



BILAN DU PLAN D'ACTION ANNUEL

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

ANNÉE 2019

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 compétences municipales.

Le présent bilan vise les actions réalisées pendant la période incluse entre le **1^{er} janvier et le 31 décembre 2019**. Certaines de ces actions étaient prévues au Plan d'action 2018-2019, mais d'autres ont été réalisées de façon spontanée sur la simple considération d'un besoin ou d'une opportunité, ce qui confirme que les différents services de la Ville de Terrebonne ont intégré le réflexe de « penser accessibilité ». Bien sûr, tout n'est pas parfait et il reste encore beaucoup à faire afin d'améliorer l'accessibilité et l'adaptation des services, ce qui rend nécessaire la poursuite de la production des plans d'action annuels.

Rappelons qu'il est admis que certaines actions ciblant les personnes handicapées sont réputées viser également d'autres clientèles, comme les personnes âgées et les familles. C'est le cas notamment des mesures permanentes apparaissant à la fin du présent bilan. Ces mesures s'avèrent par ailleurs être des actions qui furent initialement prévues dans un plan annuel et qui ont été intégrées de façon permanente aux opérations et activités courantes de la Ville. Cette liste de mesures s'allonge donc d'année en année.

Enfin, la Ville de Terrebonne n'est pas peu fière du fait que l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), a souligné l'assiduité exemplaire avec laquelle elle adopte annuellement un plan d'action. La Ville tient donc à partager cet encouragement avec les différents partenaires qui collaborent avec elle afin de faire de notre communauté un milieu plus inclusif.

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 des malentendants du Québec
- Association PANDA MRC Les Moulins
- Association de parents d'enfant trisomique-21 Lanaudière
- La Rose Bleue, Association des personnes handicapées Les Moulins
- Association des personnes handicapées physiques Rive-Nord
- Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière
- Association 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 (RUTAL)
- Service régional d'interprétariat pour les personnes sourdes de Lanaudière
- Les Amandiers, Logements adaptés avec services
- 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 six 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 des 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 auto-déclarés ou diagnostiqués 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.
- 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 des 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).

Déficiência intellectuelle : Limitations cognitives attribuables à une déficiencia 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).

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 fœtal (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 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 l'échelle pour les enfants de 5 ans et moins 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*.

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.

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.

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 116 000 habitants, 12 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, la culture, les activités communautaires et les parcs ;
- 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.

5. BILAN DU PLAN D'ACTION 2019

1. Accessibilité

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Indicateurs de résultats
Les 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 des 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	Mesure réalisée. Le parc propose un parcours sans obstacle du stationnement à l'aire de jeu. Les modules conviennent aux enfants atteints du trouble du spectre de l'autisme (TSA), en lien avec les classes spécialisées pour ces clientèles à l'école adjacente. Des organismes partenaires ont été consultés en cours de projet.
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 (autres que les couches lavables).	Direction de l'environnement Direction des technologies de l'information.	Mesure réalisée. En 2019, les demandes en ligne couvrent désormais les composteurs domestiques et les récupérateurs d'eau de pluie (respectivement 15 et 20 demandes en 2019).
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	Mesure réalisée. Au total, les camps de jour ont embauché neuf personnes de plus qu'en 2018 afin de répondre aux demandes formulées dans le cadre du programme d'accompagnement.

1. Accessibilité (suite)

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	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.	Mesure réalisée. Deux coordonnateurs embauchés à temps plein étaient à l'œuvre pendant l'été 2019.
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	Mesure reportée. Compte-tenu de la priorité accordée à la réorganisation municipale en 2019-2020, cette mesure est reportée.
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.	Direction de l'entretien du territoire Direction du loisir et de la vie communautaire Autres directions concernées	Mesure réalisée. Trois portillons automatisés et adaptés ont été installés : deux à l'entrée et un à la sortie des accès à la piscine.

