·s ou accompagnateur·rice·s sans frais supplémentaires. Veillez à ce que cela soit indiqué dans vos outils promotionnels pour que tout le monde en soit informé.
- ▶ Demandez aux professeur·re·s d'éducation physique quelles activités sont les plus populaires lors des cours destinés aux personnes handicapées.

Anticiper les besoins des participants

- ▶ Demandez aux participant·e·s et à leurs aidant·e·s quels sont leurs intérêts, leurs compétences et ce dont ils ont besoin pour participer pleinement. Cela peut inclure les horaires de transport, l'équipement adapté, les mesures d'adaptation ou encore des conseils pour favoriser leur engagement.
- ▶ Offrez plusieurs moyens pour permettre aux participant·e·s et aux aidant·e·s de communiquer leurs besoins : appels téléphoniques, courriels, formulaires en ligne ou questionnaires papier.
- ▶ Avant le début d'un programme, assurez-vous que le personnel, les bénévoles et les accompagnateur·rice·s soient informé·e·s des besoins et intérêts des participant·e·s.
- ▶ Invitez les participant·e·s et leurs aidant·e·s à visiter les lieux avant le début du programme.
- ▶ Créez des outils comme des guides, des vidéos ou des récits adaptés — y compris des contenus à diffuser sur les médias sociaux — pour aider les participant·e·s à savoir à quoi s'attendre dans l'environnement proposé.
- ▶ Organisez une rencontre informelle avec le personnel avant le début du programme.

Collaborer avec les aidant·e·s des participant·e·s

- ▶ Assurez-vous que le personnel et les bénévoles disposent du temps nécessaire pour rencontrer et saluer les aidant·e·s avant le début des programmes, puis pour faire un suivi avec eux·elles après les séances.

Évaluation et rétroaction

- ▶ Voici comment recueillir des commentaires des participant·e·s et de leurs aidant·e·s pendant un programme :
 - ▶ **Faites en sorte qu'il soit facile de s'exprimer**
 - ▶ Installez une boîte à suggestions pour recueillir des commentaires de façon anonyme.
 - ▶ Faites parvenir des sondages en ligne aux parents et aux aidant·e·s à la fin de chaque programme.
 - ▶ **Constituez un comité consultatif**
 - ▶ Commencez par un groupe informel qui pourra évoluer vers un comité plus structuré. Vous pouvez aussi vous appuyer sur un comité déjà en place, comme un comité jeunesse.
 - ▶ Organisez des rencontres régulières ou assurez un contact direct avec les responsables pour prendre acte des recommandations et y donner suite.
- ▶ Lorsque c'est possible, offrez aux aidant·e·s la possibilité d'assister aux activités. Une fois qu'ils auront confiance dans le personnel et le bon déroulement activités, leur présence pourra devenir moins nécessaire.
- ▶ Envisagez de faire appel à un organisme externe pour procéder à l'évaluation de vos programmes et identifier les points à améliorer.
- ▶ Prenez aussi le temps de demander au personnel comment iels ont vécu le programme, notamment en ce qui concerne leur sécurité et leur bien-être. Invitez-les à partager aussi bien les bons coups que les difficultés rencontrées.
 - ▶ Pour plus d'information, consultez le Domain de pratique : Évaluation.

Diversité de la programmation et organisation

Accessibilité financière

- ▶ Pour rendre vos programmes plus abordables, envisagez des options comme :
 - ▶ **Modalités de paiement flexibles**
 - ▶ **Séances d'essai gratuites**
 - ▶ **Activités subventionnées**
 - ▶ **Recherche de sources de financement complémentaires** (subventions et autres)
 - ▶ **Tarifification selon le revenu**
 - ▶ **Rabais pour les familles** (tenir des activités pour les parents et les enfants au même moment). Pour la vérification du revenu des participant·e·s, plusieurs méthodes peuvent être utilisées : l'examen de documents financiers, ou simplement faire confiance aux personnes.
- ▶ Essayez de collaborer avec d'autres organisations pour partager les ressources et les coûts.
- ▶ Collaborez avec d'autres organismes ou instances publiques pour réduire les coûts, par exemple en partageant du matériel ou en organisant des formations conjointes.
- ▶ Proposez des modes d'abonnements flexibles, permettant aux participant·e·s de suspendre ou de geler leur adhésion si nécessaire.
- ▶ Utilisez et partagez des ressources comme **Jooay**, une application gratuite qui aide les enfants en situation de handicap et leurs familles à trouver des occasions récréatives accessibles qui répondent à leurs besoins et à leur niveau d'habileté.
- ▶ Au lieu d'embaucher uniquement du personnel à temps plein, recrutez des élèves du secondaire pour des heures de bénévolat ou des étudiant·e·s du postsecondaire à la recherche d'expériences.
- ▶ Il pourrait s'avérer nécessaire de diminuer le nombre de programmes offerts. Pour effectuer les bons choix, consultez la communauté et les participant·e·s régulier·ère·s afin de connaître leurs priorités.

Stabilité de la programmation

- ▶ Dans la mesure du possible, offrez les programmes aux mêmes heures, les mêmes jours et pendant les mêmes saisons.
- ▶ Essayez d'assurer une certaine stabilité en assignant les mêmes membres du personnel et bénévoles aux mêmes programmes.

Équipement adapté

- ▶ Offrez la possibilité de louer de l'équipement adapté
- ▶ Collaborez avec des professionnel-le-s en réadaptation ou en ergothérapie pour déterminer les besoins en équipement adapté des participant-e-s
- ▶ Évaluez l'équipement requis selon les activités proposées, comme la natation ou les camps sportifs.
- ▶ Faites l'inventaire de tout l'équipement dont vous disposez.
- ▶ Collaborez avec des organismes travaillant avec des personnes en situation de handicap ou faites des demandes de subvention pour faire l'acquisition de matériel adapté.
 - ▶ Pour plus d'information, consultez le Domaine de pratique : **Partenariats**

Diversité de la programmation

- ▶ Offrez à la fois des activités inclusives, qui accueillent des personnes avec ou sans limitation, et des activités réservées aux personnes handicapées. Tenez compte des différents types de limitations (physiques, sensorielles, neurodivergentes) et des besoins ou préférences exprimés par votre communauté. Vous pouvez proposer à la fois des activités intégrées (où tout le monde participe ensemble) et des activités séparées (adaptés à des groupes ayant des besoins similaires).
- ▶ Si possible, proposez une variété de programmes, comme des activités artistiques, sportives, et plus encore. Par exemple, un programme d'arts pourrait inclure du dessin, de la peinture et du collage, tandis qu'un camp sportif pourrait offrir du baseball, du basketball en fauteuil roulant ou des compétitions. Veillez à proposer un bon équilibre entre des programmes axés sur l'apprentissage, le développement des capacités et les interactions sociales.

- ▶ Invitez des personnes handicapées à vous aider dans la création de matériel comme les descriptions de programmes en ligne ou les infolettres. Assurez-vous que ces documents reflètent une diversité de participant·e·s, incluant les personnes handicapées et d'autres groupes sous-représentés.
 - ▶ Pour plus d'information, consultez le Domaine de pratique : **Communication**
- ▶ Plutôt que de regrouper les participant·e·s uniquement par groupe d'âge, offrez des programmes selon les niveaux de compétence ou d'habileté.
- ▶ Planifiez vos programmes en fonction des réalités concrètes de votre communauté, par exemple en vous assurant de l'accessibilité des moyens de transport. Pensez aux horaires d'autobus ou aux trajets pour faciliter les déplacements vers les lieux d'activité.
- ▶ Référez-vous au **continuum de l'inclusion** (en anglais), qui tient compte de la composition du groupe, de l'environnement, du type d'activité, de l'équipement disponible et du nombre d'entraîneur·euse·s ou d'animateur·rice·s formé·e·s, pour structurer votre programmation.
- ▶ Concevez vos programmes de façon à ce que tout le monde puisse y participer ensemble. Donnez aux participant·e·s la liberté de faire des choix et de prendre part à des activités réellement ouvertes à tou·te·s.
- ▶ Voici quelques pistes pour mettre en place un cadre de soutien adapté à vos participant·e·s :
 - ▶ **Permettre la présence des personnes de soutien** : Autorisez les participant·e·s à venir accompagné·e·s de leurs personnes de soutien sans frais supplémentaires. Veillez à ce que ces accompagnateur·rice·s soient accueilli·e·s dans les programmes.
 - ▶ **Accès équitable au soutien individuel** : Élaborez un processus transparent et accessible pour déterminer qui bénéficie d'un soutien individuel, selon les besoins exprimés.
 - ▶ **Veiller à ce que le soutien soit disponible au besoin** : Veillez à ce qu'un soutien individuel soit offert dans les programmes lorsque cela est nécessaire.

Transport adapté

- ▶ Planifiez les programmes en fonction des besoins et des réalités de la communauté, notamment en vous assurant que le transport soit accessible.
- ▶ Identifiez et aménagez des lieux sûrs et confortables pour l'accueil et le départ des participant·e·s.
- ▶ Si possible, organisez un transport accessible pour les participant·e·s. Cela peut inclure des services de covoiturage, l'utilisation d'autobus accessibles ou la mise en place d'une aide financière pour le transport.
- ▶ Assurez-vous que les participant·e·s puissent apporter leur équipement de loisir adapté dans les transports en commun ou les services spécialisés.
- ▶ Lors de la planification des programmes et de la tarification, tenez compte des coûts liés au transport accessible.
- ▶ Pour plus d'information, Consultez le Domaine de pratique : **Environnement bâti**

Autres pratiques

- ▶ Selon le type de programme, vous pourriez vouloir aménager un espace calme où les participant·e·s peuvent se détendre et se recentrer.
- ▶ Reconnaissez l'importance pour le personnel — notamment les responsables des loisirs — de pouvoir compter sur des mentors pour les guider, leur offrir des ressources et les accompagner dans leur développement professionnel.
- ▶ Mettez en place une politique claire qui favorise l'inclusion et ne tolère aucune forme de discrimination. Assurez-vous que cette politique soit facilement accessible au public.
- ▶ Si possible, prévoyez un soutien en personnel supplémentaire dans vos budgets, par exemple en prévoyant un ratio élevé de personnel pour bien accompagner chacun·e.
- ▶ Mettez en place un mécanisme pour permettre au personnel et aux bénévoles de partager ce qu'ils ont appris après chaque période d'activités — par exemple, au moyen de rencontres de débriefing ou d'un babillard collaboratif dans la salle du personnel.

Déploiement des programmes

Les programmes récréatifs inclusifs sont essentiels pour favoriser un sentiment de communauté et permettre à tous et toutes de participer, quelles que soient leurs capacités. Voici quelques pratiques pour aider les gestionnaires de programmes, les instructeur·rice·s et le personnel à créer et à mettre en œuvre des programmes inclusifs de grande qualité ::

Encourager les interactions entre les participant·e·s

▶ Temps de jeu non structuré

- ▶ Lorsque les enfants ont du temps libre pour jouer, établissez quelques attentes amusantes pour encourager tout le monde à participer. Par exemple : « Essaie de bouger et de jouer avec un·e ami·e » ou « Joue à un jeu que tu n'as jamais essayé auparavant ou joue avec quelqu'un de nouveau ».
- ▶ Après le temps de jeu, rassemblez tout le monde pour discuter de ce qui s'est passé. Posez des questions comme : « Qui a joué avec quelqu'un de nouveau aujourd'hui? » et demandez-leur de lever la main.
- ▶ Encouragez également le personnel à participer au jeu. Iels peuvent soit prendre part entièrement, soit veiller à ce que tout le monde passe un bon moment en facilitant les activités.

▶ Pratiques générales

- ▶ Établissez des attentes claires dans votre service des loisirs pour offrir des programmes de grande qualité. Soutenez votre personnel afin qu'il puisse s'assurer que les programmes incluent des éléments permettant à chacun·e de bien participer.
- ▶ Le personnel et les bénévoles jouent un rôle important pour aider les participant·e·s, surtout les enfants, à se faire des amis. Iels peuvent inviter les gens à se joindre à des activités, demander de l'aide les uns aux autres et encourager le travail d'équipe.
- ▶ Si vous faites des projets d'art, placez les fournitures au centre de tables rondes. Cela facilite le partage et l'interaction. Utilisez des tables rondes plutôt que carrées ou rectangulaires, car elles permettent à tout le monde de se joindre plus facilement. Gardez du matériel d'art supplémentaire dans des armoires ouvertes pour que chacun puisse y accéder librement.

- ▶ Planifiez des activités qui exigent que les participant·e·s collaborent pour résoudre des problèmes.
- ▶ Pour les participant·e·s qui peuvent être neurodivergent·e·s, souvenez-vous que certain·e·s peuvent avoir besoin de temps pour s'ouvrir ou préférer ne pas se faire d'ami·e·s. Respectez toujours leurs choix.
- ▶ Créez une culture où chacun·e se sent inclus·e et encouragé·e à participer. Réfléchissez aux éléments de l'environnement qui pourraient faire en sorte que certaines personnes se sentent exclues, comme des odeurs fortes ou trop de bruit. Essayez de corriger ces aspects pour faciliter la participation de tous et toutes.

