



BILAN DU PLAN D'ACTION ANNUEL

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA VILLE DE TERREBONNE

ANNÉE 2016

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

1. INTRODUCTION

Depuis l'adoption, le 17 décembre 2004, de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*¹, la Ville de Terrebonne réalise annuellement des actions et implique, de façon accrue, tous les partenaires afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées à la société au même titre que tous les citoyens. Cette implication se traduit, notamment, par une étroite collaboration des partenaires à l'élaboration et à la réalisation du plan d'action annuel destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activités relevant des attributions municipales. Le plan annuel décrit les mesures prises au cours de l'année qui se termine et identifie les mesures envisagées pour l'année qui débute.

Pour la Ville de Terrebonne, la définition d'obstacle ne se limite pas à l'accessibilité physique seulement et doit être prise d'une manière plus large incluant aussi une dimension sociale et politique. Pour notre organisation, la notion d'obstacle touche donc les politiques, les règlements, les différents programmes, l'accueil, les services, l'information, le site Internet, etc.

La nomination d'un coordonnateur du plan d'action est également une condition à l'atteinte des objectifs. Cette nomination permet d'assurer une bonne organisation des différentes étapes liées à l'élaboration et au suivi du plan d'action. Pour la Ville de Terrebonne, le coordonnateur désigné est le chef du service – Soutien à la vie associative.

Le présent bilan vise donc la période incluse entre le **1^{er} janvier et le 31 décembre 2016**. Le suivi et la mise à niveau du plan est une activité continue. D'ailleurs, certaines actions ont été repositionnées dans le temps. On retrouvera dans la présentation l'information à cet égard. Formellement, lors des activités de suivi budgétaire de la Ville (4 fois par année) chacune des directions doit présenter l'état d'avancement des mesures qui la concerne. De plus, nous rencontrons selon les besoins les organismes partenaires.

En 2013, la Ville de Terrebonne adoptait sa nouvelle politique inclusive *Vivre... tous ensemble* de même que son plan d'action. Cette politique vise trois clientèles : Les familles, les aînés et les personnes handicapées. Le plan d'action débute en 2014 et s'échelonne jusqu'en 2017. La Ville se réserve l'année 2018 pour effectuer le bilan de sa politique. Les actions présentées dans le présent document sont donc tirées du plan d'action de la politique *Vivre... tous ensemble*.

¹ QUÉBEC, *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* : L.R.Q., c. E-20.1, à jour au 12 avril 2005, [Québec], Éditeur officiel du Québec, c 2005, 23 p.

REMERCIEMENTS

La Ville de Terrebonne tient à remercier les organismes qui s'impliquent dans le comité de suivi afin d'alimenter la Ville dans ses réflexions et dans la réalisation de son plan d'action.

- Association des devenus sourds et malentendants du Québec
- Association de parents PANDA MRC Les Moulins
- Association de parents d'enfant trisomique-21 de Lanaudière
- Association des personnes handicapées Les Moulins, La Rose Bleue
- Association des personnes handicapées physiques Rive Nord
- Association des personnes handicapées visuelles du Sud de Lanaudière
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière
- Association de Sclérose en plaques de Lanaudière
- Dysphasie Lanaudière
- Parrainage Civique Lanaudière
- Regroupement des usagers de Transport Adapté de Lanaudière
- Service régional d'interprétariat de Lanaudière
- Logements adaptés avec services *Les Amandiers*
- Office des personnes handicapées du Québec

2. QUELQUES DÉFINITIONS

La Loi définit une personne handicapée comme « *toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes* ».

Définition des types d'incapacités :

- Audition : Difficulté à entendre une conversation avec une autre personne ou dans un groupe d'au moins trois personnes.
- Vision : Difficulté à voir les caractères d'un journal ou à voir clairement le visage de quelqu'un à quatre mètres de soi, même avec des lunettes ou des verres de contact.
- Parole : Difficulté à parler ou à se faire comprendre.
- Mobilité : Difficulté à marcher sur une distance de 400 mètres sans se reposer, à monter ou à descendre un escalier, à transporter un objet de cinq kilogrammes sur une distance de 10 mètres, à se tenir debout pendant plus de vingt minutes ou à se déplacer d'une pièce à l'autre.
- Agilité : Difficulté à se mettre au lit et à en sortir, à s'habiller ou à se déshabiller, à se pencher et à ramasser un objet, à se couper les ongles d'orteils, à saisir ou à manier un objet avec les doigts, à tendre les bras dans toutes les directions ou à couper ses aliments.
- Activités : Problème permanent de mémoire, de troubles d'apprentissage ou de perception, de difficultés intellectuelles d'attention ou d'hyperactivité, de déficience intellectuelle ou de limitation en raison d'un problème de santé mentale, santé mentale de plus de six mois ou d'une déficience intellectuelle.
- Incapacité : Personne ayant déclaré être limitée dans le genre ou la qualité d'activités physiques qu'elle peut faire à la maison, à l'école, au travail ou dans d'autres activités en raison d'un état ou d'un problème de nature physique dont la durée est de plus de six mois et qui ne se trouve dans aucun des types non précisés d'incapacité susmentionnée.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Définition des catégories de gravité liées à l'incapacité :

