

# Plan inclusif à l'égard des personnes handicapées

## **PLAN 2026 ET BILAN 2025**



## Table des matières

<b>Mot du Maire</b> .....	3
<b>Partie 1 / Introduction et statistiques</b> .....	4
<b>Statistiques</b> .....	5
<b>Partie 2 / Réalisations passées</b> .....	7
<b>Portrait des secteurs d'activités – Aspects physiques</b> .....	9
<b>Portrait des secteurs activités – Aspects sociaux</b> .....	12
<b>Partie 3 / Ville, milieu de vie, vision et objectifs</b> .....	15
<b>Partie 4 / Coordonnées des responsables</b> .....	16
<b>Partie 5 / Bilan 2025</b> .....	18
<b>Partie 6 / Plan d'action 2026</b> .....	29
<b>Partie 7 / Répertoire de certains services communautaires dédiés au bien-être des personnes handicapées</b> .....	37
En général .....	37
Handicap intellectuel.....	38
Handicap physique .....	39
Handicap visuel.....	41

## Mot du Maire



Mesdames, Messieurs,

Depuis plusieurs années, la Ville de Dollard-des-Ormeaux s'engage à bâtir une communauté inclusive, où chacun, quelles que soient ses capacités, peut s'épanouir pleinement.

Le Plan 2026 à l'égard des personnes handicapées témoigne de cet engagement. Il propose des actions concrètes pour réduire les obstacles, améliorer l'accessibilité et renforcer la participation de tous à la vie collective et communautaire.

Je souhaite exprimer ma profonde gratitude envers les employés municipaux, les organismes partenaires et les citoyens qui ont contribué à l'élaboration de ce plan essentiel.

Nous continuerons d'écouter, d'apprendre et de progresser ensemble. Votre collaboration demeure indispensable pour faire de notre ville un milieu toujours plus accueillant.

Je vous invite à découvrir attentivement ce plan et à vous joindre à nous dans cette démarche collective.

En vous souhaitant une agréable lecture, je vous présente mes meilleures salutations.



Alex Bottausci  
Maire

## Partie 1 / Introduction et statistiques

La ville de Dollard-des-Ormeaux, située dans l'ouest de l'île de Montréal, s'étend sur environ 15 kilomètres carrés. Avec une population d'environ 50 000 habitants, Dollard-des-Ormeaux est reconnue pour sa grande diversité culturelle. Elle offre un cadre de vie agréable avec plus de 35 parcs et espaces verts et met l'accent sur l'inclusion, notamment à travers des initiatives favorisant la participation active des personnes handicapées à la vie communautaire.

Le Plan d'action 2026 de la ville de Dollard-des-Ormeaux à l'égard des personnes handicapées a été adopté par la résolution numéro **25-1219** le 9 décembre 2025, conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées pour leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1). Ce plan vise à garantir l'inclusion pleine et entière des personnes handicapées dans la vie communautaire, professionnelle et sportive de notre ville.

Jusqu'à maintenant, notre comité interne de direction a contribué à orienter les actions du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Toutefois, dans un souci d'ancrer les initiatives au plus près de la réalité quotidienne, nous mettrons en place en 2026 un **groupe de travail multidisciplinaire** composé d'employées et d'employés provenant de différents services municipaux.

Ce groupe se réunira trois fois par année afin d'assurer un meilleur suivi des actions en cours, proposer de nouvelles idées concrètes et favoriser le partage d'expertise entre les équipes. Cette approche participative permettra d'amplifier les retombées positives du plan et d'assurer une mise en œuvre durable et inclusive.

Pour plus d'informations sur la ville de Dollard-des-Ormeaux, consultez notre Guide des loisirs en ligne, où vous trouverez également les détails de nos événements, les coordonnées de nos associations, ainsi qu'une section bilingue dédiée aux personnes handicapées :

[GuideDesLoisirs2025-2026\\_FR.pdf \(ddo.qc.ca\)](#)

[À l'égard des personnes handicapées – Ville de Dollard-des-Ormeaux \(ddo.qc.ca\)](#)

## Statistiques

L'Enquête canadienne sur l'incapacité (ECI) de 2022 réalisée par Statistique Canada, vise spécifiquement les personnes de 15 ans et plus ayant une incapacité au Canada. Les premières données provenant de cette enquête ont été publiées le 1er décembre 2023, lors de la Journée internationale des personnes handicapées, et contiennent notamment la prévalence de l'incapacité, le type et la gravité de l'incapacité.

Le Québec a le plus faible taux d'incapacité parmi les provinces canadiennes, alors que le taux d'incapacité global est de 27,0 % au Canada. Ceci est observé dans toutes les enquêtes antérieures réalisées par Statistique Canada mesurant l'incapacité. La spécificité culturelle semble être une piste d'explication. La prévalence de l'incapacité est en effet plus faible chez les francophones que chez les anglophones, et ce, dans toutes les provinces au pays. Les francophones du Québec ou dans le reste du Canada auraient ainsi tendance, comparativement aux anglophones, à moins déclarer les incapacités légères, ce qui explique des taux d'incapacité plus faibles (Office 2015).

Ces premières données issues de l'ECI de 2022 montrent que la prévalence de l'incapacité au Québec est passée à 21,0 %, ce qui représente une augmentation de près de 5 points de pourcentage par rapport à 2017. En 2022, la prévalence de l'incapacité augmente globalement avec l'âge et le taux d'incapacité chez les femmes (23,6 %) demeure plus élevé que chez les hommes (18,2 %). Plus du tiers des personnes ayant une incapacité au Québec ont une incapacité grave (19 %) ou très grave (18 %). Les types d'incapacité les plus répandus sont les incapacités liées à la douleur, à la flexibilité et à la mobilité. Enfin, le taux d'emploi chez les personnes avec incapacité de 25 à 64 ans (67 %) a augmenté, mais demeure nettement sous le taux d'emploi des personnes sans incapacité (80 %). L'augmentation du taux d'emploi est significative chez les personnes ayant une incapacité légère ou modérée, mais pas chez celles ayant une incapacité grave ou très grave.

**Tableau 1**

Taux d'incapacité selon l'âge, population de 15 ans et plus, Québec, 2017 et 2022

	2017		2022	
	%	n	%	n
15 à 24 ans	10,4	95 340	16,4	143 280
25 à 64 ans	14,8	640 270	18,8	823 030
65 ans et plus	24,7	317 740	29,8	455 710
<b>Total</b>	<b>16,1</b>	<b>1 053 350</b>	<b>21,0</b>	<b>1 422 020</b>

Source : ECI de 2022, Statistique Canada (2023b).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2024.

