



Vivre... tous ensemble

POLITIQUE VISANT LES FAMILLES, LES AÎNÉS
ET LES PERSONNES HANDICAPÉES

PLAN D'ACTION

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

ANNÉES 2018-2019

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*, (L.R.Q., c. E-20.1) la Ville de Terrebonne réalise annuellement des actions et implique, de façon accrue, tous les partenaires afin de favoriser la participation sociale 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.

Pour la Ville de Terrebonne, la définition d'obstacle ne se limite pas à l'accessibilité physique seulement. Elle doit être prise en compte d'une manière plus large en incluant aussi sa 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'une personne responsable de coordonner le plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées 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. À Ville de Terrebonne, le directeur-adjoint de la Direction du loisir et de la vie communautaire assure cette fonction.

Le présent plan d'action vise la période incluse entre le **1^{er} janvier 2018 et le 31 décembre 2019**. Bien qu'il ne soit pas conforme à la lettre de l'article 61.1 de la Loi de produire un plan d'action sur deux ans et de façon rétroactive, l'Office des personnes handicapées du Québec, compte tenu du contexte de restructuration interne de l'administration municipale de la Ville de Terrebonne, a donné son accord pour qu'un plan d'action biennuel 2018-2019 soit adopté afin de la Ville soit en conformité avec ses obligations légales. La production tardive du plan d'action n'a cependant pas empêché les différents services municipaux et leurs partenaires de poursuivre les actions amorcées et d'en implanter de nouvelles sans que celles-ci n'aient eu à faire l'objet d'une planification formelle. Ce constat illustre que le réflexe d'inclure les mesures visant l'intégration des personnes handicapées dans les opérations courantes est de plus en plus affirmé au sein de la Ville de Terrebonne.

Rappelons enfin que la politique *Vivre... tous ensemble* de la Ville de Terrebonne rassemble les orientations municipales visant les familles, les personnes âgées et les personnes handicapées et qu'il est admis que certaines actions ciblant les personnes handicapées sont réputées viser également les autres clientèles mentionnées. C'est le cas notamment des mesures permanentes apparaissant à la fin du présent plan d'action.

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 sur les obstacles et dans la réalisation des mesures inscrites à 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 Lanaudière
- Association de personnes handicapées Les Moulins, La Rose Bleue
- Association des personnes handicapées physiques Rive-Nord
- Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière
- Association de sclérose en plaques de Lanaudière
- Défi-Intégration-Développement-Accompagnement (DIDA)
- Dysphasie Lanaudière
- Les Répits de Gaby
- 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* ».

Prendre note que les difficultés à réaliser certaines activités quotidiennes en raison d'un état ou d'un problème de santé de longue durée doivent persister 6 mois ou plus. Les personnes ayant des incapacités temporaires n'entrent donc pas dans la définition de « personnes handicapées ».

Définition des types d'incapacité pour les personnes de 15 ans et plus (*Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012*) :

- Vision : Difficulté à voir avec des lunettes ou des verres de contact qui limite les activités quotidiennes.
- Audition : Difficulté à entendre même avec un appareil auditif ou un implant cochléaire qui limite les activités quotidiennes.
- Mobilité : Difficulté à se déplacer (soit marcher sur un terrain plat pendant 15 minutes sans se reposer, soit monter ou descendre un escalier d'environ 12 marches sans se reposer) même avec une aide qui offre un soutien minime (comme une canne) qui limite les activités quotidiennes.
- Flexibilité : Difficulté à se pencher ou à tendre les bras ce qui limite les activités quotidiennes.
- Dextérité : Difficulté à se servir de ses doigts pour saisir de petits objets et qui limite les activités quotidiennes.
- Douleur : Douleur chronique ou occasionnelle et qui limite les activités quotidiennes.
- Apprentissage : Difficulté d'apprendre telle que la dyslexie, l'hyperactivité, les problèmes d'attention autodéclarée ou diagnostiquée par un professionnel de la santé qui limite les activités quotidiennes.
- Psychologique : Condition d'ordre émotionnel, psychologique ou de santé mentale comme des troubles de l'anxiété, la dépression, le trouble bipolaire, la toxicomanie et l'anorexie qui limite les activités quotidiennes malgré la prise de médicaments ou le recours à la thérapie.

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

Mémoire : Troubles de mémoire continus ou périodes de confusion (à l'exception des oublis occasionnels) qui limitent les activités quotidiennes malgré la prise de médicaments ou le recours à une thérapie.

