

# PLAN D'ACTION 2024-2026 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

## **ENGAGEMENT DE LA MUNICIPALITÉ**

De par son rôle au sein de la communauté, la Ville de Baie-Comeau souscrit aux principes d'équité et d'approche inclusive favorisant ainsi l'accessibilité universelle pour tous. En ce sens, elle agit en conformité avec la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (Québec, 2004).

Dans la poursuite de cet objectif d'intégration et d'inclusion, la Ville de Baie-Comeau continue ses efforts à mettre en œuvre différentes mesures concrètes afin d'identifier, prévenir et réduire les obstacles vécus par les personnes vivant avec un handicap.

Les mesures proposées dans ce plan d'action se traduisent au sein de quatre axes d'intervention :

1. Accessibilité aux lieux et bâtiments publics
2. Administration municipale
3. Culture, loisirs et tourisme
4. Transport et sécurité

En procédant à la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées, la Municipalité s'engage ainsi à accroître leur pleine participation sociale.

Le Service de la culture et des loisirs de la Ville de Baie-Comeau est responsable de la mise en œuvre de la Politique à l'égard des personnes handicapées ainsi que du plan d'action annuel lui étant rattaché.

## PORTRAIT DE L'ORGANISATION

En janvier 2024, la Ville de Baie-Comeau comptait 196 employés permanents, dont 54 employés-cadres et 142 employés syndiqués (cols bleus, cols blancs et pompiers). En saison estivale, selon les besoins, le nombre d'employés peut s'élever à près 300 avec l'embauche de personnel saisonnier.

L'ensemble des employés sont répartis au sein de **13 services municipaux** :

- Communications et tourisme
- Culture et loisirs
- Développement économique
- Direction générale
- Greffe, affaires juridiques et cour municipale
- Ressources financières et matérielles
- Ressources humaines
- Sécurité publique et protection incendie
- Technologies de l'information
- Travaux publics
- Électricité
- Ingénierie
- Urbanisme et développement durable

L'ensemble des employés sont répartis au sein de **16 bâtiments municipaux** :

- 30, avenue Dollard-Des-Ormeaux
- 307, boulevard La Salle
- 1300, boulevard Blanche
- Alternative
- Bibliothèque Alice-Lane
- Carrefour-Maritime
- Centre de ski du Mont Ti-Basse
- Centre des arts de Baie-Comeau
- Centre Henri-Desjardins
- Centre Henry-Leonard
- Hôtel de Ville
- Maison du patrimoine
- Pavillon du Lac
- Pavillon Mance
- Pavillon St-Sacrement
- Usine de traitement des eaux

## COMITÉS DE TRAVAIL

En vue d'élaborer un plan d'action représentant fidèlement les besoins des personnes handicapées, la Ville de Baie-Comeau collabore avec deux comités de travail distincts, soit un comité externe composé d'organismes du milieu travaillant auprès de la clientèle handicapée et un comité interne composé d'employés municipaux.

### Comité externe - Table locale des personnes handicapées Manicouagan

ORGANISME	REPRÉSENTANT
Association des handicapés adultes de la Côte-Nord	Stéphanie Jourdain
Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de la Côte-Nord	Céline Archambault
Action autisme Haute-Côte-Nord Manicouagan	Isa-Ève Tremblay
Association de la fibromyalgie Manicouagan Haute-Côte-Nord	Carole Sirois
Association des personnes avec difficultés visuelles de Manicouagan	Sylvie Girard
Cégep de Baie-Comeau (Techniques d'éducation spécialisée)	Jocelyn Pelletier
Groupe Entre-Amis de Baie-Comeau	Annie Perron
CISSS Côte-Nord (Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord)	Marc Boulay
Les Girouettes de Chute-aux-Outardes	Alicia St-Gelais
Office des personnes handicapées du Québec	Nancy Daganaud
Synapse 360	Élizabeth Blackburn
Répit Daniel Potvin	Marlène Larrivée
SEMO Côte-Nord	Carole Gagnon
SP Canada – Côte-Nord	Kate Porter
Table de concertation des associations de personnes handicapées de la Côte-Nord	Sylvie Vaillancourt