Être flexible

- ▶ Gardez les activités stimulantes en modifiant les règles ou en ajoutant du nouveau matériel. Si les participant·e·s semblent s'ennuyer, envisagez de passer à une autre activité.
- ▶ Créez des activités adaptées aux capacités et aux forces de chaque personne. Proposez différents niveaux d'activités — débutant, avancé, en groupe ou individuel — afin que chacun·e puisse trouver ce qui lui convient.
- ▶ Demandez aux participant·e·s ce qui les intéresse et utilisez leurs commentaires pour rendre les activités plus attrayantes. Prenez des notes sur leurs suggestions pour améliorer les futures activités.

Offrir une structure

- ▶ Essayez de garder une routine similaire pour chaque séance du programme, en fonction des besoins et des préférences des participant·e·s. Par exemple, vous pourriez terminer chaque séance par un cri d'équipe, du yoga ou des exercices de pleine conscience. Garder les mêmes jumelages entre bénévoles et participant·e·s peut aussi être utile, particulièrement pour certain·e·s participant·e·s neurodivergent·e·s.
- ▶ Intégrez du temps pour la socialisation informelle, comme du jeu libre ou des rassemblements spéciaux.
- ▶ Utilisez des activités centrées sur le processus plutôt que sur le résultat. Par exemple, des projets artistiques sans « bonne » façon de faire.

- ▶ Donnez à tous les participant·e·s la chance d'assumer des rôles de leadership, comme gardien·ne du temps, aide-collation ou assistant·e de premiers soins.
- ▶ Laissez les participant·e·s choisir entre différentes activités.
- ▶ Permettez aux participant·e·s de contribuer à la conception des activités avec leurs pairs et le personnel.
- ▶ Organisez des jeux où les participant·e·s doivent travailler ensemble, comme le personnel contre les participant·e·s. Ces jeux peuvent être particulièrement utiles pour certain·e·s participant·e·s neurodivergent·e·s.
- ▶ Permettez aux participant·e·s d'aider à créer les règles du programme. Utilisez un affichage avec des mots et des images pour rappeler ces attentes. Cela aide les nouveaux participants à apprendre les règles et à se sentir les bienvenus.

Fixer des objectifs

- ▶ Aidez les participant·e·s à définir des objectifs réalistes — des objectifs qu'ils peuvent atteindre fréquemment.
- ▶ Encouragez-les à se dépasser légèrement pour atteindre leurs objectifs. Célébrez et félicitez chaque réussite, même si elle semble petite.
- ▶ À mesure que les participant·e·s s'améliorent, aidez-les à ajuster leurs objectifs ou à en créer de nouveaux. Encouragez-les à essayer de nouvelles choses et à sortir de leur zone de confort.
 - ▶ Consultez la **recommandation n°4** du volet *Aider, informer et motiver pour favoriser la participation à l'activité physique*, qui propose des idées pour soutenir la participation à l'activité physique, la fixation d'objectifs, la planification et le suivi des progrès.

Autres pratiques

- ▶ Fournissez au personnel des renseignements détaillés sur les capacités de chaque participant·e et sur toute considération particulière à prendre en compte. Cela permet au personnel de mieux les soutenir, sans avoir besoin de connaître leur diagnostic.
- ▶ Utilisez le renforcement positif en donnant aux participant·e·s divers types de rétroaction lorsqu'ils réussissent ou font des efforts. Encouragez-les à persévérer même lorsque c'est difficile et à être fier·e·s de leurs accomplissements.

- ▶ Écoutez et respectez ce que les participant·e·s pensent et ressentent. Assurez-vous qu'ils sachent que leur opinion compte.
- ▶ Permettez aux participant·e·s en situation de handicap d'amener un frère, une sœur ou un·e ami·e aux programmes.

Histoires inspirantes

Truro, Nouvelle-Écosse

Shannon (elle), coordonnatrice de la vie active à Truro — une petite communauté de la Nouvelle-Écosse — est animée par le désir sincère de servir sa collectivité. Avec une équipe dévouée composée de membres du personnel, de bénévoles, de parents, de fratries et d'athlètes, elle a contribué à créer et à maintenir un programme inclusif de hockey luge depuis plus de dix ans. Ce programme a vu le jour en réponse à un besoin exprimé par les résident·e·s, qui devaient auparavant se rendre jusqu'à Halifax pour pouvoir pratiquer leur activité sportive.

Ce programme est ouvert à des participant·e·s de tous âges et de tous niveaux, afin que chacun·e puisse y trouver sa place. Pour tenir compte des différents niveaux d'habileté, Shannon et son équipe divisent la patinoire en zones distinctes, où sont proposés simultanément des ateliers de base et des mini-matchs. Au départ, les parents étaient invité·e·s à rester durant les séances pour contribuer à la sécurité, le temps que le personnel apprenne à mieux connaître les besoins particuliers. Ce n'est plus obligatoire aujourd'hui, mais beaucoup de parents continuent d'y assister, ce qui aide les nouveaux·elles à se sentir à l'aise et favorise les échanges. Ces liens renforcent le sentiment de communauté autour du programme.

Le programme bénéficie également du soutien du gestionnaire de la patinoire, qui réserve des plages horaires convoitées et offre bénévolement de son temps pour préparer les lieux chaque fin de semaine.

Calgary, Alberta

Deanne (elle) est coordonnatrice des loisirs pour la Ville de Calgary et compte de nombreuses années d'expérience dans la mise en place de programmes inclusifs. En 38 ans de service municipal, elle a vu plusieurs programmes évoluer et de nouveaux voir le jour — comme les camps de jour, qui ont beaucoup changé au fil du temps. Pour assurer la qualité de ces programmes, Deanne s'appuie sur les commentaires des participant·e·s et de leurs familles, souvent recueillis lors de conversations informelles. Elle en vérifie aussi l'accessibilité afin de s'assurer qu'ils répondent bien à la demande.

Avec son équipe, elle cherche constamment à s'améliorer. Iels sont convaincu·e·s qu'il y a toujours à apprendre et sont réceptif·ive·s aux suggestions. Iels échangent aussi régulièrement avec d'autres organismes pour partager idées et conseils. En réfléchissant à leurs pratiques, l'équipe révisé fréquemment les règles de fonctionnement, comme le ratio personnel/participant·e·s. Chaque changement est communiqué clairement afin d'assurer une expérience positive pour tout le monde.

Pour constituer son équipe, Deanne recrute des personnes enthousiastes, motivées à offrir une belle expérience aux participant·e·s. Elle ne cherche pas uniquement des expert·e·s dans ou en animation : elle privilégie une attitude positive et un véritable désir d'aider. Elle recueille également les commentaires des participant·e·s pour s'assurer que le personnel et les programmes répondent bien aux attentes.

Lorsque nécessaire, Deanne offre des formations à son équipe pour les aider à mieux remplir leur rôle. Une étape clé de ce processus consiste à discuter avec les participant·e·s et leurs familles pour bien comprendre ce dont iels ont besoin pour se sentir inclus·es. Cela aide le personnel à se préparer aux défis éventuels et à offrir une expérience positive à tou·te·s.

Calgary, Alberta

À Calgary, Deanne (elle) et son équipe ont constaté que la majorité des programmes inclusifs s'adressaient aux enfants et aux adolescent·e·s. Ils ont voulu changer cela en développant aussi des programmes inclusifs pour les adultes. Cette initiative a été inspirée par l'une des collègues de l'équipe, dont la fille handicapée avait dépassé l'âge pour accéder aux programmes jeunesse.

Au départ, ces programmes pour adultes fonctionnaient à perte, mais l'équipe y voyait une étape nécessaire pour bâtir une relation de confiance avec les participant·e·s. Elle a proposé des activités variées — cours de danse, de conditionnement physique — accessibles sans engagement à long terme. La popularité des programmes a rapidement augmenté grâce au bouche-à-oreille et aux recommandations de participant·e·s satisfait·e·s.

Pour maintenir le niveau de participation, l'équipe a continué d'offrir l'activité de façon hebdomadaire, même lorsque le nombre d'inscriptions était plus faible. Elle a également mis en commun le financement des différents programmes pour pouvoir maintenir une offre variée (arts, sports, etc.), même lorsque certaines activités attiraient moins de participant·e·s.

Domaine de pratique :

Accessibilité de l'environnement bâti

L'accessibilité des bâtiments et des espaces extérieurs signifie les concevoir de façon à ce que toutes les personnes puissent les utiliser facilement et confortablement, peu importe leur type de limitation. Cela inclut les besoins des personnes ayant des limitations physiques (p. ex. paralysie cérébrale, lésion de la moelle épinière, diabète), sensorielles (p. ex. vision faible ou perte de l'ouïe) ou neurodivergentes (p. ex. trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité, dyslexie). Les services municipaux de loisirs peuvent aller au-delà des exigences provinciales en la matière.



Comment pouvez-vous agir pour améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti?

Rendre les espaces publics accessibles peut représenter un défi. Cela implique souvent de collaborer avec d'autres services municipaux, de réaliser des audits d'accessibilité ou de participer à des comités consultatifs. Les services de loisirs occupent une place essentielle pour gérer les relations avec le milieu et mettre les programmes en action. Votre contribution est précieuse pour faire en sorte que les lieux soient non seulement accessibles, mais aussi vraiment accueillants. En vous impliquant et en prenant des initiatives, vous contribuez à faire des lieux de loisirs des espaces inclusifs pour toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités.

Les pratiques qui sont proposées ci-dessous peuvent vous aider à démarrer votre projet. Vous pourrez les adapter selon les besoins de votre milieu. Ce qui compte, c'est que votre rôle — au sein du service municipal des loisirs — contribue à bâtir une collectivité ouverte et solidaire envers les personnes en situation de handicap.

Résumé

Plusieurs pratiques efficaces sont en mesure d'améliorer concrètement l'accessibilité de l'environnement bâti des installations récréatives. Elles vous aideront à passer à l'action et à avancer vers vos objectifs, de façon proactive.

1. La première étape consiste à **créer un élan** dans votre communauté, en mobilisant les gens et en cherchant à obtenir l'appui des décideur·euse·s politiques.
2. Vous verrez ensuite comment **évaluer l'état des lieux** grâce à un audit d'accessibilité et à la rédaction d'un rapport ou d'un plan adapté.
3. Enfin, vous verrez comment **appliquer les recommandations** issues des audits, en assurant une bonne communication et un suivi des progrès réalisés.

Pistes de mise en œuvre

Créer un élan collectif

Préparation

- ▶ Il est essentiel d'obtenir l'appui des responsables municipaux pour faciliter les décisions budgétaires. Toutefois, l'adhésion des membres de la communauté et des usager·ère·s des services municipaux est tout aussi importante.
 - ▶ Pour plus d'information, consultez le Domaine de pratique : **Mobilisation des décideur·euse·s**
- ▶ La conception universelle ne se limite pas à rendre les bâtiments et les espaces extérieurs accessibles. Elle porte aussi sur la manière dont les gens interagissent avec ces lieux. Le personnel doit être formé pour intervenir efficacement dans ces environnements.
- ▶ Consultez le plan d'accessibilité de votre municipalité s'il en existe un. Les provinces dotées de lois sur l'accessibilité l'exigent.
- ▶ Examinez les politiques en vigueur dans votre municipalité et comparez-les avec celles de communautés semblables, qu'elles soient urbaines ou rurales.
- ▶ Consultez des articles scientifiques, notamment ceux en accès libre sur Google Scholar. Vous pouvez aussi vous informer auprès d'organismes spécialisés en accessibilité, comme la Fondation Rick Hansen, pour découvrir les pratiques exemplaires actuelles.
- ▶ Prenez en considération les précédents projets d'accessibilité qui ont bien fonctionné dans votre municipalité. Le fait d'établir des liens avec d'autres services municipaux peut vous aider à comprendre comment ceux-ci planifient et mettent en œuvre leurs initiatives en matière d'accessibilité.

Mobilisation

- ▶ **Sensibiliser la communauté**
 - ▶ Faites participer un large éventail de personnes dès le début du projet. Cela peut comprendre des personnes ayant divers types de limitations (physiques, sensorielles, invisibles), ainsi que leurs aidant·e·s, familles et proches. Envisagez d'offrir un service de garde pour faciliter la participation.

- ▶ Concevez des documents faciles à comprendre, rédigés dans un langage simple. Donnez des consignes claires et offrez plusieurs façons de donner son avis, en ligne et en personne.

- ▶ Pour plus d'information, consultez le Domaine de pratique :

Communication

- ▶ Plutôt que de demander aux gens de se déplacer vers vous, allez à leur rencontre ou travaillez avec des organismes qui les accompagnent déjà.
- ▶ Utilisez différents moyens pour joindre la population : affiches avec codes QR dans les parcs, visites de site, ateliers, rencontres publiques, plateformes en ligne, etc.

▶ Favoriser la participation active

- ▶ Préparez un plan pour consulter l'ensemble de la communauté, en particulier les personnes en situation de handicap. Définissez des objectifs clairs et expliquez comment les idées recueillies seront prises en compte. Continuez à échanger avec les gens même après la fin du projet pour continuer à l'améliorer.
 - ▶ Pour plus d'information, consultez le Domaine de pratique : **Partenariats**
- ▶ Expliquez comment les décisions ont été prises et comment les idées de la communauté ont été intégrées. Donnez des nouvelles régulièrement (infolettres, réseaux sociaux, etc.).
- ▶ Entourez-vous de compétence. Faites appel à des personnes expertes pour interagir avec différents groupes, y compris des personnes en situation de handicap. Ces personnes doivent bien comprendre les enjeux d'accessibilité.
- ▶ Prévoyez un budget suffisant pour consulter tout le monde de façon inclusive et respectueuse.
- ▶ Si vous demandez un effort contribution particulier à des personnes en situation de handicap, prévoyez une reconnaissance juste de leur temps: argent, carte-cadeau, lettre de recommandation... selon ce qu'elles préfèrent.
- ▶ Si vous invitez des personnes handicapées à des rencontres, prévoyez de quoi manger et un soutien pour les déplacements. Leur participation ne devrait rien leur coûter.