2. Communications et informations

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	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 terrebonnaïenne 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.	Direction des communications	Mesure réalisée. Facebook : 5 083 vues. LinkedIn : portée de 1 483, et 16 personnes ont cliqué sur le lien menant au Plan d'action.
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	Mesure réalisée. Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées sont diffusés dans les publications imprimées, numériques et électroniques de la Ville.
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	Mesure réalisée. Le plan a été mis à la disponibilité des citoyens et des employés municipaux via le site internet de la Ville.
Le personnel, préposé au service à la clientèle, dans les services municipaux ou les sites d'activités manque 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 de servir les personnes handicapées.	Direction générale Direction des ressources humaines Direction du loisir et de la vie communautaire	Mesure non réalisée. Compte-tenu de la priorité accordée à la réorganisation municipale en 2019-2020, cette mesure est reportée.

3. Mobilité (transport/déplacement)

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	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	Mesure réalisée. Il ressort de l'étude que l'installation des plaques s'avère plus complexe que présumée. Les plaques sont gardées en réserve en vue d'un autre projet.
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	Mesure réalisée. Des mesures différentes ont été retenues selon le problème identifié : allongement du temps de traverse, amélioration de la signalisation, mesures d'apaisement de la circulation, etc.
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 l'ARTM.	Élus Direction générale	Mesure réalisée. Les représentations sont maintenues par les instances municipales, mais aucune amélioration de la qualité du service n'a été constatée.

4. Sécurité

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	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	Mesure réalisée. Exercice d'évacuation réalisé une fois pendant l'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	Mesure réalisée. Amélioration continue du plan d'année en année.
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	Mesure réalisée. Le plan des mesures de sécurité civile (PMSC) inclut des ententes avec les fournisseurs de transport adapté et le CISSS Lanaudière pour supporter les équipes d'urgence en cas d'intervention.

Mesures non prévues :

- Lors du déploiement des mesures d'urgence pendant la panne d'électricité en avril, des policiers sont allés visiter les personnes inscrites au programme PAIR pour s'assurer de leur sécurité.
- Ajout de neuf caméras de surveillance de la circulation sur la montée des Pionniers aux fins de coordination des feux de circulation.

4. Habitation et milieu de vie

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Indicateurs de résultats
<p>Les personnes handicapées ont de la difficulté à se loger de façon convenable (coût et adaptation des logements).</p>	<p>5.1 Accroissement du nombre de logements adaptés sur le territoire de la Ville.</p>	<p>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).</p>	<p>Commission du développement social et communautaire Direction générale Office municipal d'habitation Partenaires</p>	<p>Mesure révisée.</p> <p>Un pôle social, intégrant du logement et des services communautaires et mettant à contribution les partenaires concernés est présentement en planification.</p> <p>Des annonces seront faites lorsque le projet sera davantage défini et que les engagements des parties prenantes seront confirmés.</p>

5. Engagement citoyen et participation sociale

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	Indicateurs de résultats
Les personnes handicapées rencontrent des obstacles dans l'accès et le maintien à 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	Mesure réalisée. Choix occasionnel d'un traiteur 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.	Mesure réalisée. La formule itinérante du conseil municipal (tenue de rencontres dans différents lieux de la ville) facilite l'accessibilité pour tous, incluant les personnes handicapées. Le service d'interprétariat est fourni sur demande. La mesure relative au format des documents reste à compléter.

6. Développement et épanouissement des personnes

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	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	Mesure reportée. L'année 2020 sera plus propice au déploiement du programme et à sa promotion.
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	Mesure réalisée. Toutes les bibliothèques disposent du logiciel ZoomText.
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.		Mesure réalisée. Le service est disponible à la demande.
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	Mesure reportée. Cette mesure est toujours à l'étude quant à sa faisabilité.
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 handicapées.	Tenue d'une rencontre de présentation des services et programmes.	Direction du loisir et de la vie communautaire	Mesure reportée. Compte-tenu du calendrier de consultations et rencontres en 2019, cette action est reportée.

7. Développement et épanouissement des personnes (suite)

Obstacles et observations	Objectifs visés	Mesures et ressources	Responsable(s)	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	Mesure reportée. Le travail associé à cette mesure a été sous-estimé. L'échéance de 2021 est plus réaliste.
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 loisir et vie communautaire.	Partenaires associatifs dans l'offre d'activités	Mesure reportée. D'autres travaux relatifs au Cahier loisir et vie communautaire ont été priorisés. L'échéance de 2021 est plus réaliste.
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.		Mesure partiellement réalisée. Certaines informations relatives aux activités accessibles sont diffusées mais l'inventaire est incomplet. Le travail se poursuit en 2020.