Tableau 2

Gravité de l'incapacité selon le genre, population de 15 ans et plus avec incapacité, Québec, 2022

	Ensemble	Homme+	Femme+
	%	%	%
Légère	43,8	48,3	40,4
Modérée	19,3	19,4	19,2
Grave	19,1	15,6	21,8
Très grave	17,8	16,7	18,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

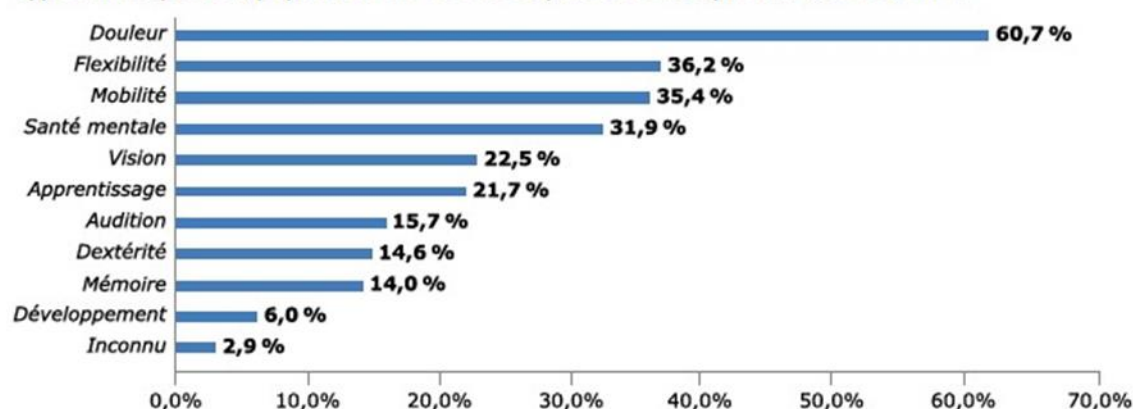
1 Les personnes dans la catégorie « personnes non binaires » sont réparties dans les deux autres catégories de genre et sont désignées par le signe +.

Source : ECI de 2022, Statistique Canada (2023b).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2024.

Figure 2

Types d'incapacité<sup>1</sup>, population de 15 ans et plus avec incapacité, Québec, 2022



1 Une personne peut présenter plus d'un type d'incapacité.

Source : ECI de 2022, Statistique Canada (2023b).

Compilation : Office des personnes handicapées du Québec, 2024.



## Partie 2 / Réalisations passées

À Dollard-des-Ormeaux, nous croyons que chaque citoyen mérite de vivre dans un environnement inclusif, sécuritaire et valorisant. Nous sommes conscients que les personnes handicapées rencontrent encore de nombreux obstacles dans leur quotidien, et c'est pourquoi nous travaillons sans relâche pour les éliminer.

**Le Centre civique**, au cœur de notre ville, accueille plus de 30 000 visiteurs chaque semaine. Il abrite deux piscines intérieures, trois arénas, un centre culturel et communautaire, une galerie, un club des aînés, ainsi que notre bibliothèque et l'Hôtel de ville. Pour garantir l'accessibilité de ces espaces, des portes automatiques ont été installées aux entrées principales, et quatre ascenseurs sont à la disposition des visiteurs. Ces aménagements permettent à tous de profiter pleinement de nos infrastructures, en toute autonomie.

L'agrandissement récent du **Centre communautaire** témoigne également de notre engagement envers l'accessibilité universelle. Nous avons ajouté une rampe menant à la porte latérale, facilitant l'accès à l'ascenseur qui dessert tous les étages. Cela permet à davantage de citoyens de participer aux nombreuses activités offertes dans cet espace dynamique.

Dans notre Guide des loisirs annuel, nous avons veillé à rendre visibles les activités adaptées aux personnes handicapées en y apposant un logo spécifique. Nos camps de jour sont également conçus pour être inclusifs, intégrant des enfants handicapés et leur accompagnateur. Par exemple, l'organisme ABOVAS propose un service d'accompagnement pour les résidents vulnérables afin qu'ils puissent se rendre à leurs rendez-vous médicaux. Le Club de soccer de Dollard offre également un programme pour les enfants nécessitant une attention particulière, leur permettant de participer pleinement aux activités sportives.

Nous avons également pris des mesures pour rendre nos infrastructures extérieures plus accessibles. Nos trottoirs sont désormais dotés d'un abaissement pavé, facilitant le déplacement des personnes à mobilité réduite. De plus, dans certains secteurs où résident des personnes ayant une déficience visuelle, des panneaux de signalisation ont été installés pour encourager la vigilance des automobilistes.

Nos **chalets municipaux** ne sont pas en reste : chacun d'entre eux est équipé d'une rampe d'accès, et nous nous assurons de les rénover si nécessaire pour maintenir leur accessibilité. Par ailleurs, notre **bibliothèque** est un exemple de lieu inclusif. Elle met à disposition des livres parlants et des imprimés en gros caractères, ainsi qu'un appareil pour les personnes malvoyantes. Nous avons également modernisé nos installations avec un service de téléchargement de magazines populaires en version numérique,

accessible directement depuis chez-vous. La bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux s'assure également que son site Web est accessible à tous. Les visiteurs peuvent ajuster la taille des caractères en fonction de leurs besoins, facilitant ainsi la navigation en ligne. Récemment rénovée en 2021, la bibliothèque est désormais encore plus fonctionnelle et accueillante.

Notre **Centre aquatique** est conçu pour être accessible à tous, avec des rampes d'accès dans chaque bassin et un lève-personne dans le bassin principal. Grâce à nos partenariats avec divers organismes, nous offrons une gamme de programmes adaptés. Cela inclut l'Aqua-arthrite, l'Aquaforme pour les personnes atteintes de sclérose en plaques, et des cours privés pour les enfants et adultes ayant une déficience physique ou intellectuelle. Le Centre propose également des entraînements et jeux pour personnes à déficience intellectuelle, ainsi qu'un programme unique de natation adaptée offert par Natation artistique DDO. Nous participons aussi au programme des Olympiques spéciaux, soutenant ainsi nos athlètes ayant des besoins particuliers.

En plus de ces programmes réguliers, le Centre aquatique propose des séances de thérapie aquatique personnalisée (T.A.P.). Ce service offre des sessions privées avec un instructeur spécialisé pour les résidents ayant des limitations physiques, intellectuelles ou des problèmes de santé chroniques.

Jusqu'à récemment, la **Ville participait au Programme d'adaptation de domicile (PAD)**, qui visait à améliorer l'accessibilité des logements privés pour les personnes handicapées en subventionnant les travaux nécessaires pour éliminer les obstacles à la mobilité et assurer un cadre de vie sécuritaire à domicile.

Cependant, en raison des décisions budgétaires du gouvernement du Québec, la Société d'habitation du Québec (SHQ) a suspendu l'acceptation de nouvelles demandes dans le cadre de ce programme, et ce, jusqu'à nouvel ordre. La Ville demeure en attente des prochaines directives gouvernementales à ce sujet et s'engage à relancer la promotion du programme dès qu'il sera de nouveau accessible.

Dans le cadre de la délégation de pouvoir de la Régie du bâtiment, **les plans des bâtiments soumis au Code de construction du Québec** sont examinés avec rigueur pour assurer le respect des normes d'accessibilité universelle. Une approche informative et éducative est priorisée lors des échanges avec les différents acteurs, et le Service de l'aménagement urbain et de l'ingénierie favorise également la mise aux normes des installations existantes dans les projets de rénovation mineure.