Indéterminée : Tout autre problème de santé ou condition que les dix types spécifiques d'incapacité évalués par l'Enquête canadienne sur l'incapacité qui limite les activités quotidiennes. Par définition, les personnes ayant une incapacité de type indéterminé ne présentent pas plusieurs types d'incapacité.

Développement : Problème ou trouble de développement diagnostiqué comme la trisomie, l'autisme, le syndrome asperger ou un trouble mental dû à un manque d'oxygène à la naissance, peu importe le niveau de difficulté ou la fréquence des limitations des activités quotidiennes.

Définition des types d'incapacité pour les enfants de moins de 15 ans (*Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006*):

Audition : Difficulté à entendre (applicable à tous les enfants de moins de 15 ans).

Vision : Difficulté à voir (applicable à tous les enfants de moins de 15 ans).

Parole : Difficulté à parler ou à se faire comprendre (applicable aux enfants de 5 à 14 ans).

Mobilité : Difficulté à marcher sur une surface ferme et plane, comme un trottoir ou un plancher (applicable aux enfants de 5 à 14 ans).

Dextérité : Difficulté à utiliser ses mains ou ses doigts pour saisir ou pour tenir de petits objets comme un crayon ou un ciseau (applicable aux enfants de 5 à 14 ans).

Apprentissage : Difficulté à apprendre en raison d'un état (diagnostiqué ou non par un professionnel) comme des problèmes d'attention, l'hyperactivité ou la dyslexie (applicable aux enfants de 4 à 15 ans).

Retard de développement : Un retard de développement, physique ou intellectuel, ou un autre type de retard (applicable aux enfants de moins de 5 ans).

Déficience intellectuelle : Limitations cognitives attribuables à une déficience intellectuelle ou à un trouble du développement, comme le syndrome de Down, l'autisme ou des troubles mentaux causés par un manque d'oxygène à la naissance (applicable aux enfants de 5 à 14 ans).

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

Psychologique : Limitation dans la quantité ou le genre d'activités qu'un enfant peut faire en raison de troubles émotifs, psychologiques ou du comportement (applicable aux enfants de 5 à 14 ans).

Problème de santé chronique : Limitation dans la quantité ou le genre d'activités qu'un enfant peut faire en raison d'un ou de plusieurs états de santé chroniques (d'une durée de 6 mois ou plus) et qui ont été diagnostiqués par un professionnel de la santé. Par exemple : l'asthme ou des allergies graves, une maladie cardiaque, une maladie rénale, le cancer, l'épilepsie, la paralysie cérébrale, le spina-bifida, la fibrose kystique, la dystrophie musculaire, le syndrome d'alcoolisme foetal (applicable à tous les enfants de moins de 15 ans).

Indéterminé : L'incapacité est classée « indéterminée » si la personne interviewée a répondu « oui » aux questions générales sur les limitations d'activités, mais n'a pas répondu « oui » aux questions sur le type d'incapacité qui ont suivi (applicable à tous les enfants de 15 ans et moins).

Définitions des catégories de gravité liées à l'incapacité :

Personnes de 15 ans et plus

L'indice global mesurant le degré de gravité des incapacités a été construit en s'appuyant sur les réponses aux questions de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012. Des points ont été accordés en fonction de l'intensité et de la fréquence des limitations d'activités déclarées par les répondants. Un résultat a ensuite été calculé pour chaque type d'incapacité et chaque résultat a été uniformisé afin d'obtenir une valeur comprise entre 0 et 1.

La gravité globale de l'incapacité est la moyenne des résultats pour tous les types d'incapacité. Cette échelle comporte quatre niveaux de gravité de l'incapacité : légère, modérée, grave ou très grave.

Enfant de moins de 15 ans

L'indice a été construit à partir des réponses aux questions de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006. Des points ont été accordés en tenant compte à la fois de la fréquence (nombre d'activités pour lesquelles la personne déclare une incapacité) et de l'intensité de l'incapacité (le fait d'être totalement ou partiellement incapable de pratiquer une activité donnée). La somme de ces points représente un score.

Des échelles de scores différentes ont été construites pour les enfants de 5 à 14 ans et les pour les enfants de moins de 5 ans. Chaque échelle a été divisée en différents degrés de gravité des incapacités. L'échelle de gravité pour les enfants de 5 à 14 ans comporte quatre niveaux (légère, modérée, grave et très grave), tandis que les l'échelle pour les enfants de 5 ans en comporte deux (légère à modérée et grave à très grave).

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, 2012

	Femmes	Hommes	Total
15 à 64 ans	38 580	39 070	77 650
15 à 34 ans	14 680	14 860	29 540
35 à 64 ans	23 900	24 210	48 110
65 ans et plus	5 605	4 980	10 585
Total	44 185	44 050	88 235

Source : *Institut de la statistique du Québec (2017)*. Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2016.