- ▶ Prenez votre temps. Donnez à chacun·e l'occasion de comprendre et de s'exprimer à son rythme.
- ▶ Si possible, formez un comité consultatif en accessibilité pour que les besoins de chacun·e soient bien pris en compte (voir section suivante).
- ▶ **Rendre le processus inclusif**
 - ▶ Utilisez différents modes de communication. Faites appel à des personnes qui maîtrisent la langue des signes pour aider les personnes sourdes. Décrivez les images pour les personnes qui ne peuvent pas les voir.
 - ▶ Choisissez des lieux faciles d'accès pour tout le monde et qui offrent les éléments suivants ::
 - ▶ Entrées accessibles
 - ▶ Éclairage adéquat
 - ▶ Alarmes visuelles
 - ▶ Systèmes de sonorisation
 - ▶ Toilettes universellement accessibles
 - ▶ Signalisation facile à lire
 - ▶ Aménagez l'espace pour que chacun·e puisse voir, circuler et se déplacer aisément.
 - ▶ Prévoyez des éléments comme :
 - ▶ L'accessibilité en transport en commun ou en voiture
 - ▶ La disponibilité de stationnements accessibles
 - ▶ Le meilleur moment de la journée pour organiser la rencontre
 - ▶ Donnez aux gens des indications claires sur l'accès au bâtiment. Indiquez où se trouvent les toilettes et les stationnements.
 - ▶ Aidez les personnes ayant besoin de soutien additionnel en leur offrant des outils adaptés pour mieux voir ou entendre. Engagez des interprètes qui maîtrisent la langue des signes. Utilisez des technologies comme l'affichage de sous-titres en temps réel. Offrez l'information en braille ou en gros caractères. Autorisez la présence d'animaux d'assistance et d'accompagnateur·rice·s.

- ▶ Soyez attentif·ive aux propos des participant·e·s. Faites preuve de patience et cherchez à comprendre ce qu’iels vivent.

Structurer un comité consultatif en accessibilité

Si votre municipalité possède déjà un comité consultatif, assurez-vous de pouvoir participer aux rencontres et discuter des enjeux liés au loisir. Décrivez alors les obstacles que rencontrent les gens lorsqu’iels essaient de participer à des activités sportives ou récréatives. Déléguiez un·e membre de votre équipe à ces rencontres ou soumettez un court rapport présentant des pistes pour rendre les activités plus accessibles. Vous pouvez aussi partager vos idées par d’autres moyens qui conviennent à votre contexte.

Si aucun comité n’existe encore, vous pouvez vous inspirer des pistes ci-dessous pour en créer un au sein de votre service des loisirs ou à l’échelle de la municipalité.

▶ Rôle du comité consultatif en accessibilité

- ▶ Le comité consultatif en accessibilité devrait être indépendant, et non simplement une extension de l’administration municipale. Vous pouvez envisager de le former en collaboration avec d’autres municipalités ou services.
- ▶ Rédigez un énoncé de mission et définissez des valeurs pour le comité, tout en laissant aux membres la possibilité de les modifier au fil du temps.

▶ Considérations sur le recrutement des membres du comité

- ▶ Assurez-vous que le processus de candidature soit simple et accessible pour toutes et tous.
- ▶ Partagez vos invitations à rejoindre le comité dans plusieurs formats accessibles, comme l’audio ou les gros caractères.
- ▶ Contactez divers organismes pour les informer de ces occasions de participation. Expliquez-leur comment contribuer au comité peut vraiment faire une différence.
- ▶ Choisissez une personne au sein de votre équipe pour jouer le rôle de coordonnateur·rice à l’accessibilité.
- ▶ Formez un comité diversifié, avec des employé·e·s, des bénévoles, des personnes en situation de handicap et des personnes engagées sur les questions d’inclusion.

- ▶ Assurez-vous d'offrir une reconnaissance juste aux personnes en situation de handicap pour leur temps et leur expertise. Cela peut être de l'argent, des accès gratuits à des activités ou toute autre forme qui leur convient. Demandez-leur ce qu'elles préfèrent.
- ▶ **Cadre de référence du comité**
 - ▶ Assurez-vous que tou·te·s les membres comprennent bien les notions de « accessibilité », « inclusion », « conception universelle » ou même « accessibilité à la visite ».
 - ▶ Rédigez un énoncé de mission expliquant pourquoi vous travaillez sur l'accessibilité et quels sont les objectifs poursuivis.
 - ▶ Organisez des rencontres publiques qui peuvent aussi être diffusées en ligne.
 - ▶ Offrez aux membres du comité une introduction aux lois et règlements pertinents en matière d'accessibilité.

Principes de base

- ▶ Parlez d'abord du processus et de l'importance de rendre les lieux accessibles, avant de discuter des coûts.
- ▶ Expliquez que l'intégration d'éléments d'accessibilité universelle dans les nouveaux bâtiments n'est pas vraiment beaucoup plus coûteuse. En revanche, si l'accessibilité n'est pas intégrée dès le départ, les correctifs ultérieurs peuvent s'avérer très coûteux.
- ▶ Lisez la **[Trousse d'outils sur l'accessibilité](#)** de la Fondation Rick Hansen pour orienter vos politiques en matière d'accessibilité dans l'environnement bâti.

Faire le point sur l'accessibilité actuelle (Audit)

Audit de l'accessibilité

- ▶ Faites appel à des expert·e·s en accessibilité pour réaliser un audit. Vous pouvez impliquer votre comité ou demander l'aide d'un groupe externe. Consultez l'annexe B de ce guide pour plus de ressources et de conseils pratiques.
- ▶ Discutez avec des personnes en situation de handicap, réalisez des sondages ou invitez-les à faire des visites de lieux. Cela peut inclure des parcours à pied ou en fauteuil roulant pour constater ce qui doit être amélioré.

- ▶ Commencez par les bâtiments et espaces extérieurs les plus fréquentés.
- ▶ Si votre municipalité ne possède pas ses propres normes en matière d'accessibilité, informez-vous sur ce que font les autres.
- ▶ Faites le point sur les actions déjà entreprises pour améliorer l'accessibilité et les défis rencontrés en cours de route.

Rapport d'audit d'accessibilité

▶ Contenu

- ▶ Incluez des photos et des références aux règlements du bâtiment.
- ▶ Ajoutez des détails sur les bâtiments et les espaces extérieurs visés par l'audit.
- ▶ Rédigez un rapport facile à consulter, incluant des liens vers des ressources complémentaires.
- ▶ Assurez-vous qu'il respecte les règles municipales et provinciales en matière d'accessibilité universelle.
- ▶ Déterminez les obstacles à éliminer en priorité, par exemple ceux liés aux lieux les plus fréquentés ou aux améliorations peu coûteuses à mettre en œuvre.
- ▶ Dans la section du plan portant sur la mise en œuvre, intégrez des outils pour mesurer les progrès réalisés. Cela aide les gestionnaires à suivre l'évolution concrète du projet.
- ▶ Dans la partie du plan consacrée aux actions, précisez qui est responsable de chaque tâche (ex. : éliminer un obstacle). Indiquez les coûts estimés, l'échéancier, les mécanismes de suivi, ainsi que les façons de répondre aux questions et aux plaintes. Collaborez avec les personnes qui seront effectivement responsables de la mise en œuvre pour élaborer cette section.
- ▶ Faites parvenir une version préliminaire du rapport à toutes les personnes qui y auront contribué, pour obtenir leur accord final.
- ▶ Demandez l'avis de la communauté — en particulier des personnes handicapées — sur le rapport. Vous pouvez publier l'ébauche en ligne ou organiser une rencontre.
- ▶ Rédigez le rapport dans un langage simple, et présentez-le de manière claire et attrayante.

Audits de l'accessibilité

Voici les organisations spécialisées à contacter pour effectuer un audit d'accessibilité :

- ▶ [Fondation Rick Hansen](#)
- ▶ [Accessibility Partners Canada](#)
- ▶ [SPARC BC](#)
- ▶ [“The Accessibility Planning Toolkit for Municipalities” by Nova Scotia Accessibility Directorate](#)

Suivi des recommandations de l'audit d'accessibilité

Communication

- ▶ Transmettez le rapport aux personnes clés, comme la direction municipale et les élu·e·s. Diffusez-le à l'ensemble de la communauté par divers moyens : site web municipal, infolettres, etc.
- ▶ Si possible, offrez le rapport dans différents formats, par exemple en gros caractères ou en version audio, selon les besoins des interlocuteur·rice·s.
- ▶ Mettez en place des mécanismes pour recueillir les commentaires. Utilisez, par exemple, des boîtes à suggestions ou réalisez des sondages pour obtenir les réactions et les avis du public.
 - ▶ Pour plus d'information, consultez le Domaine de pratique : [**Communication**](#)

Suivi des travaux

- ▶ Organisez des rencontres régulières avec les responsables du comité consultatif en accessibilité et la ou le coordonnateur·rice à l'accessibilité (si ce poste existe), tout au long de la mise en œuvre des projets.
- ▶ Révissez et actualisez chaque année les recommandations de l'audit.

Histoires inspirantes

Shelburne, Nouvelle-Écosse

À Shelburne, en Nouvelle-Écosse, cette petite municipalité entreprend de grands changements pour que toutes les personnes puissent profiter des espaces communautaires. Adam, directeur des loisirs et des parcs, mène cette démarche inspirée par l'engagement de son prédécesseur en faveur de l'inclusion.

Adam et son équipe cherchent constamment des moyens créatifs d'adapter les environnements pour soutenir les personnes de tous âges et de toutes capacités. Iels ont mis en place une politique simple qui oriente tous leurs projets. Cette politique leur permet d'obtenir le soutien du conseil, de planifier les budgets et de gérer les grands projets.

Bien que les lignes directrices publiques en matière d'accessibilité leur aient été utiles, l'équipe d'Adam voulait aller au-delà des exigences minimales. Pour eux, l'accessibilité ne se limite pas aux structures physiques comme les murs ou les portes : il s'agit de créer des environnements où les gens se sentent en sécurité, soutenu·e·s, et où iels vivent des expériences positives.

Adam considère que les environnements bâtis évoluent en permanence. À mesure que les gens interagissent avec les lieux, ceux-ci s'adaptent à leurs besoins. Cette perspective aide à mieux comprendre l'évolution des besoins en matière d'infrastructures. Un bel exemple de cette approche est la récente amélioration d'un parc local très fréquenté autant par les résident·e·s que les touristes. L'équipe voulait s'assurer que le parc soit accessible à tout le monde. Grâce à une subvention, une firme de consultation a été embauchée pour évaluer l'accessibilité du site. Le rapport a mis en lumière les éléments qui fonctionnaient bien, ceux à améliorer et a fourni des recommandations pour les futurs aménagements.

Les commentaires de la communauté se sont avérés essentiels. L'équipe d'Adam a rencontré le comité consultatif en accessibilité et a organisé des visites sur place avec des personnes handicapées. Ce dialogue continu a permis d'adapter les aménagements du parc aux besoins réels d'une population diversifiée.

Edmonton, Alberta

Heather (elle) travaille depuis plus de dix ans pour la ville d'Edmonton sur des projets axés sur l'inclusion et l'accessibilité. En 2018, elle a collaboré avec un·e collègue expert·e en architecture, qui partageait aussi son engagement pour l'accessibilité, afin de concevoir une politique innovante: la **Politique C602 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées**. Cette politique a été officiellement adoptée en 2019.

Pour mettre en œuvre cette politique, Heather a contribué à l'élaboration du tout premier **Plan organisationnel d'accessibilité** sur trois ans, qui couvrait la période 2021–2024. Elle travaille actuellement sur un deuxième plan pluriannuel qui débutera en 2025. La ville d'Edmonton a également élaboré son propre Guide de conception accessible, qui dépasse les exigences du Code du bâtiment de l'Alberta. Ce guide garantit que tous les nouveaux bâtiments sont conçus en intégrant l'accessibilité dès la phase de planification.

Selon Heather, deux facteurs clés expliquent le succès de cette démarche : l'appui de la haute direction et la mise en place d'un plan de gestion du changement. Ce plan a permis au personnel de comprendre la politique et a favorisé un changement de culture organisationnelle vers plus d'acceptation et de compréhension. La collaboration avec des personnes handicapées, des responsables de programmes inclusifs et des partenaires communautaires a également été essentielle. Des réactions ont été recueillies par sondages en ligne et lors de séances tenues dans des lieux communautaires familiers. Ces retours ont été partagés entre les services municipaux, ce qui a permis de poser des actions concrètes pour éliminer les obstacles identifiés.

Domaine de pratique :

Culture et gestion inclusives en milieu de travail

Une culture et une gestion inclusives en milieu de travail sont celles où tou·te·s se sentent accueilli·e·s, respecté·e·s et soutenu·e·s, y compris les personnes handicapées. Cela commence par un engagement clair de la direction envers l'inclusion et se manifeste à travers des pratiques en ressources humaines qui assurent l'égalité des chances et fournissent à chacun·e ce dont iel a besoin pour réussir.



Comment favoriser l'inclusion des personnes handicapées en milieu de travail?

