



# **BILAN DU PLAN D'ACTION ANNUEL**

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

### **ANNÉE 2017**

## 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*<sup>1</sup>, la Ville de Terrebonne réalise annuellement des actions et implique, de façon accrue, tous les partenaires afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées à la société au même titre que tous les citoyens. Cette implication se traduit, notamment, par une étroite collaboration des partenaires à l'élaboration et à la réalisation du plan d'action annuel destiné à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activités relevant des attributions municipales. Le plan annuel décrit les mesures prises au cours de l'année qui se termine et identifie les mesures envisagées pour l'année qui débute.

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

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

Le présent bilan vise donc la période incluse entre le **1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2017**. Le suivi et la mise à niveau du plan est une activité continue. D'ailleurs, certaines actions ont été repositionnées dans le temps. On retrouvera, dans la présentation, l'information à cet égard. Formellement, lors des activités de suivi budgétaire de la Ville (trois fois par année) chacune des directions doit présenter l'état d'avancement des mesures qui la concerne. De plus, nous rencontrons, selon les besoins, les organismes partenaires.

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

---

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

## **REMERCIEMENTS**

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

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

### 2. QUELQUES DÉFINITIONS

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

#### Définition des types d'incapacité :

Audition : Difficulté à entendre une conversation avec une autre personne ou dans un groupe d'au moins 3 personnes.

Vision : Difficulté à voir les caractères d'un journal ou à voir clairement le visage de quelqu'un à 4 mètres de soi, même avec des lunettes ou des verres de contact.

Parole : Difficulté à parler ou à se faire comprendre.

Mobilité : Difficulté à marcher sur une distance de 400 mètres sans se reposer, à monter ou à descendre un escalier, à transporter un objet de 5 kilogrammes sur une distance de 10 mètres, à se tenir debout pendant plus de 20 minutes ou à se déplacer d'une pièce à l'autre.

Agilité : Difficulté à se mettre au lit et à en sortir, à s'habiller ou à se déshabiller, à se pencher et à ramasser un objet, à se couper les ongles d'orteils, à saisir ou à manier un objet avec les doigts, à tendre les bras dans toutes les directions ou à couper ses aliments.

Activités : Problème permanent de mémoire, de troubles d'apprentissage ou de perception, de difficultés intellectuelles d'attention ou d'hyperactivité, de déficience intellectuelle ou de limitation en raison d'un problème de santé mentale, santé mentale de plus de 6 mois ou d'une déficience intellectuelle.

Incapacité : Personne ayant déclaré être limitée dans le genre ou la qualité d'activités physiques qu'elle peut faire à la maison, à l'école, au travail ou dans d'autres activités en raison d'un état ou d'un problème de nature physique dont la durée est de plus de 6 mois et qui ne se trouve dans aucun des types non précisés d'incapacité susmentionnée.

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

### Définition des catégories de gravité liées à l'incapacité :

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

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

### Municipalité de Terrebonne

**Tableau 1**

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

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

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

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

**Tableau 2**

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

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

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

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

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

**Tableau 3**

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

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

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

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

**Tableau 4**

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

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

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

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

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

**Tableau 5**

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

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

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

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

*Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.*

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

**Tableau 6**

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

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

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

--- Donnée non disponible.

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

Traitement : Office des personnes handicapées du Québec, 2015.

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

**Tableau 7**

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

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

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

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

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

Traitement : *Office des personnes handicapées du Québec 2009*

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

**Tableau 8**

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

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

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

**Tableau 9**

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

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

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

**Tableau 10**

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

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

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

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

**Tableau 11**

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

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

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

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

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

Traitement : *Office des personnes handicapées du Québec 2009*

### 3. LES SECTEURS DANS LESQUELS ÉVOLUE LA MUNICIPALITÉ

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

#### Compétences de la Ville de Terrebonne

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

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

Le transport en commun était, en 2017, un dossier en responsabilité partagée avec la MRC Les Moulins.

