



**Terrebonne**  
*Une histoire de vie*

PLAN D'ACTION ANNUEL  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES  
DE LA VILLE DE TERREBONNE

BILAN - ANNÉE 2023  
PLAN D'ACTION – ANNÉE 2024

# Table des matières

## Table des matières

Introduction.....	3
Portrait de la ville de Terrebonne et organisation municipale .....	4
Mesures permanentes .....	5
Bilan plan d'action 2023.....	10
Programme d'accompagnement du camp de jour .....	15
Plan d'action 2024.....	16

## 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 afin de favoriser la participation sociale des personnes handicapées au même titre que tous les citoyens.

La Ville de Terrebonne a adopté en 2021 sa politique de développement social, *Terrebonne, une Ville qui nous ressemble et nous rassemble*. Cette politique vise d'abord et avant tout à réduire les effets des inégalités sociales pour les personnes en situation de vulnérabilité matérielle ou sociale, ou les deux, et permettre ainsi à tous les citoyens de la Ville de Terrebonne de vivre et de s'épanouir au sein de la communauté. La Ville a adopté son premier plan en développement social pour les années 2023-2025 qui se veut un plan d'action intégré comprenant des actions s'adressant aux personnes handicapées ou en situation de handicap. Afin de respecter les exigences mentionnées dans la Loi, la Ville a décidé de continuer à produire annuellement un document présentant les actions spécifiques de son plan d'action qui s'adressent aux personnes handicapées ou en situation de handicap ainsi que le bilan de l'année précédente.

Afin d'élaborer le plan d'action en développement social et par le fait même, celui pour les personnes handicapées, et de s'assurer de la pertinence des différentes mesures ciblées, la Ville travaille depuis 2023 avec un comité comprenant des représentants de la Ville ainsi que des acteurs associatifs et intersectoriels du territoire. La Ville organise à chaque année deux rencontres avec ce comité afin de discuter des enjeux du territoire et des actions que la Ville a mis en place ou compte déployer dans les prochains mois afin d'apporter des réponses.

L'objectif premier du plan d'action est de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans les secteurs d'activités relevant des compétences municipales. Pour la Ville de Terrebonne, la définition d'obstacle ne se limite pas à l'accessibilité physique. Elle inclut, entre autres, les aspects d'accessibilité économique, communicationnelle, organisationnelle et politique. Pour l'organisation, l'accessibilité touche donc les politiques, les règlements, les programmes, l'accueil, l'information, l'aménagement et l'entretien du territoire, le site Web, la participation à la vie collective, etc.

Certaines actions ciblant les personnes handicapées peuvent réduire les obstacles rencontrés par d'autres groupes, comme les personnes âgées et les familles. C'est le cas notamment des mesures permanentes présentées plus loin. Ces mesures sont des actions qui furent d'abord 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.

La désignation 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 désignation permet d'assurer une bonne organisation des différentes étapes liées à l'élaboration et au suivi du plan d'action. À la Ville de Terrebonne, une conseillère en développement social de la Direction du loisir et de la vie communautaire assure cette fonction, de concert avec les autres employés municipaux désignés dans chacun des services concernés.

De plus, un chantier accessibilité a été mis en place au sein de la Ville de Terrebonne afin de regrouper les différentes directions de la Ville autour de la question de l'accessibilité universelle. Le chantier a le mandat d'assurer une action concertée et transversale dans les champs de compétences des diverses directions de services concernées par le dossier de l'accessibilité.

## **Portrait de la ville de Terrebonne et organisation municipale**

Selon le décret de population du ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), la ville de Terrebonne compte, en 2021, 119 360 habitants sur un territoire d'une superficie de 154 km<sup>2</sup>. Située dans la partie sud-ouest de la région de Lanaudière, elle jouit d'une situation géographique avantageuse et affiche le deuxième rang des municipalités québécoises au chapitre de la vitalité économique. Terrebonne fait partie de la MRC Les Moulins et de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM).

La Ville de Terrebonne est administrée par un conseil municipal composé du maire et de 16 conseillers municipaux. Sept commissions municipales permanentes, composées d'élus et d'administrateurs, ont l'objectif d'analyser des dossiers stratégiques à long terme et d'en faire des recommandations au conseil municipal. Le dossier de l'accessibilité pour les personnes handicapées relève de la Commission des loisirs et du développement sportif et social. Cinq conseillers municipaux participent à cette commission qui est présidée par monsieur Michel Corbeil.