LES MESURES PERMANENTES

Certaines mesures visant l'accessibilité et l'adaptation des services, et réalisées dans les plans d'action passés, sont maintenant intégrées aux opérations courantes des divers services municipaux.

- **Accessibilité**

- Assurer et maintenir la mise à jour des portraits de clientèles.
 - Réalisé par les services municipaux concernés.
- Maintenir le service d'interprétariat pour les personnes sourdes.
 - Le service est disponible à la demande.
- Maintenir et promouvoir le programme d'accessibilité à l'emploi.
 - Le programme est maintenu et appliqué.
- Poursuivre les mesures d'adaptation des équipements utilitaires (portes, toilettes, etc.).
 - Les nouvelles constructions sont conformes aux normes en vigueur. Les installations existantes sont graduellement mises aux normes lorsque possible.
- 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.
 - Les intervenants ont été rencontrés le 27 mars 2019, lors de la présentation et de la consultation relative au bilan de la politique Vivre... tous ensemble, ainsi que le 17 octobre en prévision de l'élaboration du plan d'action 2020.
- Maintenir et diffuser le programme de gratuité pour les accompagnateurs des personnes handicapées dans les activités.
 - Programme maintenu.
- Maintenir le service d'intégration aux activités de camps de jour.
 - Le service d'accompagnement pour enfants à besoins particuliers est maintenu. À l'été 2019, 79 enfants ont bénéficié du programme.
- Donner annuellement une formation aux animateurs de camps de jour sur les problématiques particulières.
 - La formation pour les animateurs comprend toujours ce volet.

- Agir à titre d'agent de liaison entre les personnes handicapées et les organismes de loisirs de la communauté.
 - Mesure maintenue via la référence en personne et la diffusion des informations relatives aux organismes.
- Dans son processus d'acquisition ou de location d'équipement, la Ville tiendra compte des besoins des personnes handicapées.
 - Les mesures d'approvisionnement accessible sont appliquées lorsque requis et lorsque possible (disponibilité des équipements).
- Faire connaître les services adaptés que nous retrouvons dans nos bibliothèques.
 - L'information est disponible sur les lieux et via le portail des bibliothèques.
- Informer les organismes du milieu de la possibilité d'obtenir des formations sur les clientèles particulières.
 - Les régisseurs à la vie associative mettent les organismes en contact à cet effet selon les besoins exprimés.
- Participer aux rencontres du Réseau des municipalités accessibles.
 - Participation à la rencontre tenue le 5 novembre 2019 à Drummondville.
- Promouvoir la conformité des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (dimension et nombre selon le Code de construction du Québec).
 - Cette action est intégrée dans les opérations régulières de la Direction de l'urbanisme durable.
- Appliquer le Code de la sécurité routière en ce qui a trait aux infractions liées aux stationnements réservés aux personnes handicapées.
 - En 2019, 160 constats d'infraction ont été émis pour non-respect du Code.
- 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.
 - Les améliorations se font de façon continue, suivant le plan à cet effet.
- Permettre aux citoyennes et citoyens de la ville de Terrebonne ayant des incapacités auditives sévères, d'effectuer une demande de service d'interprétariat quand ils ont besoin d'être représentés lors d'une rencontre organisée par la Ville, et ce, si le sujet touche directement le demandeur.
 - Le service est assuré sur demande préalable des citoyens.
- Référer au camp de jour du Centre petite échelle les enfants nécessitant un accompagnement allant au-delà des compétences du personnel de la Ville.
 - Chaque année, des enfants sont référés et pris en charge par le Centre petite échelle.

- **Communications et informations**

- Maintenir le système de réponse en personne au téléphone.
 - Service maintenu.
- Mettre à jour le bottin virtuel des ressources utiles aux personnes handicapées.
 - Le bottin est à jour suivant les informations transmises à la Ville par les organismes

- **Mobilité (transport/déplacement)**

- Poursuivre l'aménagement de la TransTerrebonne.
 - L'aménagement se poursuit en fonction du plan à cet effet.
- Poursuivre l'aménagement des mesures de ralentissement et de la circulation.
 - Les mesures se poursuivent. En 2019, le Vieux-Terrebonne a particulièrement été ciblé.
- Poursuivre l'abaissement des trottoirs au niveau du pavage des rues.
 - Tous les nouveaux trottoirs sont abaissés ainsi que les trottoirs réaménagés.
- Bonifier la signalisation dans les corridors facilitateurs de déplacements.
 - En lien avec le plan directeur de mobilité durable.
- Participer à la bonification du service de transport adapté.
 - Les représentations sont faites en ce sens auprès d'EXO (M. le maire siège sur le conseil d'administration).