- Légère : Personnes dépendantes (totalement ou partiellement) des autres pour les travaux ménagers lourds ou pour faire les courses, ou partiellement dépendantes pour les tâches ménagères quotidiennes ou la préparation des repas.
- Modérée : Personnes dépendantes des autres pour les sorties (courts trajets), pour l'exécution des tâches ménagères quotidiennes ou pour la préparation des repas.
- Grave : Personnes dépendantes des autres pour les soins personnels (comme se laver, faire sa toilette, s'habiller ou manger) ou pour se déplacer dans la maison.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Municipalité de Terrebonne

Tableau 1

Population de 15 ans et plus selon l'âge et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	Femmes	Hommes	Total
15 à 64 ans	38 280	38 770	77 050
15 à 24 ans	7 435	7 790	15 225
25 à 49 ans	20 440	20 235	40 675
50 à 64 ans	10 405	10 745	21 150
65 ans et plus	5 240	4 600	9 840
65 à 74 ans	3 420	3 240	6 660
75 à 84 ans	1 365	1 180	2 545
85 ans et plus	455	180	635
Total	43 520	43 370	86 890

Source : INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2014) *Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013.*

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

Tableau 2

Estimations du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon l'âge et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	Femmes	Hommes	Total
15 à 64 ans	11 545	12 320	23 865
15 à 24 ans	1 830	2 860	4 690
25 à 49 ans	5 355	5 080	10 435
50 à 64 ans	4 360	4 385	8 745
65 ans et plus	3 105	2 330	5 440
65 à 74 ans	1 760	1 465	3 220
75 à 84 ans	965	705	1 665
85 ans et plus	385	165	550
Total	14 650	14 655	29 305

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 et des données provenant de l'Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013 de l'Institut de la statistique du Québec, sont entièrement la responsabilité de l'Office.

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Tableau 3

Estimations du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon le sexe et la gravité de l'incapacité, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	Légère	Modérée	Grave
Femmes	9 435	3 975	1 245
Hommes	11 165	2 380	1 110
Total	20 595	6 355	2 355

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 et des données provenant de l'Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013 de l'Institut de la statistique du Québec, sont entièrement la responsabilité de l'Office.

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

Tableau 4

Estimations du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon l'âge et la gravité de l'incapacité, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	Légère	Modérée	Grave
15 à 64 ans	17 725	4 855	1 290
15 à 24 ans	4 080	485	125
25 à 49 ans	7 910	1 960	565
50 à 64 ans	5 735	2 410	600
65 ans et plus	2 875	1 500	1 065
65 à 74 ans	2 105	615	505
75 à 84 ans	640	655	375
85 ans et plus	130	235	185
Total	20 600	6 355	2 355

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 et des données provenant de l'Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013 de l'Institut de la statistique du Québec, sont entièrement la responsabilité de l'Office.

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Tableau 5

Estimations du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon le type d'incapacité et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	Femmes	Homme	Total
Audition	3 525	3 730	7 255
Vision	2 305	1 430	3 740
Parole	390	1 260	1 650
Mobilité	6 790	4 165	10 955
Agilité	7 310	5 680	12 995
Apprentissage	2 175	3 515	5 690
Mémoire	2 045	2 600	4 650
Déficiência intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme	260	695	955
Psychologie	1 610	2 080	3 690
Indéterminée	1 960	1 690	3 650

N.B. *Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité. Les données associées à un type d'incapacité ne doivent pas être additionnées à celles d'un autre type d'incapacité.*

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 et des données provenant de l'Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013 de l'Institut de la statistique du Québec, sont entièrement la responsabilité de l'Office.

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Tableau 6

Estimations du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon le type d'incapacité et l'âge, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	15 à 24 ans	25 à 49 ans	50 à 64 ans	15 à 64 ans
Audition	780	1 410	2 850	5 040
Vision	---	---	1 100	3 030
Parole	500	---	---	1 280
Mobilité	---	---	3 425	7 370
Agilité	750	4 105	4 345	9 205
Apprentissage	3 020	2 010	510	5 545
Mémoire	650	1 510	1 310	3 475
Déficience intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme	535	---	---	920
Psychologie	625	1 785	930	3 340
Indéterminée	395	1 915	955	3 265
	65 à 74 ans	75 à 84 ans	85 ans et plus	65 ans et plus
Audition	1 010	820	385	2 215
Vision	345	235	130	710
Parole	---	---	65	370
Mobilité	1 880	1 195	510	3 585
Agilité	2 040	1 245	505	3 790
Apprentissage	---	---	---	145
Mémoire	500	470	205	1 175
Déficience intellectuelle ou trouble du spectre de l'autisme	---	---	---	35
Psychologie	285	---	---	355
Indéterminée	315	---	---	385

N.B. Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité. Les données associées à un type d'incapacité ne doivent pas être additionnées à celles d'un autre type d'incapacité.