La Ville compte plus de 1 200 employés intervenant au sein des directions suivantes :

- Direction générale ;
- Direction de l'urbanisme durable ;
- Direction des travaux publics ;
- Direction de la police ;
- Direction des relations avec les citoyens et des communications ;
- Direction des ressources humaines ;
- Direction de l'incendie ;

- Direction du loisir et de la vie communautaire ;
- Direction du génie ;
- Direction du greffe et des affaires juridiques ;
- Direction de l'administration et des finances ;
- Direction du développement économique ;
- Direction des technologies de l'information.

Les principaux domaines de compétence de la municipalité sont les suivants :

- Loisirs et culture
- Développement et activités communautaires
- Parcs et espaces verts
- Développement économique local
- Eau potable et assainissement des eaux usées
- Gestion des matières résiduelles
- Habitation et logement social
- Police, protection incendie et mesures d'urgence
- Environnement
- Réseau routier local et déneigement
- Salubrité et nuisances
- Transport
- Aménagement du territoire et urbanisme.

Certains de ces domaines sont en responsabilité partagée avec d'autres instances comme la MRC, la CMM et les gouvernements provinciaux et fédéraux.

Les autres domaines tel que la santé, les services sociaux, la solidarité sociale, l'emploi, le transport collectif et l'éducation relèvent d'autres instances pour lesquels la Ville offre son soutien et sa collaboration.

## **Mesures permanentes**

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

- **Accessibilité**

- Assurer et maintenir la mise à jour des portraits de clientèles dans le plan d'action pour les personnes handicapées.
- Poursuivre les mesures d'adaptation des équipements utilitaires (portes, toilettes, etc.) des infrastructures municipales arrimés avec le calendrier de rénovations.
- 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 (le comité de pilotage de la Politique de développement social a remplacé ces rencontres en 2020).
- Maintenir et diffuser le programme de gratuité pour les accompagnateurs des personnes handicapées dans les activités.
- Maintenir le programme d'accompagnement en camp de jour pour les enfants ayant des besoins particuliers.
- Exiger 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 loisir de la communauté.
- Tenir compte des besoins des personnes handicapées lors du processus d'acquisition ou de location d'équipement.
- Poursuivre l'aménagement des bâtiments municipaux afin de s'assurer de leur accessibilité.
- 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 (165 constats émis en 2020).
- Lors de la réfection, du réaménagement ou de la construction de carrefours routiers, analyser la pertinence d'y implanter des minuteries à décompte numérique aux passages piétonniers.
- 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.
- Poursuivre le développement d'ententes entre la Ville, les organismes communautaires, le CISSSLAN et les centres de services scolaires pour favoriser l'accès aux enfants à besoins particuliers aux services d'animation estivaux ou autres services spécialisés.
- Continuer de recommander les familles terrebonniennes aux différents organismes offrant des services aux personnes handicapées ; accompagnement, répit, camp de jour, etc.