En tant que responsable au sein d'un service de loisirs, vous jouez un rôle clé pour créer un milieu de travail accueillant pour tout le monde. Vous n'êtes pas seulement en position de gestion : vous avez le pouvoir de **faire une réelle différence**. Votre engagement envers l'inclusion des personnes handicapées ne doit pas se limiter à des paroles : il doit se refléter dans chacune de vos actions. En démontrant concrètement votre souci de l'inclusion, vous envoyez un message fort à votre équipe. Vous montrez que l'inclusion est un pilier de la mission de votre service, et non un simple concept. En agissant de façon cohérente, vous inspirez votre équipe à suivre votre exemple.

Les pistes ci-dessous visent à vous aider à renforcer l'inclusion des personnes handicapées dans votre milieu de travail. Vous pouvez les adapter à la réalité de votre municipalité, comme le montrent les deux exemples suivants.

- ▶ **Municipalités rurales** : Si votre municipalité est de petite taille et que vous ne pouvez vous appuyer sur un service des ressources humaines dédié, ou si votre personnel est très occupé, concentrez-vous sur les pratiques les plus pertinentes et réalisables selon votre contexte.
- ▶ **Municipalités de plus grande taille** : si vous disposez d'un service des ressources humaines, voyez comment collaborer plus étroitement avec celui-ci afin de mettre ces pratiques en œuvre dans l'ensemble de la municipalité. Vous pouvez aussi commencer par intégrer certaines actions concrètes au sein de votre propre service de loisirs.

En tant que responsable, il est essentiel de se rappeler que vos actions, autant que vos intentions, contribuent à bâtir un milieu de travail où chaque personne handicapée se sent accueillie, respectée et valorisée.

Résumé

De nombreuses pratiques fondées sur des données probantes permettent de mettre en place une culture de travail inclusive et une gestion équitable. Ces pratiques sont regroupées en quatre grands volets :

- 1. Mesures d'adaptation** : Ce volet explique comment répondre aux demandes d'adaptation, les mettre en place, puis les ajuster ou les réévaluer au besoin. Il précise aussi les responsabilités de chaque partie dans ce processus.
- 2. Documentation organisationnelle** : Ce volet propose des conseils sur les éléments à intégrer dans vos politiques internes, rapports et énoncés de mission, pour refléter un engagement clair envers l'inclusion.
- 3. Pratiques inclusives en gestion des ressources humaines** : Ce volet aborde les pratiques d'embauche inclusives, du recrutement à la rétention, ainsi que des suggestions de contenus à aborder dans la formation du personnel.
- 4. Dynamiques interpersonnelles en milieu de travail** : Ce volet s'intéresse aux dynamiques interpersonnelles en milieu de travail et à la manière de favoriser un climat réellement inclusif. On y propose des conseils concrets pour mieux communiquer, tisser des liens, collaborer au quotidien et reconnaître le rôle clé des personnes en position d'influence dans la création d'un environnement où chacun·e peut s'épanouir.

Pistes de mise en œuvre

Mesures d'adaptation

Divulgation

- ▶ Reconnaissez que les employé·e·s ne sont pas tenu·e·s de divulguer immédiatement ou automatiquement des renseignements personnels sur leur santé (comme leur limitation).
- ▶ Mettez en place un processus sécurisant et volontaire permettant aux employé·e·s de divulguer leur limitation ou de demander des mesures d'adaptation, s'ils le souhaitent. [**Consultez la Commission canadienne des droits de la personne**](#) ou le [**Conseil canadien de la réadaptation et du travail**](#) pour plus d'informations.
- ▶ Assurez-vous de disposer des ressources et des mécanismes nécessaires pour mettre rapidement en place les mesures d'adaptation requises à la suite d'une divulgation. Vous pouvez vous référer à la [**Commission canadienne des droits de la personne**](#) ou le [**Conseil canadien de la réadaptation et du travail**](#) pour plus d'informations.

Perspectives sur les mesures d'adaptation

- ▶ Considérez les mesures d'adaptation comme une façon de soutenir vos employé·e·s, et non comme une simple obligation légale.
- ▶ Toute personne employée devrait pouvoir bénéficier de mesures d'adaptation, même si elle n'a pas déclaré de limitation.
- ▶ Gardez à l'esprit que les personnes handicapées n'ont pas toutes les mêmes besoins. Par exemple, les utilisateur·rice·s de fauteuil roulant ne nécessitent pas tous·tes les mêmes adaptations, voire aucune dans certains cas.
- ▶ Parfois, une mesure d'adaptation ne fonctionne pas parfaitement dès le départ. Par exemple, il faut parfois quelques essais pour trouver un horaire de travail convenable. Il est important de faire preuve de patience et d'ouverture dans la recherche de solutions.

Mettre en place des mesures d'adaptation

- ▶ Si possible, désignez une personne responsable des mesures d'adaptation au sein de votre organisation.
- ▶ Lors du recrutement, informez clairement les candidat·e·s que des mesures d'adaptation sont disponibles. Vous pouvez l'indiquer dans l'offre d'emploi, pendant l'entrevue, ou, si c'est le cas, en mentionnant la personne ou l'équipe responsable des mesures d'adaptation.
- ▶ Prévoyez un budget centralisé dédié aux mesures d'adaptation. **Consultez le Conseil canadien de la réadaptation et du travail** pour des ressources utiles à ce propos.
- ▶ Collaborez avec d'autres organismes pour offrir certains aménagements, comme du matériel adapté.
- ▶ Reconnaissez qu'il existe plusieurs façons valables d'accomplir une tâche.
- ▶ Les mesures d'adaptation peuvent inclure des changements physiques (par exemple, filtres pour lumière bleue, écouteurs antibruit), ou des ajustements aux politiques internes (comme autoriser le télétravail ou attribuer un poste fixe dans un bureau à postes partagés).
- ▶ Pensez à intégrer des mesures d'adaptation courantes dans vos politiques internes : télétravail, horaires flexibles ou pauses plus fréquentes, par exemple.

Évaluer et ajuster les mesures d'adaptation

- ▶ Vérifiez régulièrement si les mesures d'adaptation en place sont efficaces. Par exemple, après l'arrivée d'un·e nouvel·le employé·e, il est utile de revoir les ajustements rapidement, car les besoins réels se précisent souvent une fois le travail commencé. La fréquence de suivi peut varier selon vos ressources : mensuelle, semestrielle ou autre.
- ▶ Mettez en place un mécanisme pour que les employé·e·s en situation de handicap puissent donner leur avis sur les mesures d'adaptation reçues.
- ▶ Les besoins peuvent évoluer, notamment lors d'un retour au travail après un problème de santé ou lié à une limitation. Si une mesure d'adaptation doit être modifiée, reprenez le processus d'accompagnement pour vous assurer qu'elle demeure adéquate.

- ▶ Il est normal qu'une mesure d'adaptation ne fonctionne pas parfaitement dès le départ. Une solution peut sembler idéale en théorie, mais ne pas convenir en pratique. D'où l'importance de faire un suivi et d'apporter des ajustements au besoin.

Responsabilité des personnes en position d'influence

- ▶ En tant que responsable, vous devriez proposer des mesures d'adaptation de manière proactive, par exemple en les mentionnant dans les offres d'emploi et le matériel de recrutement. N'attendez pas que les employé-e-s fassent la demande : prenez l'initiative de créer un milieu de travail inclusif.
- ▶ Assurez-vous que tout le monde sache qui est responsable de chaque étape du processus d'adaptation. Expliquez clairement les rôles de chacun-e et assurez-vous qu'ils sont bien compris. N'hésitez pas à faire des rappels au besoin.
- ▶ En tant que responsable, vous influencez la manière dont les mesures d'adaptation sont perçues et discutées dans le milieu de travail. C'est à vous de créer un climat sécuritaire où chacun-e se sent à l'aise de parler de ses besoins. Le respect, l'écoute et le soutien doivent toujours guider votre approche.

Documentation organisationnelle

Politiques contre le harcèlement, la discrimination et les mauvais traitements

- ▶ Indiquez clairement qu'aucun harcèlement, aucune discrimination ou maltraitance fondée sur une limitation n'est tolérée. Le harcèlement lié au handicap doit être pris aussi au sérieux que le harcèlement sexuel.
- ▶ Intégrez des sections spécifiques sur les limitations dans vos politiques internes. Expliquez comment vous traiterez les plaintes, en vous engageant à les prendre au sérieux, à intervenir rapidement et à suivre un processus cohérent. Consultez la [**Commission canadienne des droits de la personne**](#) ou le [**Conseil canadien de la réadaptation et du travail**](#) pour plus d'informations.
- ▶ Dans la mesure du possible, impliquez des personnes handicapées dans l'élaboration de vos politiques internes. Invitez-les à participer à des groupes de discussion, des panels ou à remplir des sondages anonymes. Remerciez-les pour leur contribution en les rémunérant de manière équitable : compensation financière, accès gratuit à des programmes, ou toute autre forme reconnue selon leurs préférences.

Énoncé de mission et valeurs

- ▶ Rédigez un énoncé de mission qui démontre votre engagement envers la société et votre volonté d'embaucher et de retenir des employé·e·s et bénévoles en situation de handicap.
- ▶ En plus de votre mission, élaborer une liste de valeurs qui reflètent votre engagement envers l'inclusion et l'emploi des personnes handicapées. Par exemple, des valeurs comme « compassion » ou « respect » peuvent rappeler l'importance de la compréhension des différences..

Autres principes de base pour les politiques et rapports

- ▶ Envisagez d'inclure certaines mesures d'adaptation courantes dans vos politiques internes. Par exemple, permettre le télétravail peut être une bonne pratique.
- ▶ Dans la mesure du possible, impliquez des personnes handicapées dans l'élaboration de vos politiques. Si vous leur demandez de contribuer à un projet (comme une politique), remerciez-les pour leur temps en leur offrant une compensation juste.

Comment offrir une compensation

- ▶ **Demandez-leur** : le meilleur moyen de remercier est de leur demander ce qu'ils préfèrent!
- ▶ **De façon équitable** : la compensation doit être proportionnelle à leur implication.
- ▶ **Financier** : vous pouvez offrir une rémunération financière.
- ▶ **Autres formes** : cartes-cadeaux, lettre de recommandation ou autre forme de reconnaissance adaptée à leurs préférences.

Facilitez leur participation

- ▶ **Aucun coût** : leur participation ne devrait entraîner aucune dépense de leur part.
- ▶ **Repas** : si une rencontre a lieu pendant l'heure du repas, prévoyez de la nourriture.

- ▶ **Déplacements** : s'ils doivent se déplacer, offrez des titres de transport ou du soutien pour couvrir les frais.
- ▶ Intégrez pleinement la question du handicap dans vos politiques d'inclusion et de diversité en milieu de travail.
- ▶ Lorsque vous évaluez vos progrès en matière d'inclusion, intégrez des indicateurs liés au handicap dans vos rapports. Par exemple, mesurez le nombre de partenariats créés ou le nombre d'heures de formation à la sensibilisation au handicap suivies par le personnel. Appuyez-vous sur ces indicateurs pour évaluer à la fois les résultats quantitatifs et les comportements observés.
- ▶ Formez une équipe chargée d'examiner vos politiques internes afin de repérer les éléments qui peuvent potentiellement exclure des personnes. Cette équipe devrait inclure des employé·e·s, des gestionnaires RH et des responsables en équité, diversité et inclusion. Si personne dans l'équipe ne s'identifie comme personne handicapée, assurez-vous d'obtenir l'avis de personnes concernées pour orienter vos décisions.

Pratiques inclusives en gestion des ressources humaines

Favoriser une culture de travail inclusive par la formation du personnel

- ▶ Intégrez les contenus suivants dans la formation du personnel :
 - ▶ **Lois et droits en lien avec les limitations**
 - ▶ **Définitions du handicap / de la limitation**
 - ▶ **Comportements appropriés lors d'interactions avec des personnes handicapées**
 - ▶ **Utilisation des mesures d'adaptation par les employé·e·s**
 - ▶ **Diversité**
 - ▶ **Solidarité active (allyship)**
 - ▶ **Intelligence émotionnelle**

- ▶ **Formation à l'intervention en tant que témoin** – La formation devrait également souligner l'importance de soutenir les employé·e·s en situation de handicap et rappeler que la discrimination à leur égard est illégale.
- ▶ Pour les personnes en position de responsabilité (gestionnaires, superviseur·e·s ou autres), il est important d'inclure les mêmes contenus de formation que pour l'ensemble du personnel, ainsi que les suivants :
 - ▶ **Compréhension des enjeux liés aux limitations et résolution créative de problèmes**
 - ▶ **Compétences en communication**
 - ▶ **Capacité à remettre en question le statu quo**
 - ▶ **Engagement envers une culture de travail inclusive, la mission organisationnelle et les démarches liées aux mesures d'adaptation**
 - ▶ **Acceptation, engagement et soutien envers les employé·e·s en situation de handicap**
- ▶ Offrez une formation qui encourage l'empathie, l'ouverture d'esprit, la reconnaissance des erreurs et l'entraide.
- ▶ Lorsqu'une personne reçoit une mesure d'adaptation ou partage une information personnelle, cela peut susciter la curiosité. La formation devrait donc insister sur le respect de la vie privée.
- ▶ Considérez la formation et l'accueil (intégration) comme des leviers essentiels pour établir des relations positives entre l'organisation et son personnel.
 - ▶ Pour plus d'information, consultez le Domaine de pratique : **Formation du personnel**

Processus d'embauche

- ▶ **Création de postes et affichage**
 - ▶ Lors de la rédaction d'une description de poste, concentrez-vous sur les **résultats attendus** plutôt que sur la **manière précise** de les atteindre. Cela permet de reconnaître que ce qui compte, c'est la capacité de la personne à accomplir le travail, peu importe la méthode. **Consultez le Conseil canadien de la réadaptation et du travail** pour des conseils supplémentaires.