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

## 4. LES ÉNONCÉS GÉNÉRAUX DU PLAN D'ACTION 2014

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

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

### Énoncés généraux :

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

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

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

### 5. BILAN 2017

Pour l'année **2017**, la Ville de Terrebonne avait identifié les **secteurs d'intervention** qu'elle entend privilégier et, pour chacun d'entre eux, les **objectifs** à atteindre, les **obstacles à l'intégration**, les **mesures d'accessibilité et d'adaptation envisagées** et les **partenaires** impliqués. Par ailleurs, des actions qui avaient été prévues antérieurement se sont poursuivies et ont été réalisées en 2017 et d'autres ont été ajoutées. Voici le sommaire des réalisations :

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Développement et épanouissement des personnes	1. Offrir des séances d'information sur les saines habitudes de vie auprès des clientèles ciblées (2017).	Les clientèles avec défis particuliers ne sont pas toujours visées dans les campagnes visant l'adoption de saine habitude de vie.	Sensibiliser toutes les clientèles aux bienfaits d'adopter des saines habitudes de vie.	Direction du loisir et de la vie communautaire	Mesure réalisée Invitation à l'ensemble des organismes à présenter une programmation dans le cadre du Défi santé (11 organismes participants). Soutien à la participation marche/course de 5 km et défrayer le coût d'un entraîneur pour différents groupes (Zone Ados et Cité 55+).
Communications et informations	2. Élargir l'offre de service par les réceptionnistes afin d'améliorer l'accessibilité et s'assurer que les citoyens aient accès à un maximum d'information (2016).	Les citoyens n'obtiennent pas toujours l'information souhaitée et/ou complète.	Bonifier les outils utilisés par les réceptionnistes pour répondre ou référer les citoyens.	Direction des communications Direction du loisir et de la vie communautaire	Mesure réalisée Formation continue des réceptionnistes. Mise en place du bureau du citoyen.

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

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Accessibilité	3. Développer un projet de service mobile de délivrance des permis pour les personnes à mobilité réduite (2015).	Les citoyens sont obligés de se déplacer dans un bureau administratif de la Ville pour obtenir un permis.	Implanter un nouveau logiciel pour l'émission de permis en ligne.	Direction générale Direction des communications Direction de l'urbanisme durable	Action réalisée en lien avec l'objectif 7.
Mobilité	4. Procéder à l'évaluation du risque aux traverses de piétons sur les artères importantes et allonger le temps de traverse (2016).	Les personnes handicapées sont vulnérables au moment de traverser certaines rues.	Procéder, à l'interne, à l'analyse de 42 feux de circulation afin de déterminer si des feux pour piétons sont nécessaires (mode protégé, partiellement protégé ou non protégé). Inclure les critères de détermination du mode de protection au Plan directeur de mobilité durable.	Direction de l'entretien du territoire Direction du Génie et des projets spéciaux	Relevé de terrain réalisé en 2017. Rapport de 91 pages déposé en mars 2018. Plan d'action sur les recommandations à venir.
	5. Établir un plan de transport actif sur tout le territoire (2016).	Il n'y a pas de ligne directrice en lien avec les aménagements afin de favoriser le transport actif.	Créer un plan de mobilité durable.	Direction de l'entretien du territoire Direction du Génie et des projets spéciaux	Plan directeur de mobilité durable finalisé en 2017 (transport actif, transport collectif, transport automobile)

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

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Mobilité (suite)	6. Soutenir, en collaboration avec un organisme du milieu, la mise en place d'un service de menus travaux domestiques (2014).	Les personnes avec limitations physiques peuvent difficilement réaliser certains travaux à leur domicile.	Créer, avec la Cité GénérAction 55+, un projet-pilote visant à implanter un service d'aide pour des menus travaux domestiques.	Direction du loisir et de la vie communautaire Cité GénérAction 55+ Organismes d'entraide	Mesure réalisée La mise en œuvre prévue au début des opérations de la Cité GénérAction 55+ en 2014 a été retardée en raison de la priorité accordée à l'offre de services entre les murs du centre communautaire et en raison de difficultés à mobiliser des bénévoles. Projet relancé en 2017 avec les personnes les plus démunies ou handicapées.
Habitation et milieu de vie	7. Offrir un service en ligne pour l'émission de permis divers (2016).	Les citoyens sont obligés de se déplacer dans un bureau administratif de la Ville pour obtenir un permis.	Implanter un logiciel.	Direction de l'urbanisme durable Direction des technologies de l'information Direction des communications	Mesure réalisée. Mise en ligne des formulaires pour demander des permis pour les objets suivants : - Construction d'une remise, cabanon, balcon, serre, gazebo, pergola, ouvrage d'accès à la piscine ; - Rénovation ; - Installation piscine, spa, banderole temporaire ; - Opérations cadastrales. En lien avec l'objectif 3.