### Comité interne – Ville de Baie-Comeau

SERVICE	REPRÉSENTANT
Communications et tourisme	Mathieu Pineault
Culture et loisirs (responsable de la politique et du plan d'action)	Emmy Foster
Développement économique	Stéphanie Gagné
Sécurité publique et protection incendie	Jean-Philippe Henry
Travaux publics	Daniel Lagacé
Ingénierie	Keven St-Laurent
Urbanisme et développement durable	Julie Malouin

## AXE 1 – ACCESSIBILITÉ AUX LIEUX ET BÂTIMENTS PUBLICS

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	TYPE DE MESURE
Le personnel en contact avec le public ne sait pas nécessairement comment bien accueillir et servir une personne handicapée en fonction de ses incapacités	Augmenter le niveau de connaissance des employés en contact avec le public afin d'améliorer le service aux personnes handicapées	Au sein des employés du Service de la culture et des loisirs, identifier les postes en contact direct avec le public et offrir la formation : « <a href="#">Mieux comprendre la différence pour mieux agir</a> » offerte par l'AQLPH	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des postes</li> <li>Certificat de réussite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Promotion
		Au sein de l'ensemble des employés municipaux, identifier les postes en contact direct avec le public et exiger l'autoformation : « <a href="#">Mieux accueillir les personnes handicapées</a> » offerte par l'OPHQ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des postes</li> <li>Certificat de réussite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources humaines</li> </ul>	2025	Promotion
Plusieurs bâtiments et parcs municipaux ne respectent pas les normes relatives à l'accueil de personnes handicapées	Améliorer l'accessibilité des bâtiments et parcs municipaux	Organiser une tournée d'évaluation des bâtiments et parcs municipaux avec des personnes handicapées et des représentants d'organismes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des améliorations à apporter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingénierie et bâtiments</li> </ul>	2026	Accessibilité immeubles, lieux et installations
Il n'y a aucune toilette pour personnes handicapées sur le plancher principal au centre Henry-Leonard	Rendre accessible une toilette pour personnes handicapées à cet étage	Adaptation des salles de bains existantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan et devis d'installation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingénierie et bâtiments</li> </ul>	2025	Accessibilité aux services
La rampe d'accès extérieure au centre Henri-Desjardins n'est pas conforme et désuète	Faciliter l'accès à ce bâtiment pour les personnes à mobilité réduite	Mettre à niveau de la rampe d'accès du centre Henri-Desjardins	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan et devis d'installation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingénierie et bâtiments</li> </ul>	2026	Accessibilité immeubles, lieux et installations
Certaines bandes réfléchissantes installées sur les marches des bâtiments municipaux ne sont plus présentes ou visibles	Rendre les marches sécuritaires et visibles pour les personnes handicapées	Faire une tournée des bâtiments municipaux à vocation publique et s'assurer que les marches soient munies de bandes réfléchissantes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de bandes réfléchissantes installées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingénierie et bâtiments</li> </ul>	2024	Accessibilité immeubles, lieux et installations

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	TYPE DE MESURE
Les commerçants ne connaissent pas nécessairement tous les programmes et mesures fiscales favorisant l'accessibilité des édifices privés	Promouvoir l'ensemble des programmes et mesures fiscales favorisant l'accessibilité des édifices privés auprès des commerçants de la ville	Dans le cadre du Programme d'aide financière pour la rénovation de façades de bâtiments commerciaux, mise en place par la Ville, sensibiliser les bénéficiaires aux programmes et mesures fiscales favorisant l'accessibilité des édifices privés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériel produit</li> <li>• Nombre de commerçants sensibilisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement économique</li> </ul>	2026	Accessibilité immeubles, lieux et installations
Il n'y a aucune toilette au parc Manicouagan, endroit très achalandé	Rendre disponible au moins une toilette pour les usagers	Pour la période estivale, installer une toilette chimique dans le parc et s'assurer que cette dernière soit accessible pour tous	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de location</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parcs et espaces verts</li> </ul>	2024	Accessibilité immeubles, lieux et installations
		Évaluer la possibilité d'installer une solution sanitaire permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution proposée au conseil municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau de projets</li> </ul>	2025	Accessibilité immeubles, lieux et installations