- ▶ Il est recommandé de concevoir des postes dont le contenu peut s'ajuster aux compétences et forces de chaque employé·e. Cela permet aux personnes d'exercer leurs fonctions selon ce qu'ils font le mieux.
- ▶ Favorisez la création d'équipes diversifiées en compétences et en styles. Par exemple, certaines personnes excellent dans le multitâche, d'autres en leadership, d'autres encore dans le souci du détail.
- ▶ Il peut être utile de faire appel à un organisme externe pour vous aider à rendre votre processus d'embauche plus inclusif.
- ▶ Lorsque vous formez un comité d'embauche, assurez-vous qu'il soit diversifié. Si possible, incluez des personnes handicapées dans ce processus.

▶ **Recrutement**

- ▶ Mettez en place des stages ou des programmes d'emploi à l'essai de manière continue, afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des occasions d'emploi valorisantes et de faciliter leur accès à des postes permanents.
- ▶ Collaborez avec des organismes qui soutiennent l'intégration professionnelle des personnes handicapées.
- ▶ Dans votre matériel de recrutement, mentionnez clairement que votre organisation valorise la diversité — y compris celle des personnes en situation de handicap, qui peuvent aussi avoir des identités multiples et croisées.
- ▶ Lors de la diffusion d'offres d'emploi, indiquez clairement que les candidatures de personnes handicapées sont bienvenues. Mentionnez également que des mesures d'adaptation peuvent être offertes durant le processus, notamment pour les entrevues.
- ▶ Assurez-vous que vos offres d'emploi en ligne et autres outils de recrutement respectent les normes d'accessibilité. Consultez notamment [**l'Institut national canadien pour les aveugles**](#) pour des ressources utiles.
- ▶ Lors de l'embauche, valorisez la sensibilité des candidat·e·s à l'inclusion des personnes handicapées. Consultez le [**Conseil canadien de la réadaptation et du travail**](#) pour plus d'informations.

► Intégration

- Lorsqu'une nouvelle personne entre en poste, fournissez-lui un plan clair à suivre. Ce plan devrait inclure toutes les informations utiles ainsi qu'un horaire pour faciliter son intégration.
- Mettez en place un système de jumelage où chaque nouvel·le employé·e est associé·e à une personne déjà en poste. Ce jumelage s'adresse à tout le personnel nouvellement embauché, et non uniquement aux personnes handicapées. Le soutien offert devrait être adapté aux besoins de la personne intégrée et aux forces de la personne ressource — cela peut inclure la culture organisationnelle, l'équilibre travail-vie personnelle ou les aspects sociaux du milieu. Consultez le [Conseil canadien de la réadaptation et du travail](#) pour plus d'outils.

► Rétention du personnel

- Offrez des horaires de travail flexibles.
- Offrez aux employé·e·s la possibilité d'adapter leur poste en fonction de leurs compétences et de leurs forces.
- Procurez des technologies d'assistance (TA) aux employé·e·s qui souhaitent les utiliser. Collaborez avec des organismes externes pour obtenir davantage d'équipements, apprendre à les utiliser et offrir un meilleur soutien.
- Si une personne nouvellement embauchée souhaite impliquer d'autres personnes dans son processus d'intégration — comme un·e proche, un organisme partenaire ou un·e accompagnateur·rice en emploi — soyez ouvert·e à cette approche. Les superviseur·e·s et gestionnaires devraient rencontrer régulièrement ces accompagnateur·rice·s afin d'apprendre à bien interagir avec les employé·e·s, les former et les encadrer. Des exemples utiles sont les programmes « [Prêts, disponibles et capables](#) » d'Inclusion Canada ou ceux du [Conseil canadien de la réadaptation et du travail](#).
- Mettez en place des programmes de mentorat ou de jumelage semi-structurés qui se poursuivent après l'intégration. Ce type de soutien devrait être offert à tout le personnel, pas seulement aux personnes handicapées. Consultez le [Conseil canadien de la réadaptation et du travail](#) pour des exemples concrets.

- ▶ Lorsque vous formez des équipes de projet, assurez-vous de confier à chaque personne des tâches qui correspondent à ses forces. Tenez compte du niveau d'encadrement souhaité, de ses préférences en matière de tâches, ainsi que de sa capacité à assumer certaines responsabilités.

Dynamiques interpersonnelles en milieu de travail

Rôles des superviseur·e·s et gestionnaires

- ▶ Engagez-vous à favoriser la diversité dans les postes de gestion.
- ▶ Recueillez régulièrement des commentaires sur les mesures d'adaptation et répondez-y avec attention, réactivité et diligence.
- ▶ Affectez les personnes à des tâches ou des rôles dans lesquels elles se sentent à l'aise et compétentes.
- ▶ Proposez du mentorat, du jumelage ou de l'accompagnement entre collègues pour favoriser le soutien mutuel, notamment lors de l'arrivée de nouvelles personnes ou lorsque des employé·e·s sont en phase d'adaptation à un nouveau poste ou environnement.
- ▶ Favorisez un milieu de travail où l'ouverture au changement est valorisée. Pour cela, évaluez de façon régulière la culture organisationnelle et soutenez les gestionnaires dans l'amélioration de leurs pratiques. Consultez le [Conseil canadien de la réadaptation et du travail](#) pour plus d'informations.

Approche de gestion et responsabilités

- ▶ Le rôle des gestionnaires n'est pas de contrôler les employé·e·s, mais de leur donner les moyens de proposer des idées, de s'adapter aux changements et de résoudre des problèmes de façon autonome.
- ▶ Les gestionnaires doivent continuellement faire évoluer leur style de gestion afin de soutenir tou·te·s les membres de leur équipe, et pas seulement les personnes en situation de handicap. C'est un processus constant.
- ▶ Les gestionnaires doivent être conscient·e·s qu'ils sont des modèles pour l'ensemble du personnel. Ils donnent le ton en matière de comportement et jouent un rôle déterminant dans la création de changements positifs. Le changement ne peut se faire sans un engagement intentionnel de leur part.

- ▶ De belles choses peuvent émerger lorsqu'un-e gestionnaire passe d'un style de gestion autoritaire à une approche axée sur la relation et la collaboration avec son équipe.
- ▶ Aidez les gestionnaires à se sentir plus à l'aise dans la supervision de personnes en situation de handicap en leur offrant des formations et des mises en situation. Encouragez-les à voir cela comme une occasion de développer leurs compétences.
- ▶ Favorisez une compréhension nuancée du handicap, en reconnaissant qu'il peut être perçu de différentes façons. L'inclusion des personnes ayant une limitation s'inscrit dans une vision globale de la diversité.
- ▶ Créez un milieu de travail où chacun-e est valorisé-e pour ses compétences, ses intérêts et sa contribution unique à l'équipe. La culture organisationnelle devrait s'adapter aux personnes, et non l'inverse.
- ▶ Collaborez avec des organismes communautaires, des centres de réadaptation et des organismes à but non lucratif pour renforcer les capacités collectives.
- ▶ Les gestionnaires devraient incarner les qualités suivantes :
 - ▶ **Compétence** : avoir une bonne compréhension des réalités liées aux limitations et créer un climat où les employé-e-s se sentent en sécurité pour exprimer leurs besoins.
 - ▶ **Empathie** : faire preuve de patience et de bienveillance.
 - ▶ **Communication** : transmettre l'information de façon claire, en montrant, en écrivant ou en simplifiant les tâches.
 - ▶ **Ouverture** : accueillir les idées nouvelles et les façons différentes de faire.
 - ▶ **Tolérance** : accepter qu'il y ait parfois des zones d'incertitude ou d'ambiguïté.
 - ▶ **Engagement** : vouloir la réussite de chaque membre de l'équipe et mettre en place les moyens nécessaires pour y contribuer.

Inclusion sociale

- ▶ Proposez des activités sociales agréables en milieu de travail — comme du tennis de table, des mots croisés quotidiens, des repas partagés, du sport après les heures de bureau ou un club social — pour favoriser les liens entre collègues et renforcer le bien-être au travail.
- ▶ Organisez des activités ou projets de consolidation d'équipe qui réunissent des collègues qui se connaissent moins, afin de créer des liens et de valoriser la diversité des personnes.
- ▶ Les gestionnaires (comme les responsables d'équipe) donnent le ton sur la façon de se comporter les un·e·s envers les autres et sur l'importance d'une collaboration inclusive avec tou·te·s les employé·e·s, y compris les personnes neurodivergentes.

Autres considérations

- ▶ Envisagez de faire appel à un·e consultant·e spécialisé·e pour vous accompagner dans la création d'un milieu de travail inclusif, transparent et respectueux. Consultez le [Conseil canadien de la réadaptation et du travail](#) pour obtenir des recommandations.
- ▶ Mettez en place divers moyens— informels et formels — pour sensibiliser votre personnel aux réalités liées aux limitations et renforcer l'ouverture d'esprit au sein de votre organisation.

Histoires inspirantes

Shelburne, Nouvelle-Écosse

Selon Adam, il est souvent difficile de recruter le personnel nécessaire pour chaque saison d'activités dans une petite communauté comme Shelburne. La formation liée aux limitations s'est révélée très utile pour soutenir l'intégration du personnel, particulièrement auprès des jeunes, du personnel saisonnier et des employé·e·s occasionnel·le·s.

Cette formation permet à chacun·e de se sentir prêt·e à faire face à des situations complexes et d'intégrer la perspective de l'accessibilité qui guide la conception des programmes municipaux. L'appui d'organismes externes comme Autism Nova Scotia et High Five a été particulièrement précieux pour offrir ces formations.

Edmonton, Alberta

Heather (elle) a joué un rôle central dans l'élaboration de l'approche en accessibilité de la Ville d'Edmonton. Au fil des dernières années, elle a développé des plans d'accessibilité organisationnels pour la Ville, ce qui a permis de maintenir l'accessibilité parmi les grandes priorités. Cela a renforcé l'engagement envers l'inclusion et suscité un intérêt croissant du personnel pour en apprendre davantage sur ce sujet.

Heather a pu observer que de plus en plus de personnes se mobilisent pour l'accessibilité, et que cette mobilisation est désormais présente dans l'ensemble des services municipaux. Chaque service possède désormais son propre comité d'accessibilité, qui travaille en étroite collaboration avec les comités corporatifs pour mettre en œuvre les engagements de la Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées. Heather joue un rôle clé en fournissant des analyses de données, des modèles de documents et des guides pratiques pour soutenir leur travail.

L'élaboration de programmes de formation destinés au personnel a été une étape cruciale dans la mise en œuvre de la politique. La Ville a conçu un cours en ligne accessible à tout le personnel, et plusieurs services offrent aussi des formations adaptées aux fonctions de chacun·e. Ces efforts de sensibilisation et de formation se poursuivront dans le temps.

La Ville a également mis en place un fonds organisationnel interne pour financer des projets ciblant des enjeux d'accessibilité.

Ensemble, ces stratégies ont alimenté une véritable passion pour l'inclusion au sein du personnel, en plaçant l'accessibilité au cœur du travail de chacun·e et en favorisant un milieu où toutes les personnes se sentent reconnues et soutenues.

Domaine de pratique :

Communication

Une communication efficace, inclusive et accessible, assurée par les responsables municipaux et le personnel de première ligne, contribue à éliminer les obstacles et à faciliter la participation des personnes en situation de handicap aux activités physiques et récréatives, qu'elles soient libres ou organisées.



Comment ces stratégies ont été élaborées

Ces stratégies ont été élaborées à partir d'une méthode de recherche qui permet aux organisations d'adopter des lignes directrices existantes telles quelles, de les adapter en y apportant certains ajustements, ou d'en développer de nouvelles au besoin. Tous les conseils présentés ci-dessous ont été adaptés à partir des **recommandations Assisting, Informing and Motivating Physical Activity (AIMPA)**. Un comité de pilotage a déterminé les éléments à retenir en se basant sur son expertise professionnelle, son expérience vécue et ses connaissances universitaires. Ce groupe a également contribué à la révision des versions préliminaires afin de s'assurer que les ajustements reflètent à la fois les données probantes et les réalités du terrain.

Résumé

Les stratégies ci-dessous visent à aider le personnel municipal et les bénévoles à mieux communiquer avec les personnes handicapées. Elles soulignent l'importance d'utiliser un langage cohérent et des définitions claires lorsque l'on soutient ou communique avec ces personnes, ainsi que de décrire avec précision les éléments des programmes, installations et services qui favorisent leur participation. Ces stratégies sont regroupées en deux catégories :

- 1. Utiliser un langage clair et des termes courants** : vous y trouverez des définitions de mots clés permettant de communiquer de manière appropriée avec les personnes handicapées.
- 2. Fournir des informations détaillées sur les programmes** : cette section décrit les types de renseignements à transmettre lorsqu'on interagit avec des personnes handicapées.

Pistes de mise en œuvre

Utiliser un langage clair et des termes courants

- ▶ Utilisez un langage clair et uniforme pour expliquer des termes comme activité physique, adapté, accessibilité, intégré ou inclusif.
- ▶ Appuyez-vous sur la terminologie reconnue en matière de handicap provenant de sources fiables, comme **Emploi et Développement social Canada**.