Chez nous, l'inclusion est bien plus qu'un concept ; c'est un engagement concret qui se traduit par des actions quotidiennes. Nous vous invitons à découvrir plus en détail nos programmes et services en consultant notre Guide des loisirs ou en visitant notre site Web.



## Portrait des secteurs d'activités – Aspects physiques

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BÂTIMENTS ET COMPOSANTES	BIENS ET ÉQUIPEMENTS	TERRITOIRE ET AMÉNAGEMENT	COMMUNICATIONS
<b>Travaux publics et Bâtiments</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureaux et garage des Travaux publics</li> <li>2<sup>e</sup> étage – salle des employés</li> <li>Stationnement pour les véhicules de la Ville</li> <li>Atelier mécanique - Entretien des véhicules</li> <li>Plateaux sportifs</li> <li>Édifices municipaux et stationnements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicules lourds</li> <li>Véhicules, camionnettes et automobiles</li> <li>Équipement de bureau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rues et trottoirs</li> <li>Réseau d'aqueduc</li> <li>Réseau d'égout</li> <li>Parcs et aires de jeux</li> <li>Parcs et terrains sportifs</li> <li>Dépotoir à neige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Site Web</li> <li>Bureau d'accueil</li> </ul>
<b>Patrouille municipale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau</li> <li>Stationnement</li> <li>Accès au public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véhicules et camionnettes</li> <li>Répartiteur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Site Web</li> <li>Répartiteur</li> <li>Bureau d'accueil de la Patrouille municipale</li> </ul>
<b>Sports, loisirs et culture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centre civique</li> <li>Ascenseurs</li> <li>Accueil du public</li> <li>Aires de circulation</li> <li>Aires de travail</li> <li>Salles de toilette</li> <li>Aires de repos</li> <li>Parcs</li> <li>Plateaux sportifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Téléviseurs, D.V.D.</li> <li>Système de son portable</li> <li>Équipement de bureau</li> <li>Équipement sportif, arénas, piscines et gym</li> <li>Livres</li> <li>Ordinateurs pour le public</li> <li>Équipement culturel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deux piscines intérieures</li> <li>Quatre piscines extérieures</li> <li>Centre culturel</li> <li>Centre communautaire</li> <li>Bibliothèque</li> <li>Trois arénas</li> <li>24 patinoires extérieures</li> <li>Quatre jeux d'eau</li> <li>Galerie de la Ville</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide des loisirs (annuel)</li> <li>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (Annuel)</li> <li>Le Journal (Cinq (5) fois par année)</li> <li>Site Web</li> <li>Sept (7) écrans numériques</li> <li>Bureau d'accueil du service</li> <li>Calendrier des activités estivales</li> <li>Affiches</li> </ul>

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BÂTIMENTS ET COMPOSANTES	BIENS ET ÉQUIPEMENTS	TERRITOIRE ET AMÉNAGEMENT	COMMUNICATIONS
<b>Affaires juridiques, Greffe et communications; Guichet d'accueil et d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hall de l'hôtel de ville</li> <li>▪ Comptoir d'accueil et d'information</li> <li>▪ Bureaux du service</li> <li>▪ Salle des archives et voûte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobilier</li> <li>▪ Appareils de bureautique</li> <li>▪ Téléphones</li> <li>▪ Photocopieur</li> <li>▪ Écrans numériques</li> <li>▪ Site Web</li> <li>▪ Le Journal</li> <li>▪ Réseaux Sociaux</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Affiches</li> <li>▪ Documents</li> <li>▪ Site Web</li> <li>▪ Agent conversationnel IA</li> <li>▪ Réseaux sociaux</li> <li>▪ Infolettre</li> <li>▪ Automate d'appels</li> <li>▪ Sept (7) écrans numériques extérieurs</li> <li>▪ Quatre (4) écrans numériques au Centre civique et à l'hôtel de Ville</li> <li>▪ Le Journal (Cinq (5) fois par année)</li> <li>▪ Dépliants</li> <li>▪ Kiosque promotionnel</li> <li>▪ Relations publiques</li> <li>▪ Guichet d'accueil et d'information</li> </ul>
<b>Direction générale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salle du conseil</li> <li>▪ Salle de réunion</li> <li>▪ Aire d'attente</li> <li>▪ Bureaux de la direction (maire et directeur général)</li> <li>▪ Salle du photocopieur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobilier</li> <li>▪ Appareils de bureautique</li> <li>▪ Téléphones</li> <li>▪ Photocopieurs</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Site Web</li> <li>▪ Le Journal (Cinq (5) fois par année)</li> <li>▪ Affiches</li> <li>▪ Sept (7) écrans numériques extérieurs</li> <li>▪ Quatre (4) écrans numériques au Centre civique et à l'hôtel de Ville</li> <li>▪ Documents</li> <li>▪ Guide du nouveau résident</li> </ul>

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BÂTIMENTS ET COMPOSANTES	BIENS ET ÉQUIPEMENTS	TERRITOIRE ET AMÉNAGEMENT	COMMUNICATIONS
Aménagement urbain et ingénierie	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espace de bureau incluant : Dix postes de travail et une voûte d'archives</li> <li>▪ Deux salles de réunion, une salle de consultation microfiches et un comptoir d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mobilier</li> <li>▪ Appareils de bureautique et de téléphonie</li> <li>▪ Instruments divers de relevé technique</li> <li>▪ Appareils photo numériques</li> <li>▪ Véhicules d'inspection</li> <li>▪ Code de construction du Québec 2015</li> <li>▪ Règlements d'urbanisme et règlements municipaux divers</li> <li>▪ Lois diverses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Édifices et rues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bureau d'accueil</li> <li>▪ Site Web</li> <li>▪ Le Journal (Cinq (5) fois par année)</li> <li>▪ Journaux locaux</li> <li>▪ Fiches d'informations techniques</li> </ul>

## Portrait des secteurs activités – Aspects sociaux

SECTEUR D'ACTIVITÉ	LOIS, POLITIQUES, NORMES ET RÈGLEMENTS	PROGRAMMES OU SERVICES OFFERTS	PERSONNEL, CLIENTÈLE ET PARTENAIRES
<b>Patrouille municipale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Code de sécurité routière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme Comment ça va ?</li> <li>Sécurité</li> <li>Application des règles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aînés de la ville</li> <li>Population générale de la ville</li> </ul>
<b>Sports, loisirs et culture</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Activités et programmes sportifs, culturels et communautaires</li> <li>WIAH</li> <li>Programme d'accompagnement en loisir dans le camp de jour (subvention du Gouvernement du Québec)</li> <li>Livraison de livres à domicile, livres parlants ou à gros caractères, plateforme Iguana facilitant l'ajustement des caractères, agrandisseur pour lire à la bibliothèque et service Zinio pour le téléchargement de magazines en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Population de la ville</li> <li>Loisirs pour personnes handicapées de tous les âges</li> <li>Camp de jour accessible aux jeunes handicapés grâce au Programme d'accompagnement en loisir et à des bénévoles qui augmentent le nombre d'accompagnateurs</li> </ul>