Compilation : *Office des personnes handicapées du Québec, 2017*.

Tableau 2

Estimations du nombre de personnes de 15 ans et plus avec incapacité selon l'âge et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2012

	Femmes	Hommes	Total
15 à 64 ans	2 690	2 550	5 240
15 à 34 ans	515	490	1 005
35 à 64 ans	2 175	2 060	4 235
65 ans et plus	1 430	1 065	2 495
Total	4 120	3 615	7 735

Traitement : *Office des personnes handicapées du Québec, 2017*.

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 (Institut de la statistique du Québec 2015) et des données populationnelles sur les municipalités de l'Institut de la statistique du Québec (2017), sont entièrement de la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

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, 2012

	Légère	Modérée	Grave	Très grave
Femmes	1 175	705	1 100	1 140
Hommes	1 230	655	740	990
Total	2 405	1 360	1 840	2 130

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2017.

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 (Institut de la statistique du Québec 2015) et des données populationnelles sur les municipalités de l'Institut de la statistique du Québec (2017), sont entièrement de la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

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, 2012

	Légère	Modérée	Grave	Très grave
15 à 64 ans	1 695	830	1 275	1 440
15 à 34 ans	450	190	180	185
35 à 64 ans	1 245	645	1 095	1 250
65 ans et plus	710	530	565	690
Total	2 405	1 360	1 840	2 130

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2017.

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 (Institut de la statistique du Québec 2015) et des données populationnelles sur les municipalités de l'Institut de la statistique du Québec (2017), sont entièrement de la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

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, 2012

	Femmes	Homme	Total
Vision	795	575	1 370
Audition	795	795	1 590
Mobilité	2 695	1 940	4 635
Flexibilité	2 475	1 980	4 455
Dextérité	1 015	750	1 765
Douleur	3 225	2 465	5 690
Apprentissage	705	705	1 410
Développement	135	175	310
Psychologique	1 150	880	2 030
Mémoire	575	485	1 060
Indéterminée	90	85	175

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.*

Traitement : *Office des personnes handicapées du Québec, 2017.*

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 (Institut de la statistique du Québec 2015) et des données populationnelles sur les municipalités de l'Institut de la statistique du Québec (2017), sont entièrement de la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

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, 2012

	15 à 34 ans	35 à 64 ans	15 à 64 ans	65 ans et plus
Vision	95	740	835	535
Audition	105	715	820	770
Mobilité	265	2 520	2 785	1 850
Flexibilité	260	2 575	2 840	1 615
Dextérité	125	1 125	1 255	510
Douleur	545	3 410	3 950	1 740
Apprentissage	380	775	1 160	250
Développement
Psychologique	420	1 315	1 740	290
Mémoire	165	520	685	375
Indéterminée	140	35

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.*

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2017.

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2012 (Institut de la statistique du Québec 2015) et des données populationnelles sur les municipalités de l'Institut de la statistique du Québec (2017), sont entièrement de la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

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

Tableau 7

Population d'enfants de moins de 15 ans selon l'âge et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2012

	Filles	Garçons	Total
0 à 4 ans	3 700	3 780	7 480
5 à 9 ans	3 310	3 555	6 865
10 à 14 ans	3 195	3 405	6 600
Total	10 205	10 740	20 945

Source : Institut de la statistique du Québec (2017). *Estimation de la population des municipalités du Québec selon le groupe d'âge et le sexe, au 1^{er} juillet des années 2001 à 2016.*
 Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2017.

Tableau 8

Estimations du nombre d'enfants de moins de 15 ans avec incapacité selon l'âge et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2012

	Filles	Garçons	Total
0 à 4 ans	40	55	95
5 à 9 ans	90	170	260
10 à 14 ans	85	155	240
Total	215	380	595

Traitement : Office des personnes handicapées, 2017.

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 (Camirand et autres 2010) et des données populationnelles sur les municipalités de l'Institut de la statistique du Québec (2017), sont entièrement la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Tableau 9

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, 2012

	Légère à modérée	Grave à très grave	Total
Filles	115	100	215
Garçons	175	205	380
Total	290	305	595

Traitement : Office des personnes handicapées, 2017.