- ▶ Gardez en tête que le vocabulaire privilégié par les personnes handicapées évolue; faites preuve de souplesse.

Notre [glossaire](#) et les recommandations [Assisting, Informing and Motivating Physical Activity \(AIMPA\)](#) offrent plusieurs définitions utiles de termes fréquemment utilisés.

Fournir des informations détaillées sur les programmes

Pour permettre aux personnes handicapées et à leurs réseaux de soutien de bien comprendre votre offre en matière de loisirs et d'activité physique, fournissez des renseignements clairs et détaillés sur vos programmes, votre personnel et vos installations. Assurez-vous d'inclure les éléments suivants :

- ▶ **Qui gère le programme** — Présentez votre organisation (historique, mission, valeurs, politiques), le personnel et ses qualifications (photo, faits intéressants, preuve de vérification d'antécédents), ainsi que les personnes-ressources pour toute question.
- ▶ **Ce qui est offert** — Décrivez clairement les activités, leur degré d'inclusivité, les niveaux de compétition, les personnes admissibles, les coûts (frais, soutien financier possible, politiques de remboursement), les besoins en équipement, les options de soutien (par ex. [le programme d'appareils et accessoires fonctionnels](#) ou [le fonds d'équipement Easter Seals](#)), ainsi que les commentaires de participant·e·s.
- ▶ **Où se déroule le programme** — Indiquez l'adresse complète, les caractéristiques d'accessibilité du lieu, les options de transport, et informez les participant·e·s en cas de travaux. Évaluez régulièrement l'accessibilité de vos installations à l'aide de ressources telles que la [liste de vérification ADA](#) ou les [normes d'accessibilité du Abilities Centre](#).
- ▶ **Quand le programme est offert** — Publiez les dates, les heures, les plans de cours, et indiquez clairement la date de la dernière mise à jour.

Exemple : Programme multisports

Cet exemple fait partie des **recommandations AIMPA**. Le personnel municipal peut s'y référer pour élaborer et présenter un programme récréatif adapté aux besoins des personnes qui participent à leurs activités et services.

Notre programme multisport initie les participant-e-s à une variété de sports et de compétences sociales, dans un environnement non compétitif qui favorise la confiance en soi. Ce programme s'adresse principalement aux enfants débutant-e-s (âgés de 4 à 12 ans) qui possèdent peu d'expérience sportive. Le programme est entièrement inclusif et accueille les enfants ayant des limitations physiques. Les participant-e-s explorent différents sports pendant huit semaines, à raison de deux semaines par sport pour apprendre les bases et les habiletés essentielles. Au fil des huit semaines, les enfants découvrent quatre sports : l'athlétisme, le basketball en fauteuil roulant, le taekwondo et la boccia. En plus d'apprendre les techniques de base, le programme vise à développer l'agilité, l'équilibre, la coordination et la confiance des participant-e-s. Les participant-e-s sont invité-e-s à apporter leur bouteille d'eau, tout dispositif d'assistance, des chaussures de sport et des vêtements confortables afin de participer pleinement selon leurs capacités. Le ratio personnel/participant-e-s pour ce programme est de 1 pour 3. Toute demande de soutien individualisé (1 pour 1) peut être adressée à la personne superviseuse du soutien à l'adresse suivante : [adresse courriel]. Le coût du programme multisports est de 200 \$ pour l'ensemble des huit semaines. Si un soutien individualisé est requis, des frais additionnels de 50 \$ par semaine s'appliquent. Pour en savoir plus sur les subventions ou options de financement pouvant soutenir la participation de votre enfant, veuillez consulter [site web] ou communiquer avec [Nom] à [coordonnées]. Pour obtenir plus d'information sur notre programme multisports, écrivez-nous à [adresse courriel] ou appelez-nous au [numéro de téléphone], poste [numéro]. Nous offrons également une séance d'information en personne où les parents, les aidant-e-s et les enfants peuvent découvrir le programme et rencontrer les instructeur-ric-e-s la semaine précédant le début de chaque cohorte.

Histoires inspirantes

Le personnel municipal utilise une variété de moyens de communication pour rester en lien avec sa communauté.

Calgary, Alberta

À Calgary, en Alberta, Deanne explique qu'elle recueille constamment les commentaires des participant-e-s et de leurs familles — souvent au moyen de conversations informelles — afin d'assurer que les programmes demeurent pertinents et adaptés aux besoins.

Edmonton, Alberta

À Edmonton, en Alberta, Heather explique que l'engagement communautaire a été essentiel lorsque la Ville a élaboré sa politique novatrice **Accessibilité pour les personnes handicapées** ainsi que son **Plan organisationnel d'accessibilité**. Sous la direction de Yogi Subramonian, responsable de la mise en œuvre du Plan d'accessibilité, l'équipe a collaboré étroitement avec des personnes handicapées, du personnel de programmation et des allié-e-s communautaires. Les commentaires ont été recueillis par des sondages en ligne et lors de rencontres en personne tenues dans des lieux familiers. Les résultats ont été partagés entre les services municipaux et ont mené à des actions concrètes pour éliminer des obstacles.

Shelburne, Nouvelle-Écosse

À Shelburne, en Nouvelle-Écosse, Adam raconte que son équipe a travaillé avec le comité consultatif en accessibilité et a invité des personnes handicapées de la communauté à participer à des visites sur place dans le cadre de la reconfiguration d'un parc très fréquenté. Ces discussions continues ont permis d'adapter l'aménagement pour mieux répondre aux besoins de tous et toutes.

Ottawa, Ontario

À Ottawa, en Ontario, Rob et Sarah estiment que le succès en matière d'accessibilité se mesure à la qualité des liens établis avec la communauté. Iels accordent une grande importance aux consultations à toutes les étapes, en appliquant le principe "rien sans nous", et complètent ces échanges par des événements, des comités consultatifs et d'autres occasions de renforcer les partenariats. Iels encouragent le personnel et les équipes de projet à signaler le plus tôt possible tout enjeu d'accessibilité, afin de repérer et régler les obstacles avant la fin des projets. Rob insiste sur l'importance de l'empathie — écouter attentivement pour comprendre comment les obstacles influencent la vie quotidienne des personnes. Lorsque des résident.e-s soulèvent des enjeux qui ne relèvent pas directement de la municipalité, le Bureau de l'accessibilité ne se limite pas à dire « ce n'est pas de notre ressort » : il fournit plutôt des renseignements et un appui pour encourager les entreprises privées à rendre leurs espaces et services plus accessibles.

Domaine de pratique :

Formation du personnel

Une formation continue aide le personnel municipal, à tous les niveaux, à acquérir les compétences et la confiance nécessaires pour offrir des programmes et des services inclusifs accueillant les personnes en situation de handicap. Une formation efficace doit être planifiée de façon concertée, élaborée en partenariat et axée sur l'apprentissage pratique et le développement de l'autonomie.



Résumé

Les stratégies ci-dessous visent à soutenir les entraîneur·euse·s, les responsables en conditionnement physique, le personnel des loisirs et les gestionnaires dans la formation de leurs équipes, afin que celles-ci soient mieux préparées à accompagner les personnes handicapées. De nombreuses pratiques fondées sur des données probantes peuvent guider l'élaboration et la mise en œuvre de formations qui tiennent compte des besoins des personnes handicapées. Aux fins de ce guide, elles sont regroupées en trois catégories :

1. **Planification** : conseils pour les premières étapes à suivre lorsqu'on planifie et prépare une formation axée sur le soutien aux personnes handicapées.
2. **Contenu** : cette section décrit comment concevoir un contenu de formation inclusif pour les personnes handicapées.
3. **Conception et prestation** : stratégies pour créer et offrir des formations qui permettent de mieux soutenir les personnes handicapées.

Pistes de mise en œuvre

Planification

- ▶ Identifiez les besoins en formation en déterminant qui doit être formé, quels thèmes doivent être abordés, qui animera la formation et à quelle fréquence les séances auront lieu.
- ▶ Consultez les suggestions de formation formulées par le personnel ou les bénévoles qui ont déjà travaillé au sein de votre service.
- ▶ Prenez aussi en compte les idées et suggestions de formation proposées par les parents et les aidant·e·s de personnes handicapées.
- ▶ Passez en revue les ressources de formation déjà offertes par des organisations locales, nationales et internationales avant d'en créer de nouvelles.
- ▶ Confiez à des membres du personnel ou à des partenaires communautaires (par exemple des organismes de services en limitation ou des expert·e·s locaux·ales) le mandat d'adapter ou de développer le matériel de formation.
- ▶ Évaluez les besoins budgétaires et assurez-vous d'obtenir le financement nécessaire, au besoin (voir le Domaine de pratique : **Mobilisation des décideur·euse·s**).

- ▶ Adaptez la formation au contexte local ou développez de nouveaux outils lorsque c'est nécessaire.
- ▶ Explorez les possibilités de formation en ligne sur l'inclusion, notamment **celles offertes par Accessibilité active Canada**.

Contenu

- ▶ Intégrez des exemples locaux qui permettent au personnel de mettre en pratique ses compétences en matière d'inclusion.
- ▶ Présentez à la fois le modèle médical et le modèle social de la limitation, en invitant le personnel à réfléchir à la manière dont ses **attitudes** influencent la prestation de services.
- ▶ Mettez de l'avant des pratiques qui encouragent les personnes handicapées à faire des choix, à se fixer des objectifs personnels et à prendre des risques raisonnables.
- ▶ Renforcez les connaissances, la confiance et la motivation des personnes en formation pour qu'elles appliquent des pratiques inclusives.
- ▶ Aidez les personnes en formation à repérer les occasions d'appliquer des pratiques inclusives dans leur travail quotidien.
- ▶ Proposez des stratégies concrètes et des outils adaptables que le personnel pourra utiliser dans diverses situations.
- ▶ Assurez-vous que le contenu de la formation reflète les normes provinciales et municipales pertinentes.
- ▶ Présentez une approche de programmation qui place au premier plan l'expérience, les besoins, les capacités et les souhaits des participant·e·s.

Conception et prestation

- ▶ Alignez la formation sur les objectifs des politiques locales et les cadres en matière d'accessibilité.
- ▶ Favorisez l'apprentissage collectif entre les formateur·rice·s et le personnel.
- ▶ Utilisez des études de cas et des mises en situation qui permettent au personnel de pratiquer ses compétences en matière d'inclusion.
- ▶ Offrez les formations en partenariat avec des personnes ayant une expérience vécue de la limitation, des organismes sans but lucratif, des écoles, des universités et des professionnel·le·s de la santé.
- ▶ Intégrez les principes d'inclusion dans les activités de perfectionnement professionnel déjà en place ou offrez la formation comme module autonome.
- ▶ Utilisez des formats accessibles, des outils technologiques (comme des modules en ligne) et plusieurs modes d'apprentissage.
- ▶ Offrez une forme de reconnaissance ou de certification à la fin de la formation.

Autres ressources sur la formation du personnel

- ▶ Chapitre sur [l'élaboration de programmes de formation du personnel](#) dans la trousse d'outils du *Center for Community Health and Development* de l'Université du Kansas.
- ▶ Voir aussi le Domaine de pratique du guide : [Programmation](#)

Histoires inspirantes

Calgary, Alberta

À Calgary, en Alberta, Deanne investit dans des formations qui aident son équipe à se sentir prête et confiante dans ses fonctions. Elle encourage les membres du personnel à parler directement avec les participant·e·s et leurs familles de ce que l'inclusion signifie pour eux·elles. Ces échanges aident le personnel à anticiper les défis et à créer des expériences accueillantes et positives pour tout le monde.

Shelburne, Nouvelle-Écosse

À Shelburne, en Nouvelle-Écosse, Adam doit relever le défi de doter en personnel les programmes d'une petite communauté. Pour préparer les nouvelles recrues et le personnel saisonnier, son équipe intègre la sensibilisation à la limitation dans le processus d'accueil et d'intégration. Cette formation pratique aide le personnel à gérer avec respect des situations réelles et garantit que les programmes reflètent l'engagement de la communauté envers l'accessibilité. L'appui d'organismes comme Autism Nova Scotia et High Five a grandement contribué à offrir ces activités de formation.

Edmonton, Alberta

À Edmonton, en Alberta, Heather souligne que la formation est au cœur de la politique d'accessibilité de la Ville. Une formation en ligne a été créée pour l'ensemble du personnel, en complément de formations spécialisées pour différents services. Renforcer la sensibilisation et les connaissances en matière d'accessibilité demeure une priorité constante.

Fredericton, Nouveau-Brunswick

Au sein d'Accessible NB, l'équipe de Wendy reste à jour en suivant de près les enjeux émergents en accessibilité. Par exemple, elle s'est récemment penchée sur les obstacles liés aux bornes de recharge pour véhicules électriques. Leur démarche consiste à poser des questions, faire de la recherche et approfondir de nouveaux sujets afin de mieux accompagner les municipalités et les entreprises — puis de partager ces nouvelles connaissances à l'échelle de la province.

Ottawa, Ontario

À Ottawa, en Ontario, le Bureau de l'accessibilité offre de nombreuses occasions d'apprentissage au personnel municipal, notamment des formations adaptées à certains rôles, des ateliers pour les gestionnaires sur les mesures d'adaptation en milieu de travail et des événements annuels pour la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies ainsi que la Journée AccessAbility. L'accessibilité est intégrée à la culture de la Ville : la formation des nouveaux-elles employé-e-s présente le rôle du Bureau et l'importance d'intégrer l'accessibilité dans les programmes, les services et les installations.