--- Donnée non disponible.

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités, les maladies chroniques et le vieillissement 2010-2011 et des données provenant de l'Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013 de l'Institut de la statistique du Québec, sont entièrement la responsabilité de l'Office.

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Tableau 7

Personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon le type d'incapacité et la gravité spécifique de l'incapacité, municipalité de Terrebonne, 2006

	Moins grave	Grave	Total
Audition	1 905	495	2 400
Vision	1 290	470	1 760
Parole	910	285	1 195
Mobilité	5 075	1 880	6 955
Agilité	6 125	555	6 680
Douleur	3 930	2 690	6 620
Apprentissage	1 410	335	1 745
Mémoire	625	310	935
Déficiência intellectuelle	210	155	365
Psychologique	805	720	1 525
Inconnu	225	70 *	295

N.B. Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

* Le taux utilisé pour calculer cette estimation a un coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

Sources : *Compendium sur l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006, Institut de la statistique du Québec*
Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006, Statistique Canada
Recensement de la population de 2006, Statistique Canada et Institut de la statistique du Québec

Traitement : *Office des personnes handicapées du Québec 2009*

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Tableau 8

Population d'enfants de moins de 15 ans selon l'âge et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	Filles	Garçons	Total
0 à 4 ans	3 640	3 795	7 435
5 à 9 ans	3 180	3 380	6 560
10 à 14 ans	3 265	3 515	6 780
Total	10 085	10 690	20 775

Source : INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2014). *Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013.*
 Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

Tableau 9

Estimations du nombre d'enfants de moins de 15 ans avec incapacité selon l'âge et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	Filles	Garçons	Total
0 à 4 ans	40	55	95
5 à 9 ans	85	160	245
10 à 14 ans	90	160	250
Total	215	375	590

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête québécoise sur la participation et les limitations d'activités de 2006 et des données provenant de l'Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013 de l'Institut de la statistique du Québec, sont entièrement la responsabilité de l'Office.
 Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

Tableau 10

Estimations du nombre d'enfants de moins de 15 ans avec incapacité selon le sexe et la gravité de l'incapacité, municipalité de Terrebonne, Québec, 2011

	Légère à modérée	Grave à très grave	Total
Filles	120	95	215
Garçons	190	185	375
Total	310	280	590

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête québécoise sur la participation et les limitations d'activités de 2006 et des données provenant de l'Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2013 de l'Institut de la statistique du Québec, sont entièrement la responsabilité de l'Office.
 Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Tableau 11

Enfants de moins de 15 ans avec incapacité selon le type d'incapacité déclaré,
municipalité de Terrebonne, 2006

	Total
Retard de développement (0 à 4 ans)	50
Problème de santé chronique (0 à 4 ans)	50
Audition (5 à 14 ans)	60
Vision (5 à 14 ans)	55
Parole (5 à 14 ans)	240
Mobilité (5 à 14 ans)	50
Agilité (5 à 14 ans)	90
Apprentissage (5 à 14 ans)	385
Déficience intellectuelle (5 à 14 ans)	200
Psychologique (5 à 14 ans)	190
Problème de santé chronique (5 à 14 ans)	360
Inconnu (moins de 15 ans)	25

N.B. Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

* Le taux utilisé pour calculer cette estimation a un coefficient de variation entre 15 % et 25 %; interpréter avec prudence.

Sources : *Compendium sur l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006, Institut de la statistique du Québec*
Enquête sur la participation et les limitations d'activités 2006, Statistique Canada
Recensement de la population de 2006, Statistique Canada et Institut de la statistique du Québec

Traitement : *Office des personnes handicapées du Québec 2009*

3. LES SECTEURS DANS LESQUELS ÉVOLUE LA MUNICIPALITÉ

La Ville de Terrebonne compte près de 114 000 habitants, 13 directions et emploie près de 1 200 personnes.