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

Secteur d'intervention municipale	Objectifs	Obstacles	Mesures d'accessibilité et d'adaptation	Partenaires à la réalisation	État des réalisations
Engagement citoyen et participation sociale	8. Favoriser le bénévolat de proximité (2016).	Difficile de recruter des bénévoles pour soutenir l'offre de services aux citoyens.	Créer un outil visant à répertorier les opportunités d'implication bénévole en fonction des intérêts et du lieu géographique.	Direction du loisir et de la vie communautaire Centre d'action bénévole des Moulins (CABM)	Mise en ligne, en avril 2017, d'un répertoire d'offres de bénévolat sur le site du CABM.
	9. Mettre en vedette les initiatives individuelles ou collectives d'entraide et de solidarité (2016).	Les réalisations des personnes handicapées sont rarement mises en valeur.	Identifier des occasions de mettre en valeur les réalisations des personnes handicapées lors d'événements et/ou à l'intérieur de certaines publications.	Direction des communications Direction du loisir et de la vie communautaire	Mesure reportée, à évaluer par la commission en 2018.
	10. Mettre en place un programme de jumelage entreprise/organisme (parrainage bénévolat avec le CLDEM) (2016).	Difficile de recruter des bénévoles pour soutenir l'offre de services aux citoyens.	Établir un modèle de bénévolat d'affaires.	Direction du loisir et de la vie communautaire Direction de l'urbanisme durable	Mesure reportée en 2018.

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

### ANNEXE 1 - LES MESURES PERMANENTES

Certaines mesures, visant l'accessibilité et l'adaptation des services, réalisées dans les plans d'action passés, ne doivent pas être oubliées et sont maintenant incorporées dans les procédures 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 réalisées en 2017

- **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 applique un programme d'accès à l'égalité en emploi (personnes handicapées, immigrants, etc.). Nous avons 5 / 1191 personnes handicapées déclarées en 2017.
- 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.
- 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. 57 enfants accompagnés (voir détails en annexe 2).
- Donner annuellement une formation aux animateurs de camps de jour sur les problématiques particulières :
  - Une formation de 1,5 heure a été donnée pour l'ensemble des moniteurs sur les thèmes des clientèles particulières ;
  - Une formation de 17 heures a été donnée aux accompagnateurs.
- Agir à titre d'agent de liaison entre les personnes handicapées et les organismes de loisirs de la communauté.
- Dans son processus d'acquisition ou de location d'équipement, la Ville tiendra compte des besoins des personnes handicapées :
  - Location de toilettes adaptées lors des fêtes de la famille.
- Faire connaître les services adaptés que nous retrouvons dans nos bibliothèques (- poste informatique permettant le grossissement des caractères pour une lecture plus facile, -collection de livres en gros caractères, collection de livres audio, soutien pour les services disponibles à la Banq (médiathèque, peb), prêts à des proches aidants pour des clients à mobilité réduite).
- Participer aux rencontres des municipalités accessibles. Participation à la journée de 2017 à Saint-Eustache.
- S'assurer de 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 :
  - 176 constats d'infraction émis en 2017.

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

- 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 personnes sourdes, 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.
- **Communications et informations**
  - Maintenir le système de réponse en personne au téléphone.
  - Mettre à jour le bottin virtuel des ressources.
- **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.
- **Sécurité**
  - Mettre en valeur les initiatives de la Ville en matière de prévention et d'intervention.
  - Maintenir les visites de vérification des détecteurs de fumée dans les résidences (+ 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 :
    - Une patrouille de police spéciale à vélo.
- **Habitation et milieu de vie**
  - Poursuivre le développement de projets visant l'implantation de logements communautaires :
    - Soutien particulier de l'OMH en 2017.
  - Maintenir l'appui de la Ville auprès de l'OMH.
  - Poursuivre le développement de projets visant l'implantation de logements adaptés.
- **Engagement citoyen et participation sociale**
  - 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

- Pas de rencontre en 2017 mais participation de la Ville à plusieurs tables de concertation (pauvreté, jeunesse, etc.), ce qui lui permet d'assurer des liens entre les actions municipales et les besoins du milieu.
- Encourager et soutenir les fêtes de voisinage, ou de quartier, initiées par des citoyens :
  - 27 fêtes de voisins ont été réalisées pour environ 1 500 personnes touchées).
- **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.
    - Programme de documentation spécialisée pour les proches aidants ou les bénéficiaires (Biblio aidants, qui traitent des Aînés et le vieillissement, ou la Déficience intellectuelle, ou les Incapacités physiques ou les Proches aidants, etc. )
    - Soutien à des demandes ponctuelles (appels téléphoniques pour transport adapté, récupération de document à la mezzanine de Ag ou sur les étagères trop hautes ou trop basses)
    - Jeux sur place pour favoriser la socialisation (casse-tête, échecs, numériques, etc )
  - Mettre en place des services récréatifs ambulants :
    - Conte dans les CHSLD;
    - Collaboration avec la Cité 55+ (Ciné-club, club de lecture, club de scrabble)
    - Lecture en plein air à l'Île-des-Moulins
    - Offre de la programmation sur écran géant dans les 4 bibliothèques
    - Programmation culturelle diversifiée dans différents parcs, 3 fêtes de la famille et Marchés publics.