- Acheter et utiliser l'application Web métaPRISME visant à optimiser la gestion de l'intégration des jeunes ayant des besoins particuliers.
  - Permettre aux citoyennes et citoyens d'effectuer des demandes d'informations, les demandes de permis, les déclarations de travaux et autres transactions en ligne.
  - Permettre la prise de rapport par téléphone par le service de police pour certaines infractions mineures.
  - Poursuivre l'installation de toilettes mobiles accessibles lors des événements.
  - Offrir la possibilité aux candidats, pour des emplois à la Ville de Terrebonne, ayant une dyslexie ou autre trouble d'apprentissage, plus de temps lors des tests écrits lors du processus d'embauche.
  - Maintenir l'accessibilité universelle du bureau du citoyen pour les personnes vivant avec un handicap.
  - Maintenir les différents programmes de soutien à la vie associative pour les organismes admis.
  - Maintenir l'entente entre la Direction de la police de Terrebonne et le CISSS de Lanaudière afin d'avoir des intervenants psychosociaux au sein de la police qui sont habilités pour intervenir auprès des personnes vulnérables et plus spécifiquement auprès des personnes avec des problèmes de santé mentale.
- **Communications et informations**
    - Maintenir le système de réponse en personne au téléphone pour les citoyennes et citoyens.
    - Maintenir un répertoire virtuel des organismes offrant différents services et activités pour les personnes handicapées.
    - Maintenir les services du bureau du citoyen qui permettent un accueil et un accompagnement personnalisé auprès du citoyen.
    - Poursuivre les mesures de sensibilisation de la communauté terrebonnienne à l'importance de l'ouverture et de l'inclusion à l'occasion des journées/semaines ou mois de la sensibilisation. Faire également la promotion des organismes offrant des services pour les personnes handicapées sur notre territoire via ces mesures de sensibilisation.
    - Maintenir le service d'assistance aux citoyens lorsqu'ils doivent remplir des formulaires en ligne.
    - Promouvoir le programme d'accès à l'égalité en emploi au sein des employés de la Ville et auprès des candidats et candidates.
    - Sensibiliser les candidats et le personnel à s'auto-identifier comme faisant partie d'un ou de plusieurs groupes visés par la loi, dont les personnes handicapées.
    - S'assurer de la promotion du service de transport adapté pour le territoire sur le site Web de la Ville de Terrebonne.
    - S'assurer de maintenir et de poursuivre les efforts pour avoir un site Web à la Ville avec les meilleures pratiques d'accessibilité.

- Mettre le plan d'action de la Ville de Terrebonne sur le site Web de la Ville et en faire la promotion via les organismes et nos réseaux sociaux.

- **Mobilité (transport/déplacement)**

- Poursuivre l'aménagement du réseau cyclable et de la TransTerrebonne.
- Poursuivre l'aménagement des mesures de ralentissement de la circulation.
- Poursuivre l'abaissement des trottoirs au niveau du pavage des rues.
- Participer à la bonification du service de transport adapté.
- Maintenir le suivi des demandes faites par le CISSS de Lanaudière ou le Bouclier pour l'ajout d'alarmes sonores aux intersections.
- Poursuivre l'aménagement de carrefours routiers respectant les normes d'accessibilité lors de leur réfection, réaménagement ou construction.
- Poursuivre le suivi des mesures d'accessibilités ciblées par le plan directeur de mobilité durable.
- Maintenir la participation d'un représentant de la Ville de Terrebonne à la table de discussion du ministère du Transport sur les normes d'aménagement du réseau routier.

- **Sécurité**

- Maintenir les visites de vérification des détecteurs de fumée dans les résidences où vivent des personnes handicapées et des personnes âgées.
- Maintenir la tenue d'activités de vérification de conformité (piscines résidentielles, foyers et poêles, sièges d'auto pour enfants, etc.).
- 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).
- Maintenir l'intervention d'un chien de soutien par le service de Police pour l'accompagnement de personnes vulnérables en contexte judiciaire.
- Poursuivre la prise en compte des besoins particuliers des personnes handicapées lors des démarches d'évaluation des risques pour la Ville de Terrebonne.
- Prévoir des mesures adaptées lors d'intervention dans les résidences pour personnes âgées.
- Poursuivre les mesures établies dans le programme Droit devant qui visent, entre autres, de s'assurer des pratiques non discriminatoires des policiers.

- **Habitation et milieu de vie**

- Poursuivre le développement de projets visant l'implantation de logements sociaux et adaptés.



- Maintenir l'appui de la Ville auprès de l'Office municipal d'habitation de Lanaudière Sud.
  
- **Engagement citoyen et participation sociale**
  - Maintenir la participation de représentants municipaux sur les instances de concertation.
  - Maintenir les mécanismes de consultation pour les grands dossiers et projets municipaux (élection d'un représentant des organismes pour personnes handicapées sur le comité de suivi de la Politique de développement social et tenue de groupes de discussion auprès des personnes handicapées et des organismes) [OBI]
  - Encourager et soutenir les fêtes de voisinage, ou de quartier, initiées par des citoyens.
  - Maintenir les démarches de consultation auprès des personnes handicapées et les organismes dédiés dans le cadre de démarches d'élaboration des différentes politiques et plans d'action
  