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 (Camirand et autres 2010) et des données populationnelles sur les municipalités de l'Institut de la statistique du Québec (2017), sont entièrement la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

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

Tableau 10

Estimations du nombre d'enfants de moins de 15 ans avec incapacité selon le type d'incapacité et le sexe, municipalité de Terrebonne, Québec, 2012

	Filles	Garçons	Total
Audition	30	45	75
Vision	30	30	60
Parole (enfants de 5 à 14 ans)	45	120	165
Mobilité (enfants de 5 à 14 ans)	15	20	35
Dextérité (enfants de 5 à 14 ans)	25	70	95
Apprentissage (enfants de 5 à 14 ans)	80	190	270
Déficience intellectuelle du trouble du développement (enfants de 5 à 14 ans) ou retard de développement (enfants de moins de 5 ans)	70	170	240
Psychologique (enfants de 5 à 14 ans)	40	90	130
Problème de santé chronique	155	280	435
Indéterminée	20

N. B. Un enfant 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.

Traitement : *Office des personnes handicapées, 2017.*

Ces estimations, effectuées à partir des taux de l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités de 2006 (Camirand et autres 2010) et des données populationnelles sur les municipalités de l'Institut de la statistique du Québec (2017), sont entièrement la responsabilité de l'Office des personnes handicapées du Québec.

3. LES SECTEURS DANS LESQUELS ÉVOLUE LA MUNICIPALITÉ

La Ville de Terrebonne compte près de 115 500 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 ;
- l'environnement.

Les autres domaines tels que la santé et les services sociaux, la solidarité sociale (emploi et formation), le transport collectif et l'éducation relèvent d'autres instances. 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

Charte québécoise des droits et libertés de la personne (article 10) :

« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

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 :

- 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. PLAN D'ACTION 2018-2019

1. Accessibilité

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
La conception des parcs situés sur le territoire de la ville sont peu accessibles pour les personnes handicapées.	1.1 Profiter de l'aménagement d'un nouveau parc-école (école Les Pionniers) pour en faire un modèle d'accessibilité.	Aménagement sans obstacles et adapté du parc-école des Pionniers.	Direction de l'entretien du territoire Direction du loisir et de la vie communautaire	2019	Aménagement finalisé.
Les personnes handicapées ont souvent des contraintes pour se déplacer dans les points de services municipaux.	1.2 Faciliter le recours à certains programmes municipaux grâce aux demandes en ligne.	Implantation des demandes en ligne pour le programme de couches lavables.	Direction de l'environnement Direction des technologies de l'information.	2018-2019	Nombre de demandes en ligne.
Les personnes handicapées ont souvent des contraintes pour se déplacer dans les points de services municipaux.	1.2 Faciliter le recours à certains programmes municipaux grâce aux demandes en ligne.	Évaluation de la possibilité d'élargir le service pour les autres programmes environnementaux.		2019	Évaluation par chacune des directions concernées.
Le programme d'accueil en camps de jour fait l'objet de demandes croissantes.	1.3 Répondre à toutes les demandes d'accueil d'enfants handicapés dans les camps de jour en accompagnement « un pour un » cinq jours sur cinq.	Embauche de ressources humaines supplémentaires afin qu'aucune demande ne soit refusée.	Direction du loisir et de la vie communautaire	2018-2019	Participation au programme d'accueil dans les camps de jour.

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

1. Accessibilité - suite

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Dans les camps de jours, certains enfants exigent davantage d'encadrement (avec ou sans diagnostic).	1.4 Faciliter l'intégration des enfants à besoins particuliers dans les camps de jour.	Augmentation des heures de travail des coordonnateurs de camps de jour en soutien à l'intervention.	Direction du loisir et de la vie communautaire.	2019	Diminution des demandes d'aide des animateurs.
Les personnes malvoyantes peuvent avoir de la difficulté à circuler dans les escaliers des édifices municipaux.	1.5 Faciliter l'usage des escaliers dans les édifices municipaux pour les personnes malvoyantes.	Étude de faisabilité et de coûts et phasage pour la pose de bandes réfléchissantes en bordure des marches dans les escaliers.	Direction de l'entretien du territoire	2019	Réalisation de l'étude.
Les immeubles municipaux et les sites d'activités ne sont pas tous accessibles.	1.6 Permettre l'accès à tous les immeubles et sites d'activités.	Maison de l'histoire de Terrebonne : Étude d'évaluation de la faisabilité et des coûts.	Direction de l'entretien du territoire	2018	Rapport d'évaluation déposé.
Les immeubles municipaux et les sites d'activités ne sont pas tous accessibles.	1.6 Permettre l'accès à tous les immeubles et sites d'activités.	Mise aux normes du seuil de porte de la Cité Génération 55+.	Direction du loisir et de la vie communautaire	2018	Travaux réalisés.
Les immeubles municipaux et les sites d'activités ne sont pas tous accessibles.	1.6 Permettre l'accès à tous les immeubles et sites d'activités.	Mise aux normes pour l'accessibilité physique dans les quatre bibliothèques.	Autres directions concernées Direction	2018	Travaux réalisés.
Les immeubles municipaux et les sites d'activités ne sont pas tous accessibles.	1.6 Permettre l'accès à tous les immeubles et sites d'activités.	Installation, à l'entrée de la piscine à la Cité du Sport, de nouveaux portillons automatisés.		2019	Travaux réalisés.