SECTEUR D'ACTIVITÉ	LOIS, POLITIQUES, NORMES ET RÈGLEMENTS	PROGRAMMES OU SERVICES OFFERTS	PERSONNEL, CLIENTÈLE ET PARTENAIRES
<b>Affaires juridiques, Greffe et communications; Guichet d'accueil et d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Loi sur les cités et villes et autres lois municipales</li> <li>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</li> <li>Charte de la langue française</li> <li>Tous les règlements municipaux</li> <li>Interaction avec les services</li> <li>Netiquette</li> <li>Guide d'identité visuelle et gestion de marque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Séances du conseil</li> <li>Assemblées de consultation publique</li> <li>Registres</li> <li>Demandes d'accès à l'information</li> <li>Réclamations</li> <li>Poursuites judiciaires</li> <li>Transactions immobilières</li> <li>Contrats et ententes</li> <li>Accueil général de la clientèle</li> <li>Information de première ligne</li> <li>Encaissement</li> <li>Assermentation</li> <li>Vente de documents</li> <li>Mise en ligne et mise à jour du site Web</li> <li>Production et envoi de l'infolettre aux abonnés deux (2) fois par mois</li> <li>Production et envoi de la publication Le Journal à toutes les adresses résidentielles de la Ville cinq (5) fois par années</li> <li>Gestion des médias</li> <li>Mise en ligne et mise à jour des écrans numériques</li> <li>Gestions et mise à jour de l'agent conversationnel IA</li> <li>Soutien aux aînés</li> <li>Infolettre interne (employés)</li> <li>Publication sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élus, citoyens, médias</li> <li>Citoyens</li> <li>Citoyens et toute personne physique ou morale</li> <li>Citoyens, avocats et toute personne physique ou morale</li> <li>Citoyens, fournisseurs, autres villes, partenaires, sous-traitants</li> <li>Employés de la Ville et Administration</li> </ul>

SECTEUR D'ACTIVITÉ	LOIS, POLITIQUES, NORMES ET RÈGLEMENTS	PROGRAMMES OU SERVICES OFFERTS	PERSONNEL, CLIENTÈLE ET PARTENAIRES
Direction générale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Règlements municipaux (approbation)</li> <li>▪ Loi sur les cités et villes</li> <li>▪ Interaction avec les services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Séances du conseil</li> <li>▪ Soutien aux aînés</li> <li>▪ Billets d'autobus</li> <li>▪ Accueil des citoyens et réponses aux demandes</li> <li>▪ Publication du Journal de la ville</li> <li>▪ Gestion du site Web</li> <li>▪ Communications avec les médias (maire seulement)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élus</li> <li>▪ Aînés</li> <li>▪ Population de la ville</li> <li>▪ Employés de la Ville</li> </ul>

## Partie 3 / Ville, milieu de vie, vision et objectifs

### Notre Ville, notre milieu de vie, notre vision commune

Notre Ville se distingue par sa diversité et son engagement envers tous ses citoyens.

Pour mieux répondre aux besoins de chacun, nous encourageons une participation active de tous pour améliorer les aspects de la Ville qui peuvent constituer des obstacles.

Depuis 2018, le Comité interne de direction pour l'accessibilité de la Ville a défini une vision claire pour les années à venir. Ce plan repose sur une approche ciblée pour les adultes et les jeunes, en mettant l'accent sur des priorités distinctes. Pour les adultes, notre objectif principal est d'améliorer la mobilité, tandis que pour les jeunes, nous nous concentrons sur l'amélioration de l'offre d'apprentissage. Ces recommandations sont fondées sur des données statistiques réalisées par Statistique Canada.

En tenant compte de ces éléments, le Comité a établi les objectifs suivants :

1. **Améliorer l'accessibilité du Centre civique**, en tenant compte des recommandations du rapport élaboré par la Société Logique.
2. **Renforcer la communication avec les résidents** en adaptant nos méthodes pour mieux répondre à leurs besoins spécifiques. Cela inclut :
  - Informer les résidents sur les services et programmes accessibles à Dollard-des-Ormeaux.
  - Promouvoir un point de contact unique pour recevoir des commentaires sur l'accessibilité dans la ville.
3. **Poursuivre l'installation d'équipements et de jeux accessibles** dans nos parcs, afin de garantir que tous les citoyens puissent profiter de nos espaces publics.
4. **Augmenter l'offre de programmes accessibles**, en collaboration avec nos partenaires associatifs, pour répondre aux besoins spécifiques des enfants, notamment ceux souffrant de troubles du spectre de l'autisme ou de difficultés d'apprentissage, ainsi que pour développer des sports adaptés.

De plus, en 2022, le Comité a fixé des objectifs supplémentaires en matière de sécurité civile, notamment **la création d'un registre des personnes vulnérables et handicapées** pour mieux répondre aux situations d'urgence.



Les commentaires et suggestions de chacun sont précieux. Que ce soit par courriel, téléphone ou en personne, toutes les contributions sont les bienvenues pour faire de Dollard-des-Ormeaux une ville encore plus accessible pour tous.

## Partie 4 / Coordonnées des responsables

### Comité interne de direction pour l'accessibilité

Ce comité est composé de directrices et directeurs de services municipaux, ainsi que d'un conseiller municipal. Ensemble, ils contribuent à définir les grandes orientations du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées et à soutenir les initiatives mises en œuvre dans leur secteur respectif.

À partir de 2026, ce travail sera complété par un **groupe de travail interservices** composé d'employées et d'employés issus de différents niveaux de l'organisation. Ce nouveau groupe, plus ancré dans les opérations quotidiennes, permettra de mieux cerner les enjeux concrets d'accessibilité, d'assurer un meilleur suivi et de proposer des idées innovantes.

Les coordonnées de deux membres du comité sont les suivantes :

- Laurence Parent      514 684-0879      [lparent@ddo.qc.ca](mailto:lparent@ddo.qc.ca)
- Paul Desbarats      514 684-0924      [pdesbarats@ddo.qc.ca](mailto:pdesbarats@ddo.qc.ca)

Vous pouvez aussi poster vos commentaires à l'adresse suivante :

Paul Desbarats

Directeur du Service des sports, loisirs et culture

Ville de Dollard-des-Ormeaux

12001, boulevard De Salaberry

Dollard-des-Ormeaux, QC, H9B 2A7


## **Comité interne de direction pour l'accessibilité**

Depuis les débuts de notre engagement en matière d'accessibilité, un comité interne regroupant plusieurs directeurs de services ainsi qu'un conseiller municipal a joué un rôle essentiel dans l'orientation stratégique de nos efforts. Son existence a permis d'intégrer les principes d'accessibilité universelle dans les discussions de haut niveau et d'ancrer cette responsabilité dans la gestion municipale.