Domaine de pratique : Partenariats

Les partenariats sont essentiels pour créer des occasions de loisir inclusives et accessibles à toute la communauté, y compris aux personnes en situation de handicap. La collaboration avec des organisations locales, des défenseur-es et d'autres ordres de gouvernement permet aux municipalités de partager les ressources, de coordonner les efforts et de faire évoluer les perceptions liées aux situations de handicap. Ces relations contribuent non seulement à améliorer la qualité des programmes, mais aussi à optimiser l'utilisation des ressources communautaires existantes.



Résumé

De nombreuses pratiques fondées sur des données probantes peuvent orienter le développement, le maintien et l'utilisation de partenariats dans le secteur des loisirs. Ces stratégies sont regroupées selon quatre catégories :

1. **Établir des partenariats efficaces** : conseils sur les démarches à entreprendre pour développer des partenariats avec des groupes et des intervenants de la communauté.
2. **Communication claire et accessible** : stratégies pour soutenir une communication inclusive et accessible.
3. **Mobiliser la communauté** : conseils pour impliquer les groupes locaux et les membres de la communauté.
4. **Mesurer et maintenir la réussite** : stratégies pour évaluer vos partenariats et en assurer la pérennité.

Pistes de mise en œuvre

Établir des partenariats efficaces

- ▶ Prenez le temps d'établir des relations avec des groupes et des personnes de la communauté qui partagent vos objectifs. Envisagez de créer une entente écrite pour clarifier les rôles et responsabilités de chacun.
- ▶ Définissez clairement la raison d'être de chaque partenariat — financement, formation, partage d'installations, apprentissage mutuel, référencement ou évaluation.
- ▶ Identifiez les expert·e·s et partenaires qui possèdent des compétences ou ressources utiles. Conservez leurs informations dans une base de données simple. Cela est également utile pour préparer des demandes de financement, puisque plusieurs subventions exigent la participation de partenaires.
 - ▶ Par exemple, abonnez-vous à l'infolettre quotidienne du [Centre de documentation pour le sport \(SIRC\)](#) pour repérer des partenaires et des expert·e·s, et demeurer informé·e des dernières recherches et ressources.
- ▶ Impliquez rapidement des partenaires de divers secteurs et paliers de gouvernement dans votre planification.

- ▶ Définissez clairement les rôles, les contributions et les limites de chaque partenaire.
- ▶ Mettez en place un cadre de développement des partenariats standardisé mais flexible, afin d'assurer l'équité et la cohérence.

Communication claire et accessible

- ▶ Assurez-vous que vos communications — en ligne ou non — soient accessibles à toutes les personnes, y compris celles handicapées.
- ▶ Collaborez avec les équipes des TI et des communications pour respecter les normes d'accessibilité.
- ▶ Assurez-vous que l'information est simple, claire et mise à jour régulièrement.
- ▶ Diffusez vos messages sur divers canaux : site web, médias sociaux, documents imprimés, bouche à oreille, radio ou réseaux communautaires de confiance.
- ▶ Consultez le Domaine de pratique : **Communication** pour plus de conseils.

Mobiliser la communauté

- ▶ Impliquez directement des personnes handicapées dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes.
- ▶ Invitez des organisations spécialisées en limitation et des centres de loisirs à contribuer à l'élaboration des politiques.
- ▶ Formez des personnes ambassadrices capables d'inspirer d'autres membres de la communauté à participer.
- ▶ Communiquez régulièrement avec vos partenaires pour maintenir une collaboration forte et cohérente.

Mesurer et maintenir la réussite

- ▶ Évaluez la manière dont les partenariats renforcent la participation et leur impact global dans la communauté.
- ▶ Consultez le Domaine de pratique : **Évaluation** pour plus de conseils.
- ▶ Utilisez les résultats de l'évaluation pour améliorer vos programmes et soutenir la croissance et le financement à long terme.

Histoire inspirante

Fredericton, New Brunswick

Wendy (elle) dirige Accessible NB, un programme d'Ability New Brunswick qui aide les municipalités, les entreprises et les organisations à intégrer l'accessibilité dans l'ensemble de leurs actions. Elle sait que de nombreuses personnes souhaitent faire progresser l'inclusion, mais ne savent pas toujours par où commencer. Accessible NB joue ce rôle en offrant des outils, de l'expertise et un accompagnement continu. L'équipe a créé une base de ressources complète et un outil d'audit d'accessibilité fondé sur des données probantes, élaboré en collaboration avec des expert·e·s et des personnes ayant une expérience vécue de la limitation. Ces outils aident les municipalités, les services des loisirs et d'autres partenaires à concevoir dès le départ des bâtiments, des programmes et des événements réellement inclusifs.

Pour Wendy et son équipe, établir des relations de confiance à long terme est tout aussi important que le travail technique. Iels demeurent en contact étroit avec leurs partenaires, assurent des suivis utiles, partagent des occasions de financement et fournissent des lettres d'appui. Chaque nouveau projet commence par l'écoute : comprendre les objectifs et priorités de chaque communauté avant de planifier les étapes suivantes. Même lorsque des projets sont mis sur pause, l'équipe contribue à maintenir l'élan en proposant de petites actions réalisables qui permettent de garder l'accessibilité à l'ordre du jour.

Iels mettent aussi en valeur les réussites de leurs partenaires en partageant leurs histoires publiquement, afin d'en inspirer d'autres. En plus de son rôle de direction, Wendy est très active au sein du réseau élargi de l'accessibilité. Elle siège à plusieurs comités au Nouveau-Brunswick et ailleurs au Canada, ce qui lui permet de suivre l'évolution des normes et politiques en accessibilité. Ces liens lui permettent de connecter des personnes et des projets, contribuant ainsi à développer une communauté de pratique engagée envers l'inclusion et l'accessibilité.

Domaine de pratique : Évaluation

L'évaluation des programmes permet de comprendre ce qui fonctionne, d'identifier les pistes d'amélioration et de rendre les loisirs municipaux plus inclusifs pour les personnes en situation de handicap. Une évaluation rigoureuse favorise la transparence, la reddition de comptes et le développement de programmes fondés sur des données probantes.



Comment ces stratégies ont été élaborées

Ces stratégies ont été élaborées à partir d'une méthode de recherche permettant aux organisations d'adopter des lignes directrices existantes telles quelles, de les adapter ou d'en créer de nouvelles au besoin. Tous les conseils ci-dessous ont été adaptés à partir de la [Boîte à outils pour l'évaluation des programmes sur le handicap et l'activité physique](#), qui s'inspire du [cadre RE-AIM](#) pour analyser la portée des programmes, leur efficacité et leur durabilité. Un comité de pilotage a déterminé les éléments à retenir selon son expertise professionnelle, son expérience vécue et ses connaissances universitaires. Ce groupe a également révisé les versions préliminaires afin de s'assurer que les ajustements reflètent les données probantes et les réalités du terrain.

Aperçu rapide

Il peut être difficile de savoir par où commencer lorsqu'il est question d'évaluation. Avant de vous lancer, posez-vous les questions suivantes :

- ▶ Pourquoi réalisons-nous cette évaluation? Qu'espérons-nous apprendre?
- ▶ Avons-nous le temps, les compétences et le personnel nécessaires pour la mener adéquatement?
- ▶ Qui utilisera les résultats et comment?
- ▶ Comment pouvons-nous protéger la vie privée des participant·e·s et minimiser les risques?

Si vous êtes prêt·e, consultez les stratégies ci-dessous. Pour un accompagnement plus détaillé, la [Boîte à outils pour l'évaluation des programmes sur le handicap et l'activité physique](#), propose des outils et du soutien supplémentaire. L'essentiel est de retenir ce dont vous avez besoin, et de laisser de côté ce qui ne convient pas pour l'instant.

Si vous n'êtes pas prêt·e, commencez par une activité d'évaluation simple à la fin d'un programme. Invitez les participant·e·s et leurs familles à partager ce qui a bien fonctionné, ce qui a posé problème et ce qui pourrait être amélioré.

Les stratégies ci-dessous sont conçues pour faciliter la démarche, mais utilisez seulement ce qui vous est utile. Vous pourrez toujours y revenir plus tard au besoin.

Résumé

Les stratégies ci-dessous visent à soutenir le personnel municipal, les professionnel-le-s de la santé, les entraîneur-euse-s et les gestionnaires dans l'élaboration d'évaluations respectueuses, éthiques et efficaces qui renforcent leur capacité à soutenir les personnes handicapées. Les conseils proposés couvrent toutes les étapes du processus d'évaluation, de la planification à l'application, et sont regroupés en quatre catégories :

1. **Comprendre votre pourquoi** : conseils pour clarifier la raison d'être de l'évaluation.
2. **Être prêt-e** : conseils pour s'assurer que votre équipe possède la capacité de mener une évaluation éthique.
3. **Élaborer le bon plan d'évaluation** : stratégies pour créer un plan d'évaluation et choisir les indicateurs pertinents.
4. **Gérer les données de manière responsable** : stratégies pour organiser, interpréter et protéger adéquatement les données recueillies.

Pistes de mise en œuvre

Comprendre votre pourquoi

Réfléchissez à qui utilisera les résultats de l'évaluation — par exemple des bailleurs de fonds ou du personnel municipal. Demandez-vous :

- ▶ Ce programme mérite-t-il d'être maintenu?
- ▶ Les participant-e-s obtiennent-ils les résultats attendus?
- ▶ Les bailleurs de fonds et responsables comprennent-ils l'importance du programme?
- ▶ Le personnel sait-il où concentrer ses efforts?
- ▶ Y a-t-il des tendances communes entre programmes qui révèlent ce qui fonctionne le mieux?

Être prêt·e

Avant de commencer, vérifiez les éléments suivants :

- ▶ La personne chargée de l'évaluation a-t-elle le temps et les compétences nécessaires?
- ▶ Votre organisation est-elle en mesure d'utiliser les résultats pour apporter des améliorations?
- ▶ Avez-vous clairement défini l'objectif de l'évaluation et l'avez-vous communiqué?
- ▶ Avez-vous expliqué à toutes les personnes concernées comment les résultats seront utilisés?
- ▶ En cas de contrainte de temps, pouvez-vous utiliser des données déjà existantes?
- ▶ Gardez toujours en tête le respect et la confidentialité des participant·e·s.

Élaborer le bon plan d'évaluation

- ▶ Déterminez ce que vous souhaitez accomplir et auprès de qui (participant·e·s, parents ou personnel).
- ▶ Choisissez les meilleures méthodes de collecte de rétroaction : **sondages avant et après un programme**, observation des activités avec prise de notes, etc.
- ▶ Mesurez uniquement ce qui est essentiel — inutile de tout évaluer.
- ▶ Prévoyez dès le départ comment chaque donnée collectée sera utilisée.
- ▶ Proposez des méthodes et formats d'évaluation accessibles, comme des documents en langage clair, des versions en gros caractères ou des formats audio/vidéo pour les participant·e·s ayant différents types de limitations.
 - ▶ Demandez aux personnes handicapées leurs préférences en matière de communication avant l'évaluation.
 - ▶ Consultez le Domaine de pratique : **Communication** pour plus de conseils.

Pour plus d'idées, consultez le **guide des méthodes d'évaluation** du gouvernement du Canada ou la **trousse d'évaluation**.

Gérer vos données de manière responsable

- ▶ Assurez la sécurité des données et partagez-les uniquement avec le personnel qui en a besoin.
- ▶ Présentez les résultats de manière simple et accessible pour toutes les personnes.
- ▶ Tenez compte des réalités socioéconomiques et culturelles des participant-e-s lors de l'analyse des données.
- ▶ Si vous débutez, commencez par quelques éléments simples à mesurer.
- ▶ Pour des analyses plus avancées, demandez l'aide d'une personne expérimentée.
- ▶ Utilisez des outils tels que Google Forms, SurveyMonkey, Excel, SAS, R, OneDrive ou encore des plateformes payantes comme RedCap ou Qualtrics pour organiser vos données.

Autres ressources sur l'évaluation

- ▶ La **[Community Tool Box](#)** du *Center for Community Health and Development* de l'Université du Kansas
- ▶ **[OCAP](#)** : principes des Premières Nations concernant la propriété, le contrôle, l'accès et la possession des données
- ▶ **[EvaluATE](#)** : plateforme de ressources en évaluation
- ▶ **[SIRC](#)** : Maîtriser l'art de l'évaluation
- ▶ **[EVAL Academy](#)** : soutien au processus d'évaluation

N'oubliez pas d'utiliser la **[trousse d'évaluation](#)**! Gardez en tête que vous pouvez toujours sélectionner uniquement ce dont vous avez besoin et y revenir plus tard pour explorer d'autres outils.

Histoires inspirantes

Edmonton, Alberta

À Edmonton, en Alberta, Heather explique que la collaboration directe avec des personnes handicapées, du personnel de programmes inclusifs et des partenaires communautaires a été essentielle pour améliorer l'accessibilité. La rétroaction, recueillie par sondages en ligne et lors de rencontres en personne dans des lieux familiers, a été partagée entre les services municipaux afin de lever des obstacles et de renforcer la participation.