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

2. Communications et informations

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Les personnes handicapées sont plus susceptibles d'être exposées à la discrimination au sein de la communauté.	2.1 Sensibiliser la communauté terrebonnienne au potentiel et aux besoins des personnes handicapées afin de favoriser leur inclusion.	Campagne de promotion de la différence lors de la Journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre (en format électronique et imprimé).	Direction des communications	2018-2019	Nombre de parutions. Portée (distribution et visualisation).
Les personnes handicapées sont plus susceptibles d'être exposées à la discrimination au sein de la communauté.	2.1 Sensibiliser la communauté terrebonnienne au potentiel et aux besoins des personnes handicapées afin de favoriser leur inclusion.	Inclusion systématique de photographies représentant des personnes handicapées dans les publications municipales.		2018-2019	Présence de photographies représentant des personnes handicapées dans chacune des parutions municipales.
Les personnes handicapées (ou leur entourage) ne connaissent pas toujours les services que la municipalité leur offre.	2.2 Diffuser plus largement l'information relative aux programmes s'adressant aux personnes handicapées.	Activités de promotion ciblées selon les services (ex. : programme d'accessibilité aux camps de jour).	Direction des communications	2018-2019	Nombre d'activités de promotion (incluant encarts, articles ou communiqués) relatives aux services municipaux visant les personnes handicapées.

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

2. Communications et informations - suite

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Les employés municipaux ignorent, en grande partie, le contenu du plan d'action destiné aux personnes handicapées.	2.3 Sensibiliser les employés municipaux aux engagements de la Ville via le plan d'action destiné aux personnes handicapées.	Diffusion du plan d'action auprès des employés municipaux.	Direction générale Direction des communications Direction des ressources humaines	2019	Diffusion d'un communiqué et du plan d'action, incluant le lien vers les fiches didactiques relatives à l'accueil des personnes handicapées disponibles sur le site de l'Office des personnes handicapées du Québec.
Le personnel préposé au service à la clientèle dans les services municipaux ou les sites d'activités manquent de formation pour accueillir et servir adéquatement les personnes handicapées.	2.4 Assurer un accueil adapté aux besoins des personnes handicapées.	Mise en place d'un comité de travail interne relatif à la formation des employés municipaux portant sur la façon d'accueillir et servir les personnes handicapées.	Direction générale Direction des ressources humaines Direction du loisir et de la vie communautaire	2019	Nombre de rencontres du comité. Proposition d'un plan de formation à temps pour la planification du budget 2020.

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

3. Mobilité (transport/déplacement)

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Les déplacements pour les personnes ayant des incapacités visuelles sont parfois difficiles, particulièrement sur les grandes artères.	3.1 Faciliter les déplacements des personnes ayant des incapacités visuelles.	Étude de l'installation de plaques podotactiles sur le boulevard des Seigneurs.	Direction du génie et des projets spéciaux	2019	Étude réalisée.
Certaines personnes handicapées se sentent plus vulnérables au moment de traverser certaines rues.	3.2 Diminuer le risque et le sentiment d'insécurité.	Suite à l'analyse de 42 feux de circulation, élaboration d'un plan d'action suivant les recommandations formulées.	Direction de l'entretien du territoire Direction du génie et des projets spéciaux	2019	Plan d'action réalisé.
Le service de transport adapté ne répond pas entièrement aux besoins des personnes handicapées.	3.3 Améliorer la qualité du service (fiabilité, formation des chauffeurs, connectivité, etc.).	Représentation et suivi auprès de la RTM.	Élus Direction générale	2019	État du dossier. Amélioration perçue.