Compétences de la Ville de Terrebonne

La municipalité constitue l'intervenant gouvernemental le plus proche du citoyen. De ce fait, ses actions ont un impact direct sur la qualité de vie au quotidien de sa population. De façon plus précise, la Ville de Terrebonne partage, de concert avec les instances gouvernementales supra-locales, régionales et provinciales, les responsabilités dans les champs de compétence suivants :

- l'habitation ;
- le réseau routier local ;
- la sécurité publique ;
- la sécurité incendie ;
- l'eau potable ;
- l'assainissement des eaux ;
- les matières résiduelles ;
- les loisirs et la culture ;
- les parcs et les espaces verts ;
- l'aménagement du territoire et l'urbanisme.

Le transport en commun était en 2016 un dossier en responsabilité partagée avec la MRC Les Moulins.

Les autres domaines tels que la santé et les services sociaux, la solidarité sociale (emploi et formation) et l'éducation relèvent des autres instances gouvernementales. Le fait qu'elle n'ait pas à agir à titre de maître d'œuvre dans ces dossiers n'empêche cependant pas la Ville de Terrebonne d'y collaborer.

4. LES ÉNONCÉS GÉNÉRAUX DU PLAN D'ACTION 2014

Les buts que nous nous proposons d'atteindre en termes d'intégration des personnes handicapées dans nos secteurs d'activités font l'objet des énoncés généraux suivants :

Charte québécoise des droits et libertés de la personne : « ...nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et caravaning et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles. »

Énoncés généraux :

- La Ville de Terrebonne entend promouvoir et soutenir, dans un principe d'égalité et d'équité, le droit à toute personne d'accéder à son environnement de façon sécuritaire, indépendamment de ses limitations.
- La Ville de Terrebonne entend travailler à ce que les personnes handicapées soient accueillies telles qu'elles sont avec ouverture et respect.
- La Ville de Terrebonne entend, dès maintenant, anticiper les besoins futurs, compte tenu du vieillissement de la population, en termes d'accessibilité lors de ses projets d'aménagement à venir.
- La Ville de Terrebonne collaborera avec les ressources œuvrant auprès des personnes handicapées afin de bénéficier de leur expertise dans le but de se tenir à l'affût de l'évolution des besoins véritables.

L'accessibilité s'effectue par étapes, considérant, d'une part, les priorités établies annuellement dans le plan d'action et, d'autre part, les contraintes administratives, organisationnelles et financières de la Ville de Terrebonne.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

5. BILAN 2016

Pour l'année 2016, la Ville de Terrebonne avait identifié les **secteurs d'interventions** qu'elle entend privilégier et, pour chacun d'entre eux, les **objectifs** à atteindre, les **obstacles à l'intégration**, les **mesures d'accessibilité** et **d'adaptation envisagées** et les **partenaires** impliqués (le coordonnateur de services aux personnes est implicitement inclus parmi les partenaires de chaque secteur). Voici le sommaire des réalisations :

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Communications et informations	1. Élargir l'offre de service par les réceptionnistes pour améliorer l'accessibilité et s'assurer que les citoyens aient accès à un maximum d'information	Les citoyens n'obtiennent pas toujours l'information souhaitée et/ou complète	Bonifier les outils utilisés par les réceptionnistes pour répondre ou référer les citoyens	Direction des communications Direction du loisir et de la vie communautaire	Formation continue des réceptionnistes, notamment suivant la mise en ligne du nouveau site Web de la Ville à l'automne 2015

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Accessibilité	2. Développer un projet de service mobile de délivrance des permis pour les personnes à mobilité réduite	Les citoyens sont obligés de se déplacer dans un bureau administratif de la Ville pour obtenir un permis	La Direction de l'urbanisme durable prévoit travailler sur l'implantation d'un nouveau logiciel pour l'émission de permis en ligne	Direction générale Direction des communications Direction de l'urbanisme durable	Mesure à réévaluer par la commission En lien avec l'objectif 9
	3. Évaluer les accès aux parcs pour les personnes handicapées	Les citoyens ne peuvent pas accéder facilement à l'ensemble des parcs, ceux-ci n'étant pas tous accessibles pour les personnes à mobilité réduite	Évaluer les correctifs à effectuer prioritairement et les budgets nécessaires	Direction de l'entretien du territoire Direction du loisir et de la vie communautaire	Évaluation terminée au printemps 2016. L'accès au Parc Louis-Gilles Ouimet a été modifié. (10 000\$)
	4. Installation de portes à ouverture automatique dans certains bâtiments municipaux	Les citoyens ne peuvent pas accéder facilement à l'ensemble des bâtiments municipaux	Réaliser ces installations dans les centres communautaires et les bibliothèques prioritairement	Direction de l'entretien du territoire Direction du loisir et de la vie communautaire	Le Centre Angora et le Centre Marie-Victorin ont été les deux premiers bâtiments ciblés. Deux installations complétées à la fin mars 2016. 13 769\$
	5. Finaliser la conformité de l'accessibilité de certains bâtiments municipaux	Les citoyens ne peuvent pas accéder facilement à l'ensemble des bâtiments municipaux	Évaluer l'accessibilité aux bâtiments municipaux fréquentés par les citoyens et proposer les correctifs à apporter et les budgets y étant rattachées	Direction générale Direction du loisir et de la vie communautaire	Dans les immeubles d'importance, il reste l'accès au 790, Saint-Pierre à revoir. Le pavillon Napoléon-Gauthier, un nouveau centre communautaire, a été aménagé selon des normes d'accessibilité universelle (mandat donné à la Société logique)