Les membres de ce comité sont :


Jack Benzaquen	Directeur Général
Annie Riendeau	Directrice du Service des affaires juridiques, greffe et communications
Paul Desbarats	Directeur du Service des sports, loisirs et culture
Sylvain Boulianne	Directeur du Service de l'aménagement urbain et de l'ingénierie
Anne Higgins	Directrice du Service des ressources humaines
Roman Beschieru	Directeur du Service des ressources financières et matérielles et trésorier


## Partie 5 / Bilan 2025

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
Manque d'intégration des personnes handicapées au sein de la communauté causé par une méconnaissance du public des besoins des personnes handicapées.	Sensibiliser chaque individu de la communauté à poser de petits gestes pour accroître la participation sociale des personnes handicapées.	Promouvoir la <i>"Semaine québécoise des personnes handicapées"</i> ainsi que la <i>"Journée internationale des personnes handicapées"</i> par le biais de notre infolettre, le site Internet et les 7 panneaux d'affichage électronique à travers de la Ville.	Portée de la publication sur les réseaux sociaux et nombre de clics sur le lien vers le site Web.	Réalisé en 2025 (mais non prévue au plan d'action précédent)	Une action significative qui mérite d'être renouvelée chaque année pour continuer à sensibiliser et valoriser l'inclusion.
Difficulté pour les personnes handicapées à se déplacer afin de participer à des activités culturelles.	Améliorer l'accès des personnes handicapées aux loisirs.	Adhésion de la Ville au programme CAL (carte d'accompagnement loisir). 	Le nombre de fois que la carte CAL est utilisée par des résidents pour participer à des événements dans la ville.	Reporté à 2026	L'adhésion éventuelle de la Ville au programme CAL demeure une possibilité à l'étude. Cette démarche implique une analyse approfondie ainsi qu'une approbation du nouveau conseil municipal, élu en novembre. Elle pourra faire l'objet d'une proposition formelle dans le cadre du plan 2026.
Méconnaissance du public sur les notions d'accessibilité et de leurs implications.	Favoriser la compréhension du public à l'égard des notions d'accessibilité et favoriser l'accroissement des installations d'accessibilités dans la Ville.	Page web sur le site de la Ville avec un lien vers le guide d'accessibilité de la RBQ.	Le nombre de visites de la page web.	Reporté à 2026	Un lien vers le <a href="#">Guide sur l'accessibilité des bâtiments</a> de la Régie des bâtiments du Québec sera ajouté à la page web dédiée à l'accessibilité sur notre site en début de l'année 2026.


OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
S'assurer du respect des normes applicables en matière de logements minimalement accessibles et de logements adaptables.	Accroître le nombre de logements qui sont minimalement accessibles et adaptables.	En faire la promotion.	Calculer à la fin de l'année la quantité de logements minimalement accessibles et adaptables.	En continu	
Demandes particulières des parents pour lesquelles on s'adapte sur le champ pour répondre aux besoins.	Le club doit être inclusif à tous les niveaux comme par exemple : collection accessible physiquement, éclairage adéquat, activités variées pour la motricité.	Club lecture d'été TD	Le nombre de participants.	Réalisé Été 2025	379 enfants, de 12 ans et moins, ont participé.
Peu d'opportunités ciblées pour intégrer des personnes neurodivergentes au sein de nos équipes.	Établir un partenariat avec un organisme spécialisé afin d'ouvrir des opportunités d'emploi adaptés au sein de la Ville pour des personnes en situation d'handicap.	Entrer en contact avec Pierre Bissonnette (neuroplus.org) pour explorer les possibilités de collaboration en matière d'inclusion professionnelle, évaluer les besoins d'accompagnement et définir un projet pilote de recrutement adapté.	Nombre de rencontres réalisées avec l'organisme, mise en place du projet pilote d'ici juillet 2026, nombre de candidatures reçues via ce partenariat.	Réalisé	Deux rencontres entre M. Pierre Bissonnette et la Directrice des ressources humaines ont été réalisées afin d'identifier les différentes possibilités de collaboration.


OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
Réception de plans qui ne respectent pas les normes d'accessibilité.	Assurer la conformité des plans reçus et accroître les exigences au niveau de l'accessibilité.	Ajustements à la suite de l'entrée en vigueur du Code national du bâtiment 2020 – modifié Qc.	Modification au règlement de construction de la Ville.	Réalisé	Nouveau règlement de construction R-2025-203 adopté le 1 <sup>er</sup> mai 2025.
Cases de stationnement pour les personnes à mobilité réduite trop étroites.	Accroître les normes à l'égard des cases de stationnement pour les personnes à mobilité réduite.	Adoption d'un nouveau règlement de zonage.	Nombre de demandes de permis qui devront respecter cette exigence.	Réalisé	Nouveau règlement de zonage R-2025-199 adopté le 16 mai 2025.
Une meilleure prise en compte de l'accessibilité dans les décisions d'approvisionnement.	Intégrer systématiquement la notion d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement en biens et services, qu'ils soient achetés ou loués.	Promouvoir le guide "L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées", de l'OPHQ, auprès du personnel.	Nombre des personnes ayant consulté ou reçu une formation sur le guide "L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées".	Réalisé	Le guide a été partagé avec le Chef de division, Service des ressources matérielles ainsi qu'avec les acheteurs. À poursuivre en 2026 en partageant avec les responsables de projets qui interviennent dès le début du processus de conception (cahiers de charges, plans et devis pour les projets de construction).
L'offre d'aires de repos accessibles dans les parcs municipaux demeure limitée, ce qui nuit à l'inclusion et au confort des personnes ayant une limitation fonctionnelle.	Améliorer l'accessibilité universelle des espaces publics extérieurs, en offrant du mobilier adapté favorisant l'inclusion et la participation de tous les citoyens.	Ajouter des tables à pique-nique accessibles au parc du Centenaire.	Nombre de tables à pique-nique accessibles installées dans le parc.	Réalisé (mais non prévu au plan d'action précédent)	À la suite de l'inauguration du nouveau chalet du parc du Centenaire à l'été 2025, la Ville a profité de ces travaux pour améliorer également les aménagements extérieurs. Des tables à pique-nique accessibles ont été ajoutés dans le parc afin de mieux répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite. Cette mesure s'inscrit dans une volonté d'assurer une accessibilité accrue sur l'ensemble du site, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.




OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
De nombreux commerces ne sont pas adaptés pour accueillir des clients handicapés, ce qui limite leur accès aux services et entraîne une perte de clientèle potentielle pour les commerçants.	Encourager et faciliter l'amélioration de l'accessibilité des commerces.	Diffuser le guide "Des commerces accessibles et rentables pour vous" financé par le Service du développement économique de la Ville de Montréal et produit par l'organisme Kéroul.	Suivre combien de commerces a téléchargé, consulté ou reçu le guide.	Réalisé	Partagé avec la Chambre de Commerce de l'Ouest de l'Île en 2025, c'est une initiative que l'on souhaite adopter en continu. Nous souhaitons aussi pouvoir l'intégrer à la section « Travailler » de notre site Web afin d'outiller les commerçants locaux.  <a href="#">Consulter le guide</a>
Difficulté pour les électeurs ayant une incapacité liée à la mobilité de se rendre aux bureaux de vote.	Faciliter l'accès au vote pour les électeurs ayant une incapacité liée à la mobilité.	Loi 57 : vote itinérant au bureau du président d'élection pour les électeurs ayant une incapacité liée à la mobilité.	Suivre combien d'électeurs à mobilité réduite ont bénéficié de cette option pour voter.	Réalisé	Tous les lieux de votation étaient accessibles aux personnes à mobilité réduite pour toutes les journées de vote. Bien que nous n'ayons pas calculé le nombre de personnes qui en ont bénéficié, nous avons pu constater plusieurs électeurs à mobilité réduite dans les bureaux de vote.
Le personnel en contact direct avec le public est peu formé pour accueillir et servir efficacement les personnes handicapées dans les bâtiments municipaux.	Améliorer l'accueil et la qualité des services offerts aux personnes handicapées dans les bâtiments municipaux.	Encourager les employés à suivre une autoformation sur l'accueil des personnes handicapées via les ressources du Gouvernement du Québec : <a href="#">Autoformation Mieux accueillir les personnes handicapées   Gouvernement du Québec (quebec.ca)</a>	Nombre d'employés ayant suivi l'autoformation sur l'accueil des personnes handicapées.	En continu	Autoformation disponible en permanence et évaluation annuelle de la participation.


OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
Sentiers et chemins pavés dans les parcs non accessibles depuis la rue.	Réaliser ou planifier l'accessibilité universelle de certains passages dans les parcs.	Abaissement de trottoir ou de bordure.	Faire au moins une descente lors des nouvelles constructions.	En cours	Une entrée abaissée est prévue lors de la reconstruction du trottoir au Centre civique.
Les personnes en situation de handicap – notamment celles ayant une déficience visuelle, motrice, auditive ou cognitive – rencontrent souvent des difficultés pour accéder à l'information municipale, ce qui crée des obstacles à leur autonomie. De plus, les horaires d'ouverture des services municipaux ne sont pas toujours compatibles avec leurs besoins.	Offrir un accès simplifié, rapide et autonome à l'information municipale grâce à un assistant virtuel disponible 24/7, capable de répondre en langage clair et simple. Le chatbot AMI permet aussi une interaction sans besoin de navigation complexe, ce qui le rend particulièrement utile pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles ou cognitives. Il vise à réduire les barrières numériques et à renforcer l'inclusion dans les services municipaux.	Agent conversationnel CHAT AMI. 	Taux d'utilisation du chatbot en dehors des heures d'ouverture.  Nombre de requêtes traitées avec succès  Taux de satisfaction (sondage à la fin des échanges)  Diminution d'appels ou courriels	Réalisé	Chat AMI est disponible sur le site Web et sur Facebook. Nous avons aussi entamé l'ajout de Chat AMI sur WhatsApp en 2025.
Le programme de remboursement des titres de transport pour les personnes handicapées est peu connu et difficilement accessible en ligne.	Augmenter la visibilité du programme afin que les citoyens admissibles puissent en bénéficier plus facilement. 	Mettre en ligne une section dédiée dans la page "À l'égard des personnes handicapées" du site web de la Ville, en clarifiant les critères d'admissibilité et la procédure de remboursement. Prévoir une campagne d'information ciblée.	Mise en ligne de la section avant la fin de 2025, nombre de visites de la page, augmentation du nombre de demandes de remboursement acceptées.	Reporté en 2026	En raison du contexte particulier de l'année 2025 — notamment le dépôt tardif du plan en juillet ainsi que la tenue des élections municipales à l'automne — certaines initiatives n'ont pu être menées à terme dans les délais prévus. Celles-ci demeurent néanmoins pertinentes et sont donc reconduites dans le plan 2026.





OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap ne sont pas actuellement intégrés de façon systématique dans le Plan de mesures d'urgence.	Assurer que la mise à jour du Plan de mesures d'urgence prenne compte des réalités des personnes en situation de handicap afin d'offrir une réponse inclusive en cas de crise.	Inclure un volet d'accessibilité universelle dans le processus de révision du Plan de mesures d'urgence, en collaboration avec les services concernés et des partenaires spécialisés au besoin.	Mention explicite de l'accessibilité dans la version finale du Plan	En cours	Les missions ont été créées en 2025. Ce travail sera effectué dans le cadre de la révision en cours du Plan de mesures d'urgence, avec un objectif de finalisation d'ici décembre 2026, ou au plus tard à la date d'adoption officielle du plan, selon l'échéancier établi par les services responsables.
Les citoyens n'ont pas facilement accès à des méthodes pour soulager le stress, l'anxiété et la dépression.	Faire découvrir une méthode thérapeutique peu connue.	Conférence sur les bienfaits du tapotement thérapeutique	Nombre de participants	Réalisé Automne 2025	Groupe complet (25 personnes)
Certaines personnes ayant des limitations temporaires ou permanentes en mobilité doivent se procurer une chaise roulante à l'externe pour accéder aux services de la bibliothèque.	Offrir sur place une solution de mobilité d'appoint afin de favoriser l'autonomie et l'accessibilité des usagers.	Achat d'une chaise roulante à prêter aux visiteurs à l'intérieur de la bibliothèque.	Achat, mise en place d'un protocole clair, suivi sur le nombre d'utilisateurs.	Réalisé Été 2025	Publicité générale et ciblée auprès du Club des Aînés de Dollard-des-Ormeaux et autres associations d'aînés utilisateurs de nos services.
Limitation du nombre et de la variété des loisirs physiques offerts aux personnes handicapées.	Augmenter la variété et l'accessibilité des loisirs physiques pour les personnes handicapées.	Acquisition d'un fauteuil de mise à l'eau et de baignade. 	Nombre d'utilisations du fauteuil de mise à l'eau et de baignade.	Réalisé Été 2025	L'ouverture officielle du nouveau jeu d'eau au parc Westwood le 4 juillet 2025 incluant un fauteuil roulant aquatique, renforce ainsi l'accessibilité des installations estivales.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
L'accessibilité à l'information et aux documents (documents écrits, accès au site Web, documents audiovisuels, etc.)	Améliorer l'accessibilité à l'information et aux documents pour les personnes handicapées.	Illustrer les informations relatives à la réglementation municipale sur les enseignes des parcs à l'aide de pictogrammes pour une compréhension universelle.	Nombre des enseignes installées.	Reporté en 2026	En raison du contexte particulier de l'année 2025 — notamment le dépôt tardif du plan en juillet ainsi que la tenue des élections municipales à l'automne — certaines initiatives n'ont pu être menées à terme dans les délais prévus. Celles-ci demeurent néanmoins pertinentes et sont donc reconduites dans le plan 2026.
Certains édifices municipaux ne sont pas dotés d'alarmes incendie adaptées pour personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.	Évaluer la faisabilité de remplacer les alarmes incendie existantes par des dispositifs combinant des signaux sonores et lumineux pour mieux répondre aux besoins des personnes ayant des déficiences auditives ou visuelles.	Réaliser un audit des systèmes d'alarme incendie dans tous les édifices municipaux et élaborer un plan de mise à jour des dispositifs pour inclure des alarmes sonores et lumineuses adaptées aux personnes avec des déficiences sensorielles.	Nombre d'édifices municipaux audités et planifiés pour l'installation d'alarmes incendie sonores et lumineuses, suivi chaque année.	Reporté en 2026	En raison du contexte particulier de l'année 2025 — notamment le dépôt tardif du plan en juillet ainsi que la tenue des élections municipales à l'automne — certaines initiatives n'ont pu être menées à terme dans les délais prévus. Celles-ci demeurent néanmoins pertinentes et sont donc reconduites dans le plan 2026.
Difficulté pour les personnes handicapées à accéder facilement à l'information sur les services offerts par la Ville.	Faciliter l'accès à l'information sur les services municipaux pour les personnes handicapées en offrant des options d'accessibilité adaptées à leurs besoins spécifiques sur le site Web.	Création d'un menu d'accessibilité sur le site Web avec des options comme contraste, surbrillance des liens, agrandissement du texte, arrêt des animations, mode dyslexique, agrandissement du curseur, espacement du texte, etc.	Nombre de visiteurs utilisant le menu d'accessibilité du site Web.	Réalisé 	