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

4. Sécurité

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Difficulté à identifier les personnes handicapées lors d'interventions d'urgence.	4.1 Agir de façon adéquate lors d'interventions d'urgence.	Maintien des différents outils de recensement des personnes à besoins particuliers : programme de vérification des avertisseurs de fumée (PVAf) et Sécur-Or.	Direction de l'incendie Direction de la police Service centralisé d'appels d'urgence (SCAU)	2018-2019	Portrait de la clientèle à besoins particuliers mis à jour de façon continue.
Les personnes en perte d'autonomie ne sont pas toujours conscientes des enjeux de sécurité liés à leur état de santé.	4.2 Sensibiliser les personnes en perte d'autonomie aux risques liés à leur état de santé.	Rencontre auprès des aînés pour discuter de l'aptitude à conduire et de mobilité.	Direction de la police SAAQ Cité Génération 55+	2018	Tenue effective de la rencontre.
Les personnes handicapées peuvent souffrir de stress et d'anxiété dans des situations d'intervention judiciaires.	4.3 Apporter un soutien aux personnes en vue de réduire leur stress et les rendre plus aptes à collaborer avec les intervenants.	Acquisition et disponibilité d'un chien de soutien spécialement dressé pour l'accompagnement de personnes vulnérables.	Direction de la police	2018-2019	Recours au chien lors d'intervention, témoignages, rencontres, etc. auprès de personnes vulnérables.

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

4. Sécurité - suite

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Les camps de jour spécialisés accueillant des personnes handicapées ne sont pas inclus dans les exercices d'évacuation et de mesures d'urgence.	4.4 Dans les camps de jour, assurer la sécurité de tous en situation d'évacuation ou d'application des mesures d'urgence.	Inclusion des camps de jours spécialisés accueillant les personnes handicapées dans le plan de mesure d'urgence.	Direction du loisir et de la vie communautaire Direction de la police Direction de l'incendie	2018-2019	Exercice d'évacuation réalisé une fois par été.
Les camps de jour spécialisés accueillant des personnes handicapées ne sont pas inclus dans les exercices d'évacuation et de mesures d'urgence.	4.4 Dans les camps de jour, assurer la sécurité de tous en situation d'évacuation ou d'application des mesures d'urgence.	Évaluation de l'expérience de 2018 et ajustement du plan en conséquence.	Organismes offrant des camps de jour aux personnes handicapées	2019	Mise à jour du plan des mesures d'urgence en camps de jour.
Les personnes handicapées peuvent avoir des besoins particuliers en matière de mesures d'urgence (transport, hébergement, communications, etc.).	4.5 Assurer une réponse adéquate aux besoins particuliers des personnes handicapées lors du déploiement de mesures d'urgence.	Révision du plan de mesures d'urgence en incluant les mesures adaptées.	Direction de la police Direction de l'incendie Autres directions concernées	2019	Plan des mesures de sécurité civile (PMSC) mis à jour.

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

5. Habitation et milieu de vie

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Les personnes handicapées ont de la difficulté à se loger de façon convenable (coût et adaptation des logements).	5.1 Accroissement du nombre de logements adaptés sur le territoire de la ville.	Poursuite des démarches en vue de la construction de logements sociaux adaptés dans le pôle de la Croisée urbaine (incluant des logements adaptés avec services et des logements réservés à des clientèles ayant certaines incapacités).	Commission du développement social et communautaire Office municipal d'habitation Partenaires (Groupe d'aménagement de logements populaires de Lanaudière, Les Amandiers, Dysphasie Lanaudière)	2019	État d'avancement des projets.

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

6. Engagement citoyen et participation sociale

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Les personnes handicapées rencontrent des obstacles dans l'accès et le maintien à l'emploi.	6.1 Encourager les candidatures de personnes handicapées pour combler les postes vacants à la municipalité.	Participation au Salon de l'emploi organisé par le Conseil québécois des entreprises adaptées.	Direction des ressources humaines	2018	Participation au salon de l'emploi.
	6.2 Favoriser les fournisseurs adoptant des mesures d'accueil à l'emploi des personnes handicapées.	Identification et démarches auprès de fournisseurs potentiels.	Direction des communications	2018-2019	Choix occasionnel fournisseur spécialisé en réinsertion sociale et employabilité.
Les personnes handicapées rencontrent des obstacles physiques et communicationnels à leur participation aux exercices d'expression démocratique.	6.3 S'assurer de l'accessibilité lors de la tenue d'exercice de consultations, de vote, de séances d'informations publiques, etc.	Choix de sites accessibles et mesures d'adaptation selon les situations et besoins. Traduction des documents en format adapté et service d'interprétation.	Toutes les directions concernées selon les cas.	2019	Accessibilité lors des exercices de consultations, votes, séances d'informations, etc.