## AXE 2 – ADMINISTRATION MUNICIPALE

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	SERVICE PORTEUR	ÉCHÉANCE	TYPE DE MESURE
La population n'est pas toujours sensibilisée à la réalité des personnes handicapées	Reconnaître et faire valoir l'importance et la place des personnes handicapées dans notre ville	Procéder à la proclamation de la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>er</sup> au 7 juin de chaque année)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résolution du conseil municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Promotion
		Procéder à la proclamation de la Journée internationale des personnes handicapées (3 décembre de chaque année)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résolution du conseil municipal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Promotion
		Faciliter la tenue d'activités de sensibilisation auprès de la population	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'activités soutenues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Promotion
Tous les services municipaux ne sont pas sensibilisés aux contraintes vécues par les personnes handicapées	Sensibiliser les services municipaux aux contraintes vécues par les personnes handicapées	Former une équipe d'employés municipaux pour participer au Rallye adapté organisé par la Table locale des associations de personnes handicapées de Manicouagan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre d'employés participants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Promotion
Manque de cohésion entre les services municipaux dans la réalisation d'actions à l'égard des personnes handicapées	Concerter les efforts de l'ensemble des services municipaux	Former et maintenir un comité composé de représentants des services municipaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rencontres de comité</li> <li>Procès-verbaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Promotion
Il y a une méconnaissance sur ce qu'est un handicap ainsi que sur les types de handicaps existants au sein des gestionnaires municipaux qui embauchent du personnel	Informer et sensibiliser les gestionnaires municipaux qui embauchent du personnel sur ce qu'est un handicap ainsi que sur les différents types de handicaps existants	Organiser une séance d'information et de sensibilisation à l'intention des gestionnaires municipaux qui embauchent du personnel, en collaboration avec une organisation spécialisée dans le domaine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date de la formation</li> <li>Nombre d'employés participants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources humaines</li> </ul>	2025	Promotion

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	SERVICE PORTEUR	ÉCHÉANCE	TYPE DE MESURE
Les personnes handicapées peuvent éprouver des difficultés à trouver un emploi	Permettre aux personnes handicapées de vivre une expérience de travail positive	Soutenir le projet de session des deux étudiantes en techniques d'éducation spécialisée du Cégep de Baie-Comeau, visant à familiariser une personne avec des besoins particuliers au poste de surveillant de bâtisse en le jumelant avec un employé en poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date prévue de réalisation</li> <li>Rapport de projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Accessibilité au travail
		Demeurer ouvert et disponible aux demandes de stage visant l'intégration de personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de demandes reçues vs nombre de demandes réalisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources humaines</li> </ul>	En continu	Accessibilité au travail
	Permettre aux personnes handicapées de se sentir incluses et interpellées par les offres d'emploi	Veiller à ce que les offres d'emploi s'adressent à toutes les personnes qualifiées, sans discrimination	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phrase type</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources humaines</li> </ul>	En continu	Accessibilité au travail
		Diffuser les offres d'emploi sur de nombreux sites de recrutement et diverses plateformes de médias sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre sites et plateformes utilisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources humaines</li> </ul>	En continu	Accessibilité au travail
Les gestionnaires municipaux manquent d'informations relativement au rôle du SEMO et aux obligations légales concernant l'embauche de personnes handicapées	Informer davantage les gestionnaires sur le rôle du SEMO ainsi que sur les obligations légales relatives à l'embauche de personnes handicapées	Planifier une rencontre informative avec SEMO Côte-Nord avant la période des entrevues avec tous les gestionnaires qui recrutent pour l'été	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date de la formation</li> <li>Nombre de participants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources humaines</li> </ul>	2025	Accessibilité au travail
La Carte Accompagnement Loisir (CAL) n'est pas ou peu connue	Favoriser l'utilisation de la CAL à la clientèle concernée et à toute la population	Promouvoir la Carte Accompagnement Loisir (CAL) via les moyens de communication de la Ville de Baie-Comeau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lien sur le site Internet</li> <li>Publication infolettre</li> <li>Publication Facebook</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communications et tourisme</li> </ul>	En continu	Accessibilité aux services
		Sensibiliser les organisateurs d'activités impliquant la Ville ainsi que les organismes reconnus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lettre transmise</li> <li>Nombre d'organisations sensibilisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Accessibilité aux services