- **Développement et épanouissement des personnes**
  - Poursuivre le développement des programmes récréatifs, culturels et communautaires.
  - Maintenir la gratuité dans les bibliothèques pour les citoyens.
  - Maintenir le programme d'accessibilité aux activités de loisir et au camp de jour pour les clientèles défavorisées (Loisirs pour tous-camps de jour).
  - Poursuivre le déploiement de services adaptés (livres audio, livres avec gros caractères, bornes en libre-service, etc.) dans les bibliothèques

## Bilan plan d'action 2023

Obstacles	Actions / mesures	Indicateurs de réussite	Responsable(s) et (partenaire(s))	Échéance (début de la mesure)	Commentaires - suivis
Il est difficile pour les personnes handicapées d'avoir accès à des logements adaptés accessibles	Appuyer l'Office municipal de Lanaudière Sud dans le développement du projet Havre du Roseau	Cession du terrain à l'OMHLS réalisée Étapes de réalisation du projet par le promoteur facilitées par la Ville	LOI-URB et organisme partenaire	2023	Réalisé La Ville de Terrebonne participe à un comité animé par l'OMHLS visant la réalisation du projet Havre du Roseau. La Ville a participé à l'octroi du contrat pour la firme d'architecture pour le projet ainsi qu'aux premières étapes pour la réalisation du plan d'implantation du projet sur le terrain de la Ville.
Il peut être plus difficile pour une personne handicapée de se déplacer de façon sécuritaire sur l'ensemble de notre territoire	Identifier, par le biais de marches exploratoires, les correctifs à apporter en matière de sécurité et d'accessibilité sur des trajets et tronçons ciblés	Comité de travail mis en place Trajets et tronçons à évaluer ciblés Marches exploratoires réalisées Rapport, incluant des recommandations, déposé	LOI-URB-GEN	2023	Réalisé Une première marche exploratoire a été réalisée par la Ville de Terrebonne à l'automne 2023 avec une douzaine de participants en situation d'handicap membres des organismes communautaires partenaires. La marche avait comme objectif de cibler les obstacles présents sur le boulevard des Seigneurs où des travaux de restauration sont prévus dans les prochaines années.
Les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale peuvent vivre de la stigmatisation dans la société	Réaliser la phase 2 du projet DROIT devant	Ambassadeurs nommés et jumelés avec les organismes (12) Rapport d'évaluation des retombées de la phase 2 déposé	Police	2023	En partie réalisé La phase 2 est en cours de déploiement

Les personnes souffrant de problèmes de santé mentale et en crise sont souvent prises en charge par des policiers, lesquels ne sont pas toujours bien outillés pour intervenir adéquatement	Créer le Centre de concertation et d'intervention de proximité (CCIP)	Concertation établie avec les différents partenaires Ressources du CISSS de Lanaudière accueillies au sein de la Police Déploiement de la patrouille sociale Bilan de l'initiative réalisé	Police	2023	Réalisé. Le Centre de concertation et d'intervention de proximité (CCIP) a été créé. Il a comme mandat d'agir en amont et de répondre aux besoins des personnes vulnérables, par exemple, les personnes avec des problèmes de santé mentale. Le CCIP comprend, entre autres, deux agents de concertation et d'intervention de proximité (policiers), une coordonnatrice en interventions psychosociales, deux intervenants psychosociaux de l'équipe mixte du CISSS de Lanaudière.
En cas d'urgence, il peut être plus difficile pour les personnes handicapées de trouver un lieu pour recevoir de l'aide et se mettre à l'abri	Déployer le programme Voisins secours	Établissements d'hébergement ciblés pour le déploiement du projet "Voisins secours" sollicités Ententes signées entre les parties prenantes du projet Rapport rédigé	Incendie	2023	Réalisé Le projet a été mis en place à l'automne 2023. Ce programme vise à mettre en sécurité les personnes vulnérables lors d'une situation d'urgence, en favorisant une collaboration étroite entre les responsables de résidences pour aînés ou de ressources intermédiaires et les résidents de leur voisinage.
Il peut être plus difficile pour les personnes handicapées d'avoir accès à l'offre d'activités et de services de la Ville et de ses partenaires sur l'ensemble du territoire	Soutenir la Cité GénérAction 55+ dans le déploiement d'activités de proximité dans les différents secteurs de la Ville	Entente signée Comité de travail Ville-Cité mis en place Partenaires concertés Besoins et opportunités identifiés Plan de développement élaboré	LOI et organisme visé	2023	En partie réalisé La Ville a accompagné la Cité GénérAction 55+ dans la dernière année afin d'animer des rencontres de consultation sur l'ensemble du territoire moulinois auprès de leurs membres et de la population. Trois rencontres ont été animées et visaient à recueillir les commentaires des personnes âgées sur leurs besoins d'activités « hors les murs » de la Cité. Un bilan doit être déposé dans l'année 2024.