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Mobilité	6. Procéder à l'évaluation du risque aux traverses de piétons sur les artères importantes et allonger le temps de traverse	Les personnes à mobilité réduite sont vulnérables au moment de traverser certaines rues	Procéder à l'interne à l'analyse de 42 feux de circulation afin de déterminer si des feux pour piétons sont nécessaires (mode protégé, partiellement protégé ou non-protégé). Inclure les critères de détermination du mode de protection au Plan directeur de mobilité durable.	Direction de l'entretien du territoire Direction du Génie et projets spéciaux	Action reportée Relevé de terrain 2017 Analyse 2018
	7. Établir un plan de transport actif sur tout le territoire	Il n'y a pas de ligne directrice en lien avec les aménagements afin favoriser le transport actif	Création d'un plan de mobilité durable	Direction de l'entretien du territoire Direction du Génie et projets spéciaux	Mandat octroyé à CIMA + à la suite d'un appel d'offres public pour la réalisation d'un plan directeur de mobilité durable (transport actif, transport collectif, transport automobile) pour un montant de 151 594 \$. Déposé en septembre 2017
	8. Soutenir, en collaboration avec un organisme du milieu, la mise en place d'un service de menus travaux domestiques	Les personnes avec limitations physiques peuvent difficilement réaliser certains travaux à leur domicile	Créer, avec la Cité GénérAction 55+, un projet pilote visant à implanter un service d'aide pour des menus travaux domestiques	Direction du loisir et de la vie communautaire Cité GénérAction 55+ Organismes d'entraide	La mise en œuvre a été retardée en raison de difficultés à mobiliser des bénévoles et une faible demande de la part des membres de la Cité. Projet relancé en 2017 avec les personnes plus démunies.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Habitation et milieu de vie	9. Offrir un service en ligne pour l'émission de permis divers.	Les citoyens sont obligés de se déplacer dans un bureau administratif de la Ville pour obtenir un permis	L'implantation d'un logiciel	Direction de l'urbanisme durable et Direction des technologies de l'information	<p>Mesure réalisée mais il reste toujours l'implantation du module en ligne. Mise en ligne prévue à l'automne 2017. Seuls les petits permis (ex. : constructions accessoires) seront assujettis à l'émission d'un permis ou d'un certificat en ligne.</p> <p>En lien avec l'objectif 2.</p>

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Engagement citoyen et participation sociale	10. Favoriser le bénévolat de proximité	Difficile de recruter des bénévoles pour soutenir l'offre de services aux citoyens	Création d'un outil visant à répertorier les opportunités d'implications bénévoles en fonction des intérêts et du lieu géographique	Direction du loisir et de la vie communautaire Centre d'action bénévole des Moulins	Production d'un répertoire de 80 offres de bénévolat en provenance de 60 organismes.
	11. Mettre en vedette les initiatives individuelles ou collectives d'entraide et de solidarité	Les réalisations des personnes handicapées sont rarement mises en valeur	Identifier des occasions de mettre en valeur les réalisations des personnes handicapées lors d'événement et/ ou à l'intérieur de certaines publications	Direction des communications Direction du loisir et de la vie communautaire	Mesure reportée, à évaluer par la commission en 2018 En lien avec l'objectif 14
	12. Profiter de la visite des pompiers dans les résidences pour distribuer des fascicules d'information sur les services et activités communautaires				Difficilement applicable en 2017. Mesure à réévaluer avec la Direction des incendies en 2018.
	13. Mettre en place un programme de jumelage entreprise/organisme (parrainage bénévolat avec le CLDEM)	Difficile de recruter des bénévoles pour soutenir l'offre de services aux citoyens	Établir un modèle de bénévolat d'affaires	Direction du loisir et de la vie communautaire Direction de l'urbanisme durable	Mesure reportée, à évaluer par la commission en 2018
	14. Promouvoir, par les outils de diffusion de la Ville, les réussites locales		Par le biais des outils de communication municipale, faire la promotion des réussites particulières de personnes ayant un handicap	Direction des communications Direction du loisir et de la vie communautaire	Campagne <i>Regardons d'abord les personnes et non leur handicap</i> Décembre 2016 - 5 000\$ En lien avec l'objectif 11

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

ANNEXE 1 - LES MESURES PERMANENTES

Certaines mesures, visant l'accessibilité et l'adaptation des services, réalisées dans les plans d'action passés, ne doivent pas être oubliées et doivent être incorporées dans les procéduriers des directions concernées. À cet effet, la présente annexe vise à rappeler à chacune des directions les mesures récurrentes.