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	SERVICE PORTEUR	ÉCHÉANCE	TYPE DE MESURE
Tous les services ne sont pas sensibilisés à l'enjeu de l'accès universel.	Développer le réflexe de penser et d'agir dans le sens de l'accessibilité universelle lors du développement d'un projet	Dans la fiche de charte de projet, du bureau de gestion de projets, intégrer une section spécifique sur les aménagements ou adaptations à intégrer au projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaire de dépôt modifié</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau de projets</li> </ul>	2024	Acquisition biens et services
	S'assurer que les fournisseurs soient choisis en fonction des critères d'accessibilité universelle	Transmettre une communication annuelle aux services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Message transmis aux services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressources financières et matérielles</li> </ul>	2024	Acquisition biens et services
Il est difficile pour les personnes handicapées d'avoir accès à de l'information les concernant sur les mesures d'accessibilité mises en place par la Ville de Baie-Comeau	Diffuser au maximum et efficacement l'information touchant les personnes handicapées de la communauté	Rendre la page « Accessibilité universelle » sur le site Internet de la Ville de Baie-Comeau plus conviviale et facile à comprendre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Page modifiée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications et tourisme</li> </ul>	2024	Accessibilité informations et documents

## AXE 3 – CULTURE, LOISIRS ET TOURISME

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	SERVICE PORTEUR	ÉCHÉANCE	TYPE DE MESURE
Durant la Semaine de la famille, très peu d'activités sont adaptées aux personnes à besoins particuliers	Offrir la chance aux personnes à besoins particuliers de pouvoir participer à plus d'activités durant la relâche scolaire	Au sein de la programmation régulière, offrir une programmation adaptée pour les personnes à besoins particuliers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmation annuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Accessibilité aux services
Manque de visibilité et d'information sur les équipements adaptés accessibles gratuitement	Encourager la pratique d'activité physique et de plein air chez les personnes vivant avec un handicap	Promouvoir le répertoire d'équipements adaptés de l'ARLPHCN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publication Facebook</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications et tourisme</li> </ul>	2024	Accessibilité aux services
Difficulté d'appréhender et d'expérimenter l'utilisation d'équipements adaptés		Faciliter la tenue d'activités promouvant l'essai et la découverte d'équipements adaptés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'activités</li> <li>• Nombre de participants</li> <li>• Nombre d'équipements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Accessibilité aux services
Dans les estrades du centre Henry-Leonard, les espaces réservés aux personnes en fauteuil roulant sont utilisés par des poussettes à bébé	Sensibiliser les utilisateurs fautifs au respect des espaces réservés aux personnes en fauteuil roulant	Procéder à l'installation d'affichage indiquant que les places ne doivent pas être utilisées pour autre chose que les fauteuils roulants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage installé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Adaptation dans le cadre de toute autre activité
Les organismes pour personnes handicapées ne possèdent pas les espaces nécessaires pour tenir un camp de jour	Faciliter la tenue des camps de jour spécialisés pour les personnes handicapées	Prêter un espace au sein d'un bâtiment municipal à l'organisme Action Autisme Haute-Côte-Nord Manicouagan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lettre d'entente signée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Accessibilité aux services
		Maintenir le protocole d'entente entre l'Association des handicapés adultes de la Côte-Nord pour la tenue du camp de jour Répit Loisir	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocole signé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Accessibilité aux services