Il peut être plus difficile pour une personne handicapée de se déplacer pour participer aux différentes activités offertes dans la programmation de la Ville	Offrir des activités sociales et culturelles en ligne dans la programmation municipale de loisir	Analyse de comparables effectuée Nombre d'activités en ligne programmées Nombre d'activités et de participants	LOI	2023	En cours de réalisation À la lumière des résultats préliminaires de l'enquête Parlons Loisirs, une offre municipale de loisir en ligne ne semble pas être un besoin largement exprimé. La Ville entend toutefois maintenir et développer son offre d'activité en ligne via le réseau des bibliothèques (Plus de 760 cours gratuits pour tous les âges! Bureautique, langues, multimédia, croissance personnelle et plus encore.
Les organismes pour personnes handicapées utilisent peu les plateaux municipaux pour leurs activités sociales et récréatives	Accueillir sans frais les activités sociales et récréatives des organismes d'aide à la personne dans les plateaux municipaux	Programme modifié, adopté et diffusé Nombre d'organismes bénéficiant du programme	LOI	2023	Non réalisé, reporté en 2024
Il peut être complexe pour une personne handicapée d'intégrer un emploi à la Ville de Terrebonne	Instaurer, au sein d'un service municipal, un plateau de travail pour des personnes vivant avec un handicap	Entente de collaboration signée Plateau de travail déployé Nombre de personnes embauchées Bilan de l'initiative réalisé incluant une recommandation quant au déploiement d'autres plateaux de travail	LOI-POLICE	2023	Non réalisé Des rencontres ont eu lieu avec des représentants des direction des ressources humaines et de la police, mais le projet a été reporté en 2024, à la suite du déménagement de la direction dans le nouveau quartier général de la police prévu au printemps 2024.
L'accessibilité et l'accueil pour les personnes handicapées dans les activités, programmes, infrastructures, etc., ne sont pas supportés par des lignes directrices claires et connues	Élaborer des cadres de référence favorisant l'accessibilité aux activités, cours, événements et infrastructures de la Ville (parcs, sentiers et bâtiments)	Cadres de référence à élaborer et diffuser identifiées Cadres de références élaborés et diffusés (internes et partenaires)	LOI	2023	En partie réalisé La Ville de Terrebonne a rencontré les organismes travaillant auprès des personnes handicapées en 2023 afin de cibler les mesures d'accessibilité pouvant être mise en place dans le cadre des célébrations entourant son 350 <sup>e</sup> anniversaire en 2023. Un travail d'observation et d'évaluation a été

					fait lors de ces événements afin de bien comprendre les besoins des personnes handicapées. Ces premières étapes permettront à la Ville de commencer le travail de rédaction du cadre de référence pour les événements en 2024. Le cadre de référence pour les parcs a été repoussé en 2024. La Ville évalue présentement la possibilité de collaboration avec d'autres villes pour ce projet.
L'accessibilité aux services municipaux souffre du manque de mécanismes de collaboration entre les différentes directions	Formaliser le mandat du comité interservices visant la mise en œuvre du chantier accessibilité	Mandat et objectifs du comité élaborés Nombre de rencontres tenues Bilan annuel déposé	LOI	2023	En cours de réalisation Deux rencontres ont été tenues en 2023 avec les membres du chantier accessibilité afin d'établir le mandat du comité, son fonctionnement et s'assurer d'une compréhension commune de l'accessibilité. Nous sommes en train d'évaluer la possibilité d'élargir le mandat du comité au concept également d'inclusion et nous réfléchissons aux moyens à déployer afin de s'assurer de la liaison entre le comité, l'ensemble des directions de la Ville et la direction générale.
Les personnes handicapées ne sont souvent pas rejointes par notre offre régulière d'activités	Prioriser les clientèles peu ou pas rejointes par l'offre régulière d'activités dans l'appel annuel de projets en sports, activités physiques et plein air	Appel de projets déployé Nombre de projets soutenus Nombre et profil des participants	LOI	2023	Non réalisé L'appel de projet a été annulé en 2024 Nous avons cependant établi une entente avec l'Association régionale de loisir pour les personnes handicapées afin de se doter d'équipements adaptés pour notre centre aquatique en 2023. Une entente de prêt de matériel est aussi prévue pour nos arénes en 2024.