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
Manque d'un endroit hygiénique adapté au parc du Centenaire.	Offrir le service d'un endroit hygiénique adapté.	Location de toilette temporaire accessible. 	Un toilette mobile accessible.	Réalisé	Une toilette accessible temporaire était disponible pendant toute la durée des travaux. Avec l'ouverture du nouveau chalet, entièrement accessible, cette mesure transitoire n'est plus nécessaire.
Manque d'un endroit hygiénique adapté lors d'événements.	Offrir le service d'un endroit hygiénique adapté.	Location de toilette temporaire accessible. 	Un toilette mobile accessible.	Réalisé	
Cases de stationnement des parcs et édifices municipaux pas clairement identifiées.	Réserver, afficher et peindre des cases de stationnement accessibles à proximité des entrées des édifices municipaux et des parcs.	Repeinturer et afficher les endroits. 	S'assurer de respecter les normes du code de bâtiment: 1 espace réservé par 25 places	En cours	Mesure 2024 poursuivie en continu, effectué selon les demandes

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
Consultation limitée avec les regroupements communautaires représentant les personnes handicapées, ce qui peut entraîner une compréhension incomplète des enjeux spécifiques auxquels elles font face.	S'assurer que les préoccupations des personnes handicapées soient prises en compte lors de l'élaboration de mesures les concernant.	Consulter les regroupements d'organismes communautaires représentant des personnes ayant divers types d'incapacités afin de mieux connaître les enjeux auxquels font face les personnes handicapées dans leurs interactions.	Nombre d'organismes consultés sur les enjeux rencontrés par les personnes handicapées.	Reporté en 2026	Grâce à l'évolution de nos pratiques de consultation publique avec DDOConsult, nous envisageons d'organiser une démarche ciblée sur les enjeux vécus par les personnes handicapées en 2026. Cette initiative s'inscrit dans notre volonté de mieux comprendre leurs réalités et d'adapter nos services en conséquence.
Peu d'activités culturelles adaptées pour les enfants autistes et trisomiques. Les événements culturels et éducatifs disponibles ne sont pas toujours conçus pour répondre aux besoins spécifiques des enfants avec des déficiences.	Offrir des activités culturelles inclusives adaptées aux enfants ayant des déficiences intellectuelles ou un trouble du spectre de l'autisme.	Présentation à la bibliothèque du conte musical interactif, "Le défi de Mamuk", pour enfants autistes et trisomiques qui aborde la résolution pacifique des conflits. 	Nombre de participants : Suivre le nombre d'enfants autistes et trisomiques qui participent à la présentation du conte musical interactif.	Annulé	Le défi de Mamuk n'existe plus et a été remplacé par un spectacle qui ne cible plus les enfants autistes et trisomiques, mais tous les enfants. Selon nous, il perd son sens et nous ne recommandons pas de poursuivre avec cette nouvelle version mais plutôt de suggérer d'autres alternatives inclusives.
L'accessibilité universelle des bâtiments municipaux nécessite une attention constante afin d'assurer un cadre inclusif pour tous les usagers, peu importe leurs capacités physiques.	Offrir un bâtiment municipal exemplaire en matière d'accessibilité, tant au niveau de l'entrée, de la circulation intérieure que des installations sanitaires et des usages collectifs.	Construire un chalet au parc Terry Fox, entièrement accessible et conforme aux meilleures pratiques en matière de design inclusif.	Mise en service du chalet en 2025, avec aménagements accessibles conformes aux normes actuelles et aux besoins des usagers à mobilité réduite.	Réalisé (mais non prévu au plan d'action précédent)	Le nouveau chalet du parc Terry Fox a été inauguré à l'été 2025. Inspirée par l'héritage de résilience et de dépassement de soi de Terry Fox, la conception du bâtiment a été guidée par une volonté ferme d'inclusion. Ce chalet incarne désormais un modèle d'accessibilité parmi les installations municipales.



OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
Les personnes avec des besoins particuliers peuvent avoir peu d'opportunités pour participer à des activités artistiques telles que la composition musicale.	Offrir des opportunités créatives adaptées aux personnes ayant des besoins particuliers.	Mise en place à la bibliothèque d'un atelier de composition de chansons pour personnes aux besoins particuliers.	Le nombre de personnes ayant des besoins particuliers inscrites et participant activement à l'atelier de composition de chansons.	Annulé	Malheureusement, le fournisseur n'offre plus d'atelier de composition de chansons.
Manque de sensibilisation aux différences physiques, langagières et aux handicaps particuliers.	Sensibiliser le public à la diversité des handicaps et célébrer les différences. En présentant le spectacle "Lou-Anna, Célébrons la différence", l'objectif est de promouvoir une meilleure compréhension et acceptation des personnes ayant des handicaps ou des difficultés particulières.	Présentation du spectacle "Lou-Anna, Célébrons la différence" (langage, handicap physique, difficulté particulière) à la bibliothèque. 	Nombre de spectateurs.	Annulé	Malgré l'intérêt manifesté pour cette initiative au sein de notre équipe, il n'a pas été possible de concrétiser sa mise en œuvre en raison de contraintes logistiques et de planification. Elle pourra être réévaluée à une date ultérieure, selon les priorités et les disponibilités.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	STATUT	SUITE À DONNER ET COMMENTAIRES
L'accès aux ressources culturelles et éducatives peut être limité pour les personnes vivant avec des troubles cognitifs ou des pertes de mémoire, ainsi que pour leurs proches aidants.	<p>Offrir des services adaptés en bibliothèque qui soutiennent la stimulation cognitive, le lien social et l'autonomie des personnes atteintes de troubles cognitifs.</p> 	Mettre à la disposition du public des troussees adaptées pour les personnes vivant avec des pertes cognitives, incluant du matériel sensoriel, ludique et thérapeutique.	Nombre de troussees disponibles à la bibliothèque et taux de prêt annuel.	Réalisé (mais non prévu au plan d'action précédent)	<p>La bibliothèque de Dollard-des-Ormeaux offre désormais des <b>troussees adaptées pour les personnes vivant avec des pertes cognitives</b>, grâce à une initiative pilotée par la bibliothèque publique de Pointe-Claire et appuyée par le regroupement des Bibliothèques des banlieues de l'Île de Montréal. Ces troussees, conçues pour stimuler la mémoire, la créativité, les sens et les interactions sociales, sont disponibles pour des prêts de 3 semaines. Ce service novateur représente un pas de plus vers une bibliothèque plus inclusive.</p> <p><a href="#">Voir les détails et réserver une trousse</a></p>