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	SERVICE PORTEUR	ÉCHÉANCE	TYPE DE MESURE
Les besoins en accompagnement au camp de jour sont de plus en plus nombreux	Permettre à tous les enfants nécessitant de l'accompagnement de participer au camp de jour offert par la Ville de Baie-Comeau	Poursuivre la collaboration entre le CISSS Côte-Nord et Synapse 360 afin de maintenir le programme d'accompagnement spécialisé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'accompagnements réalisés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Accessibilité aux services
		Continuer d'offrir les formations suivantes, ainsi que toutes autres formations jugées pertinentes selon la clientèle : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">Certification en accompagnement CACDJ</a> (AQLPH)</li> <li>- TDA/H et SGT (Synapse 360)</li> <li>- Déficience intellectuelle (CISSSCN)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Date des formations</li> <li>• Nombre d'employés formés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Promotion
Le programme Biblio-Santé est méconnu des citoyens	Faire connaître le programme Biblio-Santé aux citoyens	Transmettre des informations sur le programme aux organismes du milieu touchant principalement aux aînés et aux personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'organismes ciblés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	2025	Accessibilité aux services
		Faire la promotion du programme via les pages Facebook de la Ville et de la bibliothèque	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publication Facebook</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Accessibilité aux services
La plage Champlain est très difficilement accessible pour une personne à mobilité réduite	Faire vivre une expérience d'accès à la plage aux personnes à mobilité restreinte	Faciliter l'organisation de l'activité « La plage pour tous »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes présentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	En continu	Accessibilité immeubles, lieux et installations
Les ressources matérielles de la bibliothèque ne sont pas disponibles pour les personnes handicapées ayant des difficultés à se déplacer	Permettre à toutes les personnes handicapées de profiter des ressources matérielles disponibles à la bibliothèque	Mettre en place un service de livraison à domicile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'utilisateurs utilisant le service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Accessibilité aux services

## AXE 4 – TRANSPORT ET SÉCURITÉ

OBSTACLE	OBJECTIF	MESURE	INDICATEUR	RESPONSABLE	ÉCHÉANCE	TYPE DE MESURE
Au complexe récréatif Henry-Leonard, les stationnements réservés aux personnes handicapées ne possèdent pas de zone de dégagement latéral	Offrir des stationnements réservés aux personnes handicapées respectant les normes	Procéder à l'ajustement des stationnements au complexe récréatif Henry-Leonard	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requête citoyenne fermée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaux publics</li> </ul>	2024	Accessibilité immeubles, lieux et installations
Des gens ne possédant pas de vignette de stationnement utilisent les stationnements réservés aux personnes handicapées	Augmenter la visibilité des espaces de stationnement réservés	Évaluer la possibilité de colorer davantage ou différemment les stationnements réservés aux personnes handicapées dans les stationnements des bâtiments municipaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visuel final</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaux publics</li> </ul>	2025	Accessibilité immeubles, lieux et installations
Le répertoire d'information lors de situations d'urgence n'est pas connu par tous les intervenants concernés	Faire connaître le répertoire par les intervenants concernés pour assurer sa continuité et son efficacité	Effectuer une rencontre d'information avec les intervenants concernés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Date de la rencontre</li> <li>Nombre d'intervenants présents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sécurité publique</li> </ul>	2025	Urgences, santé publique et civile
Méconnaissance des organismes communautaires du milieu lors de l'application des mesures d'urgence	Outiller les gestionnaires responsables de l'application des mesures d'urgence	Mettre sur pied un répertoire des organismes communautaires à intégrer dans la trousse de l'équipe « Accueil »	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répertoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	2026	Urgences, santé publique et civile
Des insatisfactions relatives aux transports urbains et adaptés sont soulevés par les organismes de personnes handicapées	Répondre adéquatement aux besoins des personnes handicapées	Adresser les insatisfactions au Service des ressources financières et matérielles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Courriels transmis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Culture et loisirs</li> </ul>	2024	Accessibilité immeubles, lieux et installations