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

7. Développement et épanouissement des personnes

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Certaines personnes handicapées ont besoin d'un accompagnateur lors de la pratique de certaines activités.	7.1 Permettre aux personnes ayant besoin d'accompagnement de participer aux activités.	Diffusion de l'information relative au programme de vignette d'accompagnement touristique et de loisir (VATL).	Direction du loisir et de la vie communautaire MRC Les Moulins Partenaires	2019	Mise en place de la nouvelle version de la vignette (carte) et adhésion des partenaires au programme.
Certaines personnes handicapées demandent de l'aide pour l'usage de certains services de la bibliothèque.	7.2 Offrir un soutien aux personnes handicapées qui souhaitent avoir accès aux services offerts.	Soutien individualisé pour l'accès au logiciel de grossissement de caractères.	Direction du loisir et de la vie communautaire	2018-2019	Disponibilité du service.
Certaines personnes handicapées demandent de l'aide pour l'usage de certains services de la bibliothèque.	7.2 Offrir un soutien aux personnes handicapées qui souhaitent avoir accès aux services offerts.	Soutien pour l'accès des services spécialisés de la BAnQ.		2018-2019	Disponibilité du service.
Les personnes ayant des incapacités liées à la mobilité ne peuvent se rendre à la bibliothèque pour faire leurs emprunts.	7.3 Offrir la possibilité d'emprunter des documents aux personnes ne pouvant pas ou peu se déplacer dans les bibliothèques.	Partenariat avec un ou des organismes du milieu pour assurer la livraison et la collecte de documents à domicile.	Direction du loisir et de la vie communautaire Partenaires associatifs	2019	Mise en place du service dans les quatre secteurs de la ville.
Les organismes intervenant auprès des personnes handicapées ne connaissent pas tous les services récréatifs qui leur sont offerts.	7.4 Informer les organismes des services et programmes récréatifs offerts aux personnes handicapés.	Tenue d'une rencontre de présentation des services et programmes.	Direction du loisir et de la vie communautaire	2019	Tenue effective de la rencontre. Nombre d'organismes représentés.

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

7. Développement et épanouissement des personnes - suite

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Échéance	Indicateurs de résultats
Les personnes handicapées ne savent pas si elles peuvent participer à certaines activités offertes par la municipalité et ses partenaires.	7.5 Accueillir davantage de personnes handicapées dans les activités offertes.	Recensement des activités pouvant accueillir des personnes handicapées (selon le handicap ou la limitation).	Direction du loisir et de la vie communautaire Direction des communications	2019	Recensement réalisé.
Les personnes handicapées ne savent pas si elles peuvent participer à certaines activités offertes par la municipalité et ses partenaires.	7.5 Accueillir davantage de personnes handicapées dans les activités offertes.	Identification des activités accessibles aux personnes handicapées dans le Cahier des loisirs.	Partenaires associatifs dans l'offre d'activités	2019	Activités identifiées.
Les personnes handicapées ne savent pas si elles peuvent participer à certaines activités offertes par la municipalité et ses partenaires.	7.5 Accueillir davantage de personnes handicapées dans les activités offertes.	Diffusion de l'information auprès des organismes intervenant auprès des personnes handicapées.		2019	Actions de diffusion réalisées.

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

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 sont maintenant incorporées dans les procéduriers des directions concernées. À cet effet, voici la liste des actions permanentes prévues à la Politique *Vivre tous ensemble* ainsi que d'autres mesures qui ont été mises en place depuis son adoption.

Actions permanentes

- **Accessibilité**

- Assurer et maintenir la mise à jour des portraits de clientèles.
- Maintenir le service d'interprétariat pour les personnes sourdes.
- Maintenir et promouvoir le programme d'accessibilité à l'emploi.
- Dans son processus d'embauche, la Ville appliquera un programme d'accès à l'égalité en emploi (personnes handicapées, immigrants, etc.).
- Poursuivre les mesures d'adaptation des équipements utilitaires (portes, toilettes, etc.).
- Poursuivre l'adoption d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.
- Réunir les intervenants du comité de suivi de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale à raison de deux fois par année.
- Maintenir et diffuser le programme de gratuité pour les accompagnateurs des personnes handicapées dans les activités.
- Maintenir le service d'intégration aux activités de camps de jour.
- Donner annuellement une formation aux animateurs de camps de jour sur les problématiques particulières.
- Agir à titre d'agent de liaison entre les personnes handicapées et les organismes de loisirs de la communauté.
- Dans son processus d'acquisition ou de location d'équipement, la Ville tiendra compte des besoins des personnes handicapées.
- Faire connaître les services adaptés que nous retrouvons dans nos bibliothèques.
- Informer les organismes du milieu de la possibilité d'obtenir des formations sur les clientèles particulières.
- Participer aux rencontres du Réseau des municipalités accessibles.
- Promouvoir la conformité des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (dimension et nombre selon le Code de construction du Québec).
- Appliquer le Code de la sécurité routière en ce qui a trait aux infractions liées aux stationnements réservés aux personnes handicapées.
- 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.
- Permettre aux citoyennes et citoyens ayant des incapacités auditives sévères 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.