Calgary, Alberta

À Calgary, en Alberta, Deanne et son équipe révisent régulièrement les lignes directrices des programmes, notamment les ratios personnel/participant.e.s. Lorsque des changements sont apportés, iels s'assurent que tout le monde — personnel comme participant.e.s — comprend bien ces ajustements. Deanne échange aussi souvent de manière informelle avec les participant.e.s et leurs familles, profitant de ces discussions pour améliorer continuellement les programmes.

Shelburne, Nouvelle-Écosse

À Shelburne, en Nouvelle-Écosse, l'équipe d'Adam a obtenu du financement pour faire appel à un.e consultant.e en accessibilité dans le cadre de l'amélioration d'un parc très fréquenté. La personne consultante a identifié les forces actuelles, les éléments à améliorer et des pistes de changement pour l'avenir. L'équipe a aussi collaboré avec le comité consultatif en accessibilité et des personnes handicapées de la communauté lors de visites sur place. Les échanges continus ont orienté les ajustements au design pour rendre le parc plus inclusif.

Fredericton, Nouveau-Brunswick

Au sein d'Accessible NB, l'équipe de Wendy communique avec les municipalités et les entreprises dès les premières étapes de planification des projets de construction ou de rénovation. Elle utilise son outil d'audit d'accessibilité et son expertise pour aider à concevoir des espaces inclusifs dès le départ. Cette approche proactive permet d'éviter des problèmes, d'économiser du temps et des coûts, et d'intégrer l'accessibilité plutôt que de devoir la corriger après coup.

Ottawa, Ontario

À Ottawa, en Ontario, Sarah et Rob soulignent que l'évolution des attitudes est un élément essentiel pour faire progresser l'accessibilité. Iels encouragent leurs collègues à remettre en question les idées préconçues et à demeurer ouvert·e·s aux nouvelles approches, rappelant que chaque progrès — peu importe son ampleur ou sa durée — mérite d'être célébré.

Rob mentionne les projets pilotes réalisés à Ottawa pour tester des améliorations en accessibilité proposées par des résident·e·s handicapé·e·s. Ces essais ont permis d'identifier des solutions concrètes et de maintenir l'élan pour des initiatives plus durables. Iels veillent également à ce que le travail en accessibilité conserve une place distincte. Même si diversité et inclusion se recoupent parfois, Sarah souligne que le Bureau de l'accessibilité fonctionne séparément du programme municipal en matière de diversité. Cette distinction permet de maintenir l'accessibilité comme priorité, particulièrement en ce qui concerne l'application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et de garantir que les initiatives reçoivent les ressources dédiées nécessaires pour générer de véritables changements.

Domaine de pratique :

Mobilisation des décideur·euse·s

Les responsables des loisirs doivent souvent convaincre le conseil municipal et la haute direction de soutenir les efforts visant à rendre les activités plus inclusives et accessibles à toutes et tous. Cela implique souvent de demander du financement, des espaces, du personnel et du temps pour éliminer les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap. Obtenir cet appui demande du temps. Il importe de miser sur une communication claire, des relations durables et des données probantes démontrant la valeur ajoutée de l'inclusion.



Qui prend les décisions?

Les décideur·euse·s comprennent souvent des personnes élues, comme la mairesse/le maire ou les conseiller·ère·s municipaux·ales, ainsi que des gestionnaires responsables des différents services. Les groupes communautaires et les personnes alliées locales jouent aussi un rôle important dans la création de changements, grâce à leur influence et à leur capacité de mobilisation.

Comment ces stratégies ont été élaborées

Ces stratégies ont été créées à partir d'une méthode de recherche permettant d'adopter des lignes directrices existantes telles quelles, de les adapter ou d'en développer de nouvelles. Tous les conseils présentés ci-dessous ont été adaptés à partir de la trousse ***Influencing Decision-Makers***. Cette trousse s'appuie sur des approches éprouvées, dont la théorie de la diffusion de l'innovation de Rogers, ainsi que sur des ressources de l'**Université du Kansas** et de l'**Université de l'Alberta**. Un panel de consensus a choisi les éléments à inclure en fonction de son expertise professionnelle, de ses expériences vécues et de ses connaissances universitaires. Ce groupe a aussi contribué à la révision des versions préliminaires afin d'assurer que les ajustements reposent à la fois sur des données probantes et sur l'expérience concrète du terrain.

Résumé

Bien que les conseils de cette section visent principalement à convaincre les membres d'un conseil municipal de soutenir, financer ou investir dans les domaines de pratique fondés sur des données probantes présentés dans ce guide, ils peuvent aussi s'appliquer à d'autres situations, comme des demandes de subventions, des initiatives de financement communautaire, des partenariats locaux ou du mécénat corporatif. Les stratégies pour convaincre les décideur·euse·s sont regroupées en deux catégories :

- 1. Pratiques générales** : stratégies générales à considérer lorsque vous devez vous adresser au conseil municipal, à l'écrit ou à l'oral.
- 2. Principes de persuasion** : tactiques précises à utiliser dans divers contextes de communication, tant à l'écrit qu'à l'oral.

Pistes de mise en œuvre

Pratiques générales

- ▶ Montrez aux décideur·euse·s en quoi votre initiative améliore la situation actuelle, ce qu'elle remplace et qui en bénéficiera.
- ▶ Expliquez comment l'initiative répond aux besoins et aux priorités du public visé.
- ▶ Présentez la proposition de façon claire et concise.
- ▶ Proposez de tester d'abord l'initiative, par exemple sous forme de projet pilote ou de site démonstrateur.
- ▶ Assurez-vous que les résultats peuvent être observés et mesurés facilement.

Principes de persuasion

- ▶ **Commencez par une introduction forte.** Captez l'attention rapidement et orientez la perception du public dès le départ.
- ▶ **Allez droit au but.** Présentez vos idées principales brièvement, puis résumez-les. Respectez le temps de votre public : il vous en saura gré.
 - ▶ Consultez le Domaine de pratique : **Communication** pour des conseils sur la manière de clarifier le public, l'initiative, le moment et le lieu.
- ▶ **Maîtrisez vos faits.** Utilisez des données existantes et des recherches éprouvées.
 - ▶ Consultez le Domaine de pratique : **Évaluation** pour plus d'information
 - ▶ Présentez les avantages de l'activité physique selon les recommandations **AIMPA**.
 - ▶ Intégrez des statistiques sur les personnes handicapées provenant de **Statistique Canada**.
 - ▶ Présentez la contribution économique des personnes handicapées en vous appuyant sur le **rapport 2022 du gouvernement de l'Alberta**.

- ▶ Recueillez la rétroaction de personnes handicapées, de proches aidant·e·s et de membres de la communauté — sondages, lettres, appels, courriels — et utilisez ces témoignages pour appuyer les demandes de financement en accessibilité. Consultez le Domaine de pratique : **Évaluation** pour des conseils sur les sondages.
- ▶ Expliquez comment le financement ou la subvention bénéficie à la communauté, son impact, et son alignement avec les plans municipaux, provinciaux ou fédéraux. Montrez comment l’initiative soutient les lois et plans stratégiques en accessibilité.
- ▶ **Adaptez votre message aux motivations des décideur·euse·s.** Tenez compte de leurs priorités et décisions antérieures. Reliez l’inclusion aux priorités municipales existantes, comme la diversité ou la durabilité.
 - ▶ Si nécessaire, expliquez comment vous avez consulté les participant·e·s, partenaires, membres du personnel ou du conseil.
 - ▶ Inspirez-vous des projets financés antérieurement et des plans stratégiques municipaux pour adapter votre proposition.
- ▶ **Trouvez un terrain d’entente.** Soulignez les objectifs et valeurs partagés. Invitez des personnes ayant une expérience vécue à témoigner et montrez comment l’accessibilité profite à l’ensemble de la population.
 - ▶ Aidez votre public à comprendre que le design universel profite à tous — par exemple aux aidant·e·s avec une poussette ou aux livreur·euse·s utilisant un chariot.
 - ▶ Pour en savoir plus, consultez le Domaine de pratique : **Environnement bâti**.
- ▶ **Abordez les préoccupations.** Préparez des réponses aux objections possibles.
- ▶ **Utilisez un appel à l’action clair.** Soyez précis·e quant à ce que vous demandez : quoi, quand et comment.
 - ▶ Consultez les Domaines de pratique : **Communication** et **Parteneriats** pour plus de conseils.
- ▶ **Proposez des étapes progressives.** En cas d’hésitation, suggérez une petite action initiale ou un projet pilote, et demandez des engagements clairs.
 - ▶ Même les engagements privés — surtout lorsqu’ils sont écrits — sont généralement préférables à l’absence d’engagement.

- ▶ Les personnes qui respectent de petits engagements seront plus susceptibles d'en prendre de plus importants par la suite.
- ▶ **Amenez des allié·e·s.** Invitez des membres respecté·e·s de la communauté ou des pairs (membre de la famille, collègue, partenaire communautaire ou voisin·e) à témoigner. Consultez le Domaine de pratique : **Partenariats** pour des conseils supplémentaires.
- ▶ **Répétez le message.** Renforcez les points clés au besoin, car les publics ont souvent besoin de plusieurs rappels avant d'agir.
- ▶ **Remerciez toujours les décideur·euse·s.** Exprimez votre appréciation même en l'absence d'engagement. Invitez le conseil et la direction à des rencontres communautaires ou à des événements sur l'accessibilité.
 - ▶ Envisagez une cérémonie où les dirigeant·e·s signent un engagement en faveur du design universel.
- ▶ **Faites un suivi.** Vérifiez où en est la décision concernant votre demande. En cas de refus, demandez une rétroaction pour améliorer votre prochaine proposition.

Exemple 1 : Présenter une politique de loisirs inclusifs au conseil municipal

Appuyer une politique de loisirs inclusifs permet d'améliorer les programmes et services, et de renforcer les arguments en faveur d'un financement accru dans le budget municipal.

- ▶ Présentez au conseil des données locales sur les personnes handicapées.
- ▶ Ajoutez des témoignages du personnel ainsi que la rétroaction des participant·e·s et des aidant·e·s pour illustrer les retombées réelles.
- ▶ Décrivez les profils des participant·e·s, la quantité de soutien fournie et la manière dont les programmes créent un environnement personnalisé et accueillant.
- ▶ Soulignez les réussites, comme une hausse de la participation aux programmes.
- ▶ Vérifiez auprès d'autres services municipaux si les changements de politique les concernent.
- ▶ Assurez l'arrimage de la politique avec les plans municipaux sur la diversité, l'inclusion et les objectifs à long terme.

Exemple 2 : Justifier le coût du soutien individualisé et du personnel spécialisé

Les décideur·euse·s comprennent parfois mal les besoins des participant·e·s s'ils ne voient pas comment les adaptations fonctionnent. Lorsque vous expliquez la nécessité d'un financement supplémentaire, montrez en quoi cela est logique sur le plan budgétaire.

- ▶ Expliquez pourquoi il est essentiel d'attribuer une personne du personnel à un petit groupe ou à une personne participante.
- ▶ Mettez l'accent sur deux éléments essentiels :
 1. **Formation du personnel**— Une bonne formation réduit les problèmes et améliore les résultats.
 2. **La réalité quotidienne des programmes**— Décrivez les activités types et les adaptations nécessaires.
- ▶ Façons de justifier le financement :
 - ▶ Comparez votre demande à d'autres municipalités pour démontrer que des rôles similaires existent et sont financés de manière comparable.
 - ▶ Recueillez des témoignages du personnel concernant ses besoins en formation et ses expériences positives.
 - ▶ Présentez des données sur la sécurité liées aux lacunes de formation et montrez combien d'enfants de votre communauté ont des limitations nécessitant des services adaptés.
 - ▶ Soulignez les occasions de financement ou les subventions déjà explorées.

Histoires inspirantes

Harmoniser l’Inclusion avec les priorités gouvernementales

De nombreux témoignages montrent que les initiatives en matière d’inclusion sont plus efficaces lorsqu’elles s’arriment aux priorités et projets gouvernementaux existants. Cela inclut la conformité aux plans pluriannuels, aux lois sur l’accessibilité, ainsi qu’aux rénovations majeures ou nouveaux projets d’infrastructures.

Fredericton, Nouveau-Brunswick

Wendy et l’équipe d’Accessible NB communiquent rapidement avec les municipalités et les entreprises lorsqu’iels apprennent qu’un projet de construction ou de rénovation est prévu. Grâce à leur expertise et à leurs outils d’audit, iels contribuent à s’assurer que les bâtiments sont conçus pour être inclusifs dès le départ. Cette approche proactive prévient les problèmes et évite des coûts importants liés à des modifications tardives.

Le rôle de la redditions de comptes

Certain·e·s employé·e·s municipaux·ales observent que les propositions en matière d’inclusion sont mieux reçues lorsqu’elles sont liées aux responsabilités légales de la municipalité — notamment celles prévues dans les lois provinciales, territoriales ou nationales en accessibilité — ou lorsqu’elles soulignent le devoir de servir toute la communauté.

Truro, Nouvelle-Écosse

À Truro, en Nouvelle-Écosse, Shannon explique que le soutien aux loisirs inclusifs a augmenté à mesure que la communauté observait le succès du programme de hockey luge. Plus de personnes s’y sont impliquées et en ont reconnu les bienfaits, ce qui a facilité l’obtention de l’appui du conseil municipal et de leaders locaux pour de nouvelles initiatives inclusives.

Pour obtenir la liste complète des références utilisées dans ce guide, veuillez communiquer avec Accessibilité active Canada à l'adresse info@activeabilities.ca.

Accessibilité active 
Canada