<p>Le site Web actuel de la Ville de Terrebonne ne répond plus aux bonnes pratiques en matière d'accessibilité</p>	<p>Mettre en ligne un nouveau site Web de la Ville conforme aux meilleures pratiques d'accessibilité des organisations publiques</p>	<p>Nouveau site Web en ligne Corrections apportées</p>	<p>COM</p>	<p>2023</p>	<p>Réalisé Le nouveau site Web de la Ville a été dévoilé à l'automne 2023. Un travail de consultation a été fait auprès des personnes avec différents handicap afin de s'assurer de son accessibilité. La firme embauchée par la Ville pour le site Web a dû également respecter les meilleures pratiques en matière d'accessibilité pour les organisations publiques.</p>
<p>Il y a de nombreux obstacles à la Ville pour assurer une mobilité durable à nos citoyens et plus précisément aux personnes handicapées</p>	<p>Mettre à jour le plan de mobilité durable</p>	<p>Équipe et mécanisme de travail mis en place déterminés Nombre de partenaires et citoyens consultés Plan mis à jour</p>	<p>GEN</p>	<p>2023</p>	<p>Réalisé. La mise à jour du plan de mobilité durable a été réalisée et adoptée en 2023.</p>

## **Programme d'accompagnement du camp de jour**

L'objectif du programme est d'offrir un accompagnement adapté aux enfants ayant des besoins particuliers afin de faciliter leur participation aux activités du camp de jour régulier Les Fripouilles. Le programme est offert grâce à la collaboration de l'entreprise AES, gestionnaire désigné du programme de camp de jour municipal, et de la Ville de Terrebonne. Au cours de l'été 2023, 90 enfants, répartis sur huit sites, ont pu participer au camp de jour Les Fripouilles grâce au programme d'accompagnement. C'est 117 demandes qui ont été faites en 2023 soit 15 demandes de plus qu'en 2022. Diverses raisons expliquent les refus, dont le lieu de résidence ou la date limite largement dépassée alors que nous n'avons pas suffisamment de personnel pour couvrir les demandes déjà existantes. Au total, 68 employés ont été mis à contribution dans le programme d'accompagnement. Le programme compte 15 884 heures d'accompagnement offertes pendant l'été 2023. De façon globale, environ 60% de la clientèle a un diagnostic du trouble du spectre de l'autisme (TSA), environ 30% présentent des troubles du comportement et de l'opposition et le dernier 10% englobe les diagnostics de déficience intellectuelle et autres conditions particulières (anxiété, trouble sensoriel, trouble moteur, conditions médicales, etc.).