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

### ANNEXE 2 - PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT

#### Statistiques 2017 Programme d'accompagnement Programme estival Les Fripouilles

#### Nombre d'enfants accompagnés :

Secteurs	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Lachenaie	2	4	3	1	8	8	5	6	4	2	3	5	9	7	7			
La Plaine	2	2	4	6	7	7	6	8	8	6	8	11	16	16	12			
Terrebonne	7	6	6	9	12	17	22	22	27	35	30	38	34	34	39			
Ados	-	-	3	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>41</b>	<b>54</b>	<b>59</b>	<b>57</b>	<b>58</b>			

#### Nombre de demandes d'accompagnement :

Demandes	2015	2016	2017
Participants au programme	59	57	58
Fermées (pas de suivi du parent)	1	7	8
Retirées (avant-camp)	10	7	9
Refusées	3	5	0
Petite échelle (transfert)	1	5	2
Projet Félix (transfert)	-	2	1
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>83</b>	<b>78</b>

#### Sur ce nombre :

##### 1. Demandes fermées : 8 demandes ont été fermées

- Ces demandes ont été fermées parce que les parents n'ont jamais retourné les documents ou nos appels, etc. Nous avons tenté de les contacter à plusieurs reprises, en laissant des messages ou en envoyant les documents par courriel, avant de fermer la demande.

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

### 2. Retrait par le parent : 9 demandes

- 6 parents ont retiré la demande d'accompagnement pour leur enfant avant d'avoir reçu leur horaire personnalisé par courriel. 2 de ces demandes ont été retirées puisque le parent jugeait que l'enfant avait des comportements trop difficiles pour l'envoyer au camp de jour. Une de ces demandes a aussi été retirée puisque les vendredis n'étaient pas offerts.
- 3 demandes ont été retirées suite à l'envoi de l'horaire mais avant le début des camps. Ces enfants n'ont donc jamais bénéficié du service. Une mère a décidé de rester avec son enfant à la maison, et l'autre, en raison des vendredis qui n'étaient pas offerts.

#### Retrait pendant l'été : 3 enfants

- 1 parent a retiré l'enfant car la réponse de l'accompagnateur, face aux besoins de son enfant, ne répondait pas à ses attentes.
- 1 parent a retiré son enfant car il avait des comportements violents et qu'il était difficile pour le parent de se déplacer en journée.
- 1 parent a retiré la demande car il voulait changer de site d'animation au cours de l'été. Comme ce n'était plus possible pour nous d'effectuer ce changement, il a décidé de l'inscrire au programme régulier.

### 3. Demandes refusées : aucune

- Cette année, aucune demande n'a été refusée.

### 4. Programme La petite échelle : 2 demandes

- 2 enfants ont été référés à La petite échelle parce qu'ils avaient des particularités au niveau de la propreté (changement de couches).

### 5. Projet Félix : 1 demande

- Un enfant a été référé au Projet Félix parce qu'il avait 15 ans.

\*\*Nombre de demandes reçues après l'élaboration des horaires : 8

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

#### Nombre d'agents de support à l'intégration :

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
6 temps plein	9 temps plein + 1 partiel	10 temps plein + 1 partiel	12 temps plein	13 temps plein	16 temps plein	17 temps plein	17 temps plein	22 temps plein	26 temps plein	25 temps plein + 2 partiel	26 temps plein (4 respos) + 2 partiel

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

### Salaire des agents de support à l'intégration :

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
14 000 \$	26 664 \$	35 217 \$	37 753 \$	37 290 \$	47 624 \$	57 500 \$	60 690 \$	75 255 \$	94 356 \$	106 087 \$	106 482 \$					

### Salaire de la coordonnatrice :

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015							
3 935 \$	4 585 \$	4 610 \$	6 517 \$	7 136 \$	12 010 \$*	12 000 \$	13 380 \$	13 883 \$	14 500 \$	*Augmentation notable en raison de l'équité salariale						
2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022										
15 496 \$	21 140 \$*						*Deux coordonnatrices pour l'année 2017 (1 temps plein, une autre 10 h/sem.)									