Direction du loisir et de la vie communautaire

	Année de la mesure
• Réunir les intervenants du comité de suivi	2006 (non)
○ Le comité de suivi ne s'est pas réuni en 2016	
• Maintenir et diffuser le programme de gratuité pour les accompagnateurs des personnes handicapées dans les activités	2006 (oui)
○ La gratuité est annoncée dans les quatre cahiers <i>Loisir et vie communautaire</i>	
• Maintenir le service d'intégration aux activités de camps de jour	2006 (oui)
○ 57 enfants accompagnés (voir détail en annexe 2)	
• Donner annuellement une formation aux animateurs de camps de jour sur les problématiques particulières	2006 (oui)
○ Une formation de 1,5 heure a été donnée pour l'ensemble des moniteurs sur les thèmes des clientèles particulières	
○ Une formation de 17 heures a été donnée aux accompagnateurs.	
• Agir à titre d'agent de liaison entre les personnes handicapées et les organismes de loisirs de la communauté	2006 (oui)
○ La Ville participe à plusieurs tables de concertation (pauvreté, jeunesse, etc.), ce qui lui permet d'assurer des liens entre les actions municipales et les besoins du milieu	
• Dans son processus d'acquisition ou de location d'équipement, la Ville tiendra compte des besoins des personnes handicapées	2006 (oui)
○ Location de toilettes adaptées lors des fêtes de la famille	
• Faire connaître les services adaptés que nous retrouvons dans nos bibliothèques	2006 (oui)
○ Le personnel des bibliothèques a été sensibilisé sur les besoins des clientèles particulières	
• Informer les organismes du milieu de la possibilité d'obtenir des formations sur les clientèles particulières	2007 (oui)
○ Collecte d'informations effectuées lors d'activités permettant de cibler les besoins particuliers exprimés par les organismes	
• Participer aux rencontres des municipalités accessibles	2011 (oui)
○ Participation à la journée de 2016 à Saint-Eustache portant sur les camps de jour	
• Encourager et soutenir les fêtes de voisinage ou de quartier initiées par des citoyens	2015 (oui)
○ 27 fêtes de voisins ont été réalisées pour environ 1 500 personnes touchées	
• Mettre en place des services récréatifs ambulants	2015 (oui)
○ Lecture en plein air dans le parc Aristide-Laurier, La bibliothèque prend l'air dans le parc de l'Île-des-Moulins, Ciné-club avec la Cité 55+	
○ Programmation culturelle diversifiée dans différents parcs, 3 fêtes de la famille	

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Direction de la police

Année de la mesure

- Appliquer le Code de la sécurité routière en ce qui a trait aux infractions liées aux stationnements réservés aux personnes handicapées 2006 (oui)
 - 214 constats d'infraction émis en 2016
- Accroître la surveillance policière sur la TransTerrebonne 2015 (oui)
 - Une patrouille de police spéciale à vélo

Direction du génie

Année de la mesure

- Lors de la réfection, du réaménagement ou de la construction de carrefours routiers, analyser la pertinence d'y implanter des minuteriers à décompte numérique aux passages piétonniers (*s'assurer de la conformité du type de minuterie sonore utilisée*) 2006 (non)
 - Aucuns travaux en 2016

Direction des ressources humaines

- Dans son processus d'embauche, la Ville appliquera un programme d'accès à l'égalité en emploi (personnes handicapées, immigrants, etc.) 2009 (oui)

Le projet de programme d'accès à l'égalité en emploi, pour l'intégration des personnes handicapées, a été adopté par le Conseil municipal et transmis à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en septembre 2010. En avril 2014, la Commission a informé la Ville que le rapport d'élaboration des mesures d'intégration des personnes handicapées à notre programme d'accès à l'égalité était conforme à l'article 15 de la Loi.

La Ville est maintenant tenue d'implanter ces mesures d'intégration des personnes handicapées au programme d'accès à l'égalité en emploi déjà en place pour les femmes, les autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques.

Nous avons 5 / 1191 personnes handicapées de déclarées.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Direction des communications

- Permettre aux personnes sourdes gestuelles de la Ville de Terrebonne d'effectuer une demande de service d'interprétariat quand elles ont besoin d'être représentées lors d'une rencontre organisée par la Ville et ce, si le sujet touche directement le demandeur. 2009 (oui)
 - Une demande reçue et satisfaite en 2016.