- **Sécurité**

- Mettre en valeur les initiatives de la Ville en matière de prévention et d'intervention auprès des personnes handicapées.
 - Les initiatives sont diffusées via les médias de la Ville. Une publication spéciale a paru lors de la Journée internationale 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).
 - Le programme de visites est maintenu. On compte 42 nouvelles entrées dans la base de données pour 2019.
- Maintenir la tenue d'activités de vérification de conformité (piscines résidentielles, foyers et poêles, sièges d'auto pour enfants, etc.).
 - Le programme est maintenu.
- Accroître la surveillance policière sur la TransTerrebonne afin d'assurer une meilleure sécurité des usagers, incluant les personnes handicapées.
 - Les patrouilles sont assurées par le service de Police ainsi qu'un partenaire.

- Maintenir le programme Sécur-Or (évaluation de la sécurité, prévention incendie et évaluation de la mobilité à l'intérieur du domicile).
 - Le programme est maintenu.
- Maintenir l'intervention d'un chien de soutien par le service de Police pour l'accompagnement de personnes vulnérables en contexte judiciaire.
 - En 2019, Matta a été mise à contribution à environ 60 reprises.
- **Habitation et milieu de vie**
 - Poursuivre le développement de projets visant l'implantation de logements communautaires.
 - Des projets sont présentement en phase de planification.
 - Maintenir l'appui de la Ville auprès de l'Office municipal d'habitation de Lanaudière Sud.
 - L'OMHLS est un partenaire reconnu et actif qui collabore étroitement avec la Ville de Terrebonne.
 - Poursuivre le développement de projets visant l'implantation de logements adaptés.
 - Les projets en développement incluent des logements adaptés.
- **Engagement citoyen et participation sociale**
 - Maintenir la tenue d'activités d'accueil des nouveaux résidents.
 - De concert avec la MRC Les Moulins, une activité d'accueil des nouveaux arrivants issus de l'immigration se tient à chaque année.
 - Maintenir la participation de représentants municipaux sur les instances de concertation.
 - La Ville de Terrebonne est représentée sur une cinquantaine d'instances, dont plusieurs touchant les personnes handicapées.
 - Maintenir les programmes de soutien à la concertation.
 - Programmes maintenus.
 - Maintenir les mécanismes de consultation pour les grands dossiers et projets municipaux.
 - Mécanismes maintenus.
 - Maintenir les actions de liaison entre les personnes handicapées et les organismes du milieu.
 - Le référencement est fait selon les besoins observés.
 - Encourager et soutenir les fêtes de voisinage, ou de quartier, initiées par des citoyens.
 - Bon an mal an, environ 25 fêtes initiées par des citoyens se tiennent sur le territoire.

- **Développement et épanouissement des personnes**

- Poursuivre le développement des programmes récréatifs, culturels et communautaires.
 - Mesure en continu.
- Maintenir la gratuité dans les bibliothèques.
 - Gratuité maintenue sur présentation de la carte Accès-Terrebonne (carte gratuite).
- Maintenir le programme d'accessibilité aux activités de loisir pour les clientèles défavorisées.
 - Le programme *Loisir pour tous* est maintenu.
- Maintenir la gratuité pour les accompagnateurs de personnes handicapées dans les activités.
 - Mesure maintenue et annoncée dans le Cahier loisir et vie communautaire (diffusion imprimée et numérique).
- Poursuivre le déploiement de services adaptés dans les bibliothèques.
 - Mesure maintenue (logiciel ZoomText, prêt par personne interposée, collection gros caractère, accompagnement personnalisé, etc.).
- Mettre en place des services récréatifs ambulants.
 - Plusieurs activités culturelles se tiennent *extra muros*.