### Frais de transport :

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1 248 \$	531 \$	1 324 \$	1 773 \$	3 070 \$	2 711 \$	1 023 \$	1 965 \$	1 870 \$	3 062 \$	1 674 \$	2 971 \$					

### Nombre de jours d'accompagnement offerts :

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
220	459	562	543	620	777	869	774	1 005	1 226	1 359	1 248					

\*Incluant les journées d'annulation par les parents : 1 248 journées ont été offertes.

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

\*76 journées d'absence ont été répertoriées (non prévues).

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

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
399	662	732	739	764	930	1 009	820	1 090	1 332	1 365	1 255					

### Pourcentage accordé en fonction des demandes (parents retenus seulement) :

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
55 %	69 %	77 %	74 %	81 %	84 %	86 %	94 %	92 %	92 %	99,5 %	99,4 %					

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

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

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
7	10	11	11	10	7	7	6	6	10	7	8					

Initialement, 5 parcs étaient prévus. Toutefois, l'école du Vieux-Chêne et le centre Marie-Victorin ont été ouverts pour respecter la proximité. L'école du Boisé a été ajoutée suite à la demande de plusieurs parents et parce qu'un parent refusait de payer du service de garde. La mère travaillait à l'école du Boisé et refusait le transfert à l'école du Geai-Bleu.

Âge	Filles	Garçons	Particularités des enfants
5	0	3	Trouble du comportement, TDAH, trouble du langage
6	1	5	Trouble du spectre de l'autisme, trouble d'opposition, trouble du langage, trouble du comportement, TDAH, trouble moteur (TAC), anxiété de séparation et anxiété
7	3	13	Trouble du spectre de l'autisme, déficience intellectuelle/trisomie, trouble d'opposition, trouble du comportement, TDAH, trouble du langage, trouble moteur, dysphagie, retard de développement global, anxiété, TOC, trouble de l'attachement, trouble sensoriel, trouble visuel
8	3	11	Trouble du spectre de l'autisme, déficience intellectuelle/trisomie, trouble d'opposition, trouble du comportement, TDAH, trouble du langage, trouble moteur, dyspraxie, dystrophie musculaire myotonique de Steinert, syndrome Gilles de la Tourette, retard de développement global, anxiété, TOC, trouble de l'attachement, trouble sensoriel, trouble visuel
9	1	7	TSA, TOP, TC, TDAH, trouble du langage, trouble moteur, trouble anxieux et attachement
10	2	4	TSA, DI (moyenne), TOP, TDAH, trouble du langage, trouble moteur, hémiplégie et anxiété
11	0	4	TSA, TDAH, anxiété
12	0	1	TSA
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	

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

Plusieurs enfants ont plus d'un diagnostic augmentant les besoins considérablement :

Âge	Filles	Gars	Anxiété	Déficiência intellectuelle	Dysphasie	Dyspraxie	Spectre autisme	Syndrome Gilles de la Tourette	TDAH	Trisomie 21	Trouble comportement	Trouble langage	Trouble moteur	Trouble visuel	Trouble auditif	Attente diagnostic
5	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0
6	1	5	2	0	0	0	4	0	1	0	2	3	2	0	0	1
7	3	13	2	3	1	0	8	0	6	1	7	7	2	0	0	0
8	3	11	3	2	0	3	7	1	6	0	5	4	5	1	0	0
9	1	7	5	0	0	1	2	0	4	0	4	3	2	0	0	0
10	2	4	4	1	0	0	2	0	4	0	0	1	1	0	0	0
11	0	4	1	0	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0
12	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

- 82,7% des enfants participants au programme sont des garçons
- 48,2% des enfants accompagnés ont un trouble du spectre de l'autisme
- 2% des enfants ont, soit un trouble du langage, soit un trouble de comportement, ou les deux.

Notons que la majorité des enfants présentant un TDAH ou encore un TSA peuvent présenter des comportements défaits, mais ils n'ont pas de diagnostic officiel en lien avec le trouble de comportement.

### Groupes d'âge :

5-6 ans : 9 enfants

7-8 ans : 30 enfants

9-10 ans : 14 enfants

11-12 ans : 5 enfants

Aucun enfant de 13 ans et plus, cet été