Sécurité

- Collecter les données et les entrer dans le système informatique concernant la carte d'appel informatisée. 2010 (oui)
 - 430 personnes inscrites en date du 30 novembre 2017. L'identification du nombre de personnes à la fin de l'année 2016 est difficile à obtenir considérant l'implantation d'une nouvelle base de données.

Transport

- Même si la Ville n'est pas responsable du dossier transport, elle jouera un rôle de facilitateur auprès de ces organismes. Ce secteur sera traité dans le plan d'action du Conseil régional de transport de Lanaudière. 2010 (oui)

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

ANNEXE 2

Statistiques 2016 Programme d'accompagnement du programme estival Les Fripouilles

Nombre d'enfants accompagnés

Secteurs	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Lachenaie	2	4	3	1	8	8	5	6	4	2	3	5	9	7
La Plaine	2	2	4	6	7	7	6	8	8	6	8	11	16	16
Terrebonne	7	6	6	9	12	17	22	22	27	35	30	38	34	34
Ados	-	-	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	11	12	16	20	27	32	33	36	39	43	41	54	59	57

83 demandes d'accompagnement

Sur ce nombre :

1. Demandes fermées : 7 demandes ont été fermées

- 6 demandes ont été fermées parce que les parents n'ont jamais retourné les documents, nos appels, etc. Nous avons tenté de les contacter à plusieurs reprises (minimalement 4 communications) avant de fermer la demande.
- 1 demande a été fermée par le parent parce qu'il voulait informer le camp des problématiques de son enfant. Il ne souhaitait pas d'accompagnement.

2. Retrait par le parent : 7 demandes

- 1 parent a demandé le retrait en date du 12/04/2016 pour raison médicale
- 1 parent a demandé le retrait dû à l'âge et aux besoins de son enfant (cadre mieux au secondaire)
- 1 parent a demandé le retrait pour cause de déménagement
- 3 parents ont demandé le retrait pour cause inconnue
- 1 parent a demandé le retrait parce qu'il souhaitait 5 jours semaine
- *Pendant l'été*, 1 parent a retiré l'enfant du programme le 12 juillet en raison d'un placement avec les centres jeunesse. Il bénéficiait d'un horaire complet soit de 4 jours semaine pendant 8 semaines.

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

3. Demandes refusées : 5 demandes

- 2 enfants se sont vus refuser l'accès au programme parce qu'ils ne correspondaient pas aux critères de la dérogation c'est-à-dire que les enfants n'avaient pas de déficience intellectuelle et avaient plus de 12 ans (13-14 ans). Ils sont à l'école secondaire et ont des problématiques principalement liées à leurs comportements. Ils peuvent tenir des propos et un langage vulgaires et ont des intérêts d'enfants de 13 à 14 ans ne cadrant plus avec des groupes de 12 ans et moins.
- 1 enfant s'est vu refuser le programme puisqu'il n'avait pas complété une année scolaire. Il est présentement en CPE et les parents souhaitaient essayer le camp de jour pour le préparer à son entrée à l'école. Les parents ont été invités à faire une nouvelle demande en 2017.
- 1 enfant s'est vu refuser l'accès au programme parce qu'il n'avait pas de diagnostic connu. Il était en cheminement régulier sans soutien d'aucun spécialiste à l'école. Les parents hésitaient à l'inscrire au programme régulier, car il voulait minimiser les chances que leur enfant soit suspendu ou exclus, considérant qu'il a des comportements inadéquats (fait des crises, peut être violent, etc.). Toutefois, pour être admis au programme, l'enfant doit avoir un suivi particulier durant l'année scolaire.
- 1 enfant s'est vu refuser l'accès au camp en raison de son comportement. En cas de désorganisation, il faut 2 personnes pour le maîtriser,

4. Programme La petite échelle (anciennement Pinocchios) : 5 demandes

- 5 enfants ont été référés au programme la Petite échelle parce qu'ils n'étaient pas encore «propre» et nécessitaient l'aide d'un adulte pour le changement de couche. De plus, les enfants présentaient plusieurs difficultés spécifiques demandant un encadrement plus spécialisé.

5. Projet Félix : 2 demandes

Nouveauté cet été

- 2 enfants ont été transférés au projet Félix parce qu'ils n'avaient plus l'âge de participer au programme d'accompagnement (14 et 16 ans). Projet Félix a développé un nouveau volet pour les adolescents vivant avec une déficience intellectuelle.

**Nombre de demandes reçues après l'élaboration des horaires : 7

***Nombre de demandes reçues durant l'été : 4

****Nombre de parents dont la collecte des documents préalables pour la demande fût plus difficile (retard, plusieurs démarches, etc.) : environ 35 parents ont exigé une approche personnalisée et des appels récurrents pour obtenir l'ensemble des documents requis.