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

- **Communications et informations**

- Maintenir le système de réponse en personne au téléphone.
- Mettre à jour le bottin virtuel des ressources utiles aux personnes handicapées.

- **Mobilité (transport/déplacement)**

- Poursuivre l'aménagement de la TransTerrebonne.
- Poursuivre l'aménagement des mesures de ralentissement et de la circulation.
- Poursuivre l'abaissement des trottoirs au niveau du pavage des rues.
- Bonifier la signalisation dans les corridors facilitateurs de déplacements.
- Poursuivre le projet à pied, à vélo à l'école.
- Participer à la bonification du service de transport adapté.
- Participer à la révision de l'offre de transport en commun (itinéraires et horaires) en collaboration avec la RTM.
- Poursuivre les actions de représentation auprès de la MTQ concernant les artères problématiques de compétence provinciale, notamment la route 337.

- **Sécurité**

- Mettre en valeur les initiatives de la Ville en matière de prévention et d'intervention auprès des personnes handicapées.
- Maintenir les visites de vérification des détecteurs de fumée dans les résidences où vivent des personnes handicapées et des personnes âgées (+ dépliant).
- Maintenir la tenue d'activités de vérification de conformité (piscines résidentielles, foyers et poêles, sièges d'auto pour enfants, etc.).
- Maintenir l'embauche de ressources humaines spécialisées.
- Accroître la surveillance policière sur la TransTerrebonne afin d'assurer une meilleure sécurité des usagers, incluant les personnes handicapées.
- Maintenir le programme Sécur-Or (évaluation de la sécurité, prévention incendie et évaluation de la mobilité à l'intérieur du domicile).

- **Habitation et milieu de vie**

- Poursuivre le développement de projets visant l'implantation de logements communautaires :
- Maintenir l'appui de la Ville auprès de l'Office municipal d'habitation de Terrebonne.
- Poursuivre le développement de projets visant l'implantation de logements adaptés.

- **Engagement citoyen et participation sociale**

- Maintenir la tenue d'activités d'accueil des nouveaux résidents dans chacun des secteurs.
- Maintenir la participation de représentants municipaux sur les instances de concertation.
- Maintenir les programmes de soutien à la concertation.
- Maintenir les mécanismes de consultation pour les grands dossiers et projets municipaux.
- Maintenir les actions de liaison entre les personnes handicapées et les organismes du milieu.

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

- Encourager et soutenir les fêtes de voisinage, ou de quartier, initiées par des citoyens.
- **Développement et épanouissement des personnes**
 - Poursuivre le développement des programmes récréatifs, culturels et communautaires.
 - Maintenir la gratuité dans les bibliothèques.
 - Maintenir le programme d'accessibilité aux activités de loisir pour les clientèles défavorisées.
 - Maintenir la gratuité pour les accompagnateurs de personnes handicapées dans les activités.
 - Poursuivre le déploiement de services adaptés dans les bibliothèques.
 - Mettre en place des services récréatifs ambulants.

3 DÉCEMBRE : JOURNÉE INTERNATIONALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Regardons
d'abord les
personnes
(non leur handicap)

Sophie et André,
parents aimants et
complices de **Béatrice**
(autiste)



MERCI À NOS PARTENAIRES :

- ASSOCIATION DES DEVENUS SOURDS ET MALENTENDANTS DU QUÉBEC
- ASSOCIATION DE PARENTS D'ENFANT TRISOMIQUE - 21 LANAUDIÈRE
- ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES VISUELLES DU SUD DE LANAUDIÈRE
- ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES PHYSIQUES RIVE NORD
- DYSPHASIE LANAUDIÈRE
- LA ROSE BLEUE
- LE PAS DE DEUX
- LES RÉPITS DE GABY
- LES TIGRES DE TERREBONNE-MASCOUCHE
- PARRAINAGE CIVIQUE LANAUDIÈRE
- SERVICE RÉGIONAL D'INTERPRÉTARIAT DE LANAUDIÈRE
- SOCIÉTÉ DE L'AUTISME RÉGION LANAUDIÈRE



FIÈRE DE
PROMOUVOIR
L'OUVERTURE ET
LA TOLÉRANCE