## Plan d'action 2024

Obstacles et observations	Actions/mesures	Indicateurs de réussite	Responsable(s)	Échéances (début de la mesure)
Il est difficile pour les personnes handicapées d'avoir accès à des logements adaptés accessibles	Se doter d'une politique de l'habitation et son plan d'action tenant compte des multiples besoins de la population	Comité de pilotage formé Contrat de réalisation octroyé Démarche d'élaboration mise en place Politique adoptée et diffusée	URB	2024
Il est difficile pour les personnes handicapées d'avoir accès à des logements adaptés accessibles	Évaluer la faisabilité de projets de logements sociaux ou abordables sur les terrains et bâtiments visés	Terrains et bâtiments choisis pour études Mandats octroyés pour étude de faisabilité Recommandations formulées	URB-LOI-dév. économique	2024
Il est difficile pour les personnes handicapées d'avoir accès à des logements adaptés accessibles	Planifier la phase 2 du Pôle social des Tilleuls	Terrains et bâtiments choisis pour études Mandats octroyés pour étude de faisabilité Recommandations formulées	URB-LOI-dév. économique	2024
Il peut être plus difficile pour les personnes handicapées d'avoir accès à l'offre d'activités et de services de la Ville et de ses partenaires sur l'ensemble du territoire	Soutenir la Cité GénérAction 55+ dans le déploiement d'activités de proximité dans les différents secteurs de la Ville	Entente signée Comité de travail Ville-Cité mis en place Partenaires concertés Besoins et opportunités identifiés Plan de développement élaboré	LOI et Cité GénérAction 55+	2023 (les premières étapes de la mesure ont été mises en place en 2023 et se poursuivront en 2024)
Les organismes pour personnes handicapées utilisent peu les plateaux municipaux pour leurs activités sociales et récréatives	Accueillir sans frais les activités sociales et récréatives des organismes d'aide à la personne dans les plateaux municipaux	Programme modifié, adopté et diffusé Nombre d'organismes bénéficiant du programme	LOI	Devait débuter en 2023, est reporté pour 2024
La compréhension des besoins des personnes en situation et leur	Offrir différentes activités de formation et de sensibilisation aux	Plan de formation rédigé Nombre d'employés formés	REH-LOI	2024



réalité n'est pas comprise par tous les employés de la Ville	employés sur les besoins des personnes handicapées			
La compréhension des besoins des personnes en situation et leur réalité n'est pas comprise par tous les employés de la Ville	Tenir des ateliers d'échange et de discussion réunissant les employés de la Ville autour de la question de la diversité et de l'inclusion	Comité de travail mis en place	REH-LOI	2024
L'accessibilité et l'accueil pour les personnes handicapées dans les activités, programmes, infrastructures, etc., ne sont pas supportés par des lignes directrices claires et connues à la direction du loisir	Élaborer des cadres de référence favorisant l'accessibilité aux activités, cours, événements et infrastructures de la Ville (parcs, sentiers et bâtiments)	Cadres de référence à élaborer et diffuser identifiées Cadres de références élaborés et diffusés (internes et partenaires)	LOI	2023 (les premières étapes de la mesure ont été mises en place en 2023 et se poursuivront en 2024)
Il est difficile pour les personnes handicapées de trouver les informations sur l'accessibilité des services, activités et infrastructures de la Ville	Diffuser les informations relatives à l'accessibilité des infrastructures municipales via le nouveau site Web de la Ville (cartes géo-hub)	Information diffusée Nombre de consultations de la section du site Web	COM-LOI-DTI	2024
Il peut être difficile pour une personne handicapée de signaler à la Ville tous les obstacles qu'elle rencontre	Implanter un mécanisme permettant aux citoyens de communiquer à la Ville les obstacles en matière d'accessibilité universelle	Mécanisme en place évalué Mécanisme modifié ou développé Promotion du nouveau mécanisme diffusée Cadre de gestion et de communication des signalements à l'interne adapté	COM-LOI-DTI	2024
Il peut être difficile pour une personne handicapée de signaler à la Ville tous les obstacles qu'elle rencontre	Analyser les données fournies par le Bureau du citoyen concernant les demandes en matière d'accessibilité en vue d'apporter les correctifs nécessaires	Production des données Bilan transmis aux directions concernées	COM	2024

Les programmes de financement actuel de la Ville aux organismes ne favorisent pas la mise en place d'activités ou de mesures d'accessibilité et d'inclusion	Créer un programme de soutien pour les organismes désirant se doter d'équipements récréatifs adaptés ou autres adaptations des services	Besoins ciblés Programme élaboré	LOI	2024
L'information de la Ville diffusée à ses citoyens peut être parfois complexes	Adapter les communications aux citoyens de manière à la rendre accessibles (écriture simple et langage clair)	Cadre de référence adopté Employés formés Communications adaptées selon le cadre de référence	COM-LOI	2024
Il peut être complexe pour une personne handicapée d'intégrer un emploi à la Ville de Terrebonne	Instaurer, au sein d'un service municipal, un plateau de travail pour des personnes vivant avec un handicap	Entente de collaboration signée Plateau de travail déployé Nombre de personnes embauchées Bilan de l'initiative réalisé incluant une recommandation quant au déploiement d'autres plateaux de travail	LOI-POLICE-REH	2024