Nombre d'agents de support à l'intégration

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
6 temps plein	9 temps plein + 1 personne (1 jour/sem.)	10 temps plein + 1 personne (15 jours)	12 temps plein	13 temps plein	16 temps plein	17 temps plein	17 temps plein	22 temps plein	26 temps plein	25 temps plein + 2 partiel

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Salaires des agents de support à l'intégration

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
14 000 \$	26 664 \$	35 217 \$	37 753 \$	37 290 \$*	47 624\$	57 500\$	60 690 \$	75 255 \$	94 356 \$	106 087\$*

*Inclus le salaire des 3 responsables

Salaires de la coordonnatrice

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
3 935 \$	4 585 \$	4 610 \$	6 517 \$	7 136 \$	12 010 \$	12 000 \$	13 380 \$	13 883 \$	14 500 \$	15 496 \$

Frais de transport

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1 248 \$	531 \$	1 324 \$	1 773 \$	3 070 \$	2 711 \$	1 023 \$	1 965 \$	1 870 \$	3 062 \$	10 321 \$

Nombre de jours d'accompagnement offerts

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
220	459	562	543	620	777	869	774	1 005	1 226	1 359

*Incluant les journées d'annulation par les parents : 1248 journées ont été offertes.

*111 de ces journées ont été retirées par les parents pour causes diverses (vacances, changement d'horaire, etc.)

*76 journées d'absences ont été répertoriées (non-prévues)

Nombre de jours d'accompagnement demandés (pour les parents retenus seulement)

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
399	662	732	739	764	930	1 009	820	1 090	1 332	1 365

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Pourcentage accordé en fonction de demandes (parents retenus seulement)

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
55 %	69 %	77 %	74 %	81 %	84 %	86 %	94 %	92 %	92 %	99.5%

*Il est à noter qu'en 2016 100% des demandes avaient été respectées avant l'élaboration des horaires. Les parents ayant fait la demande tardivement (quelques jours avant ou pendant le camp) étaient placés en fonction des disponibilités ce qui explique les 6 journées qui n'ont pas été offertes aux parents.

Nombre de parcs où il y a eu de l'accompagnement

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
7	10	11	11	10	7	7	6	6	10	7

Âge	Filles	Garçons	Particularités des enfants
5	0	4	2 Trouble du spectre de l'autisme (TSA) / 1 trouble de comportement / 1 trouble langage
6	3	6	3 TSA, 2 Trouble du langage, 1 TDAH et dyspraxie, 1 Trisomie, 1 déficience intellectuelle, 1 trouble de comportement.
7	1	12	2 TSA, 1 Hypotonie, 1 déficience intellectuelle, 1 trouble langage et retard de développement, 1 trouble de la parole, 3 TSA et TDAH, 1 TDA et 1 TDAH et trouble du langage, trouble de la vision, 1 TDAH, trouble de l'attachement et d'opposition, 1 dyspraxie et trouble de comportement.
8	0	8	2 Trouble d'opposition et de comportement, trouble d'anxiété, 2 TSA, TDAH et impulsivité, 1 TSA, 1 TDAH et trouble anxieux, 2 trouble du langage et dyspraxie.
9	1	6	2 TSA et trouble de comportement, 1 TSA, 3 TDAH. 1 Trouble de langage, dyspraxie.
10	3	3	1 Déficience intellectuelle, 1 TSA, 1 TSA et opposition, 1 TDAH et impulsivité, 1 dyspraxie. 1 trisomie 21
11	1	4	1 TSA, impulsivité et anxiété, 2 TSA, 1 TDAH et dyspraxie, trouble d'opposition, 1 déficience intellectuelle légère.
12	0	2	1 TSA 1 TDAH et syndrome Gille de la Tourette.
13	0	1	TSA
14	3	1	Trisomie 21(dont 1 enfant avec trouble auditif)
Total	12	47	

DES OUTILS POUR L'ACCESSIBILITÉ ET L'ADAPTATION DES SERVICES

Âge	Filles	Gars	Anxiété	Déficiences intellectuelles	Dysphasie	Dyspraxie	Spéctre autisme	Syndrome La Tourette	TDAH	Trisomie	Trouble comportement	Trouble langage	Trouble moteur	Trouble visuel	Trouble auditif	Attente diagnostic
5	0	2					1				1					
6	3	6		1	1		6		2	1	1	3				2
7	1	13		1			5		4		3	3	2	1		
8	0	8	3			1	2		3		2	1	1			1
9	1	6				1	3		1		3	1				
10	3	3		1			3		1	1	1					
11	1	4			1		2		3		1					
12	0	2					1	1	1		1					
13	0	1					1									
14	2	1								3	1				1	
total	11	46	3	3	2	2	24	2	15	5	14	8	3	1	1	3