## Partie 6 / Plan d'action 2026

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
Méconnaissance du public sur les notions d'accessibilité et de leurs implications.	Favoriser la compréhension du public à l'égard des notions d'accessibilité et favoriser l'accroissement des installations d'accessibilités dans la Ville.	Page web sur le site de la Ville avec un lien vers le guide d'accessibilité de la RBQ.	Le nombre de visites de la page web.	Aménagement urbain et ingénierie	Un lien vers le <a href="#">Guide sur l'accessibilité des bâtiments</a> de la Régie des bâtiments du Québec sera ajouté à la page web dédiée à l'accessibilité sur notre site en début de l'année 2026.
L'intégration systématique de critères d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement	Intégrer systématiquement la notion d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement en biens et services, qu'ils soient achetés ou loués.	Promouvoir le guide "L'approvisionnement en bien et services accessibles aux personnes handicapées", de l'OPHQ, auprès du personnel.	Nombre des personnes ayant consulté ou reçu une formation sur le guide "L'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées".	Ressources matérielles	Diffusion progressive du guide auprès des responsables de projets.
De nombreux commerces ne sont pas adaptés pour accueillir des clients handicapés, ce qui limite leur accès aux services et entraîne une perte de clientèle potentielle pour les commerçants.	Encourager et faciliter l'amélioration de l'accessibilité des commerces.	Diffuser le guide "Des commerces accessibles et rentables pour vous" financé par le Service du développement économique de la Ville de Montréal et produit par l'organisme Kérout.	Suivre combien de commerces a téléchargé, consulté ou reçu le guide.	Aménagement urbain et ingénierie	Partagé avec la Chambre de Commerce de l'Ouest de l'Île en 2025, c'est une initiative que l'on souhaite adopter en continu. Nous souhaitons aussi pouvoir l'intégrer à la section « Travailler » de notre site Web afin d'outiller les commerçants locaux.  👉 <a href="#">Consulter le guide</a>



OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
Le programme de remboursement des titres de transport pour les personnes handicapées est peu connu et difficilement accessible en ligne.	Augmenter la visibilité du programme afin que les citoyens admissibles puissent en bénéficier plus facilement. 	Mettre en ligne une section dédiée dans la page “À l’égard des personnes handicapées” du site web de la Ville, en clarifiant les critères d’admissibilité et la procédure de remboursement. Prévoir une campagne d’information ciblée.	Mise en ligne de la section avant la fin de 2026, nombre de visites de la page, augmentation du nombre de demandes de remboursement acceptées.	Communications	À être complété avant Novembre 2026.
L’accessibilité à l’information et aux documents (documents écrits, accès au site Web, documents audiovisuels, etc.)	Améliorer l’accessibilité à l’information et aux documents pour les personnes handicapées.	Illustrer les informations relatives à la réglementation municipale sur les enseignes des parcs à l’aide de pictogrammes pour une compréhension universelle.	Nombre des enseignes installées.	Sports, loisirs et cultures en collaboration avec Travaux Publics	Prévu Été 2026
Difficulté pour les personnes handicapées à se déplacer afin de participer à des activités culturelles.	Améliorer l’accès des personnes handicapées aux loisirs.	Adhésion de la Ville au programme CAL (carte d’accompagnement loisir). 	Le nombre de fois que la carte CAL est utilisée par des résidents pour participer à des événements dans la ville.	Sports, loisirs et culture	Avec l’arrivée du nouveau conseil municipal, l’adhésion éventuelle de la Ville au programme CAL sera réévaluée en 2026. Recherche et analyse du programme CAL à effectuer d’ici la fin de l’année 2026, en vue de préparer une proposition officielle à présenter au conseil municipal pour approbation.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ÉCHÉANCIER
La bibliothèque n'offre pas d'heure du conte pour les enfants sourds ou malentendants.	Proposer une heure du conte accessible tout en enseignant l'ASL.	Offrir une heure du conte accessible et interactive avec des interprètes anglais – ASL.	Nombre de participants	Bibliothèque	Au courant de l'année 2026, en collaboration avec Seeing Voices Montreal.
La bibliothèque n'a pas de groupes scolaires spécialisés (TSA, trisomie, etc.) qui participent aux activités de la bibliothèque.	Permettre aux enfants de groupes scolaires spécialisés (TSA, trisomie, etc.) de visiter et de découvrir la bibliothèque.	Proposer des activités aux groupes scolaires spécialisés (TSA, trisomie, etc.) situés à Dollard-des-Ormeaux.	Nombre de groupes participants et nombre de visites de classe.	Bibliothèque	Durant l'année scolaire 2026
Insuffisance de camps de jour spécialisés pour les enfants et adolescents ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.	Organiser chaque été un camp de jour spécialisé pour les enfants et adolescents ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Commencer par faire de la recherche pour savoir comment les camps de ce genre sont organisés.	Organisation d'un camp de jour spécialisé chaque été pour les enfants et adolescents ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.	Avoir en main un document avec les résultats de nos recherches.	Sports, loisirs et culture	Effectuer la recherche en 2026, évaluation et possible application lorsque les conditions logistiques permettront une intégration harmonieuse à l'offre estivale existante.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ECHEANCIER
L'absence de sièges adaptés dans la salle de théâtre du Centre civique limite l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite ou ayant un gabarit particulier.	Améliorer l'accessibilité de la salle en y ajoutant des sièges universellement accessibles, afin de permettre à toutes et tous d'assister confortablement aux événements culturels ou communautaires.	Installation de sièges adaptés pour les personnes handicapées ou de forte corpulence.	Nombre de sièges adaptés ajoutés dans la salle.	Sports, loisirs et culture	Prévu pour réalisation en 2026.
L'accès au débarcadère et au passage piétonnier, au Centre civique est quelquefois bloqué par des autos en attente.	S'assurer que le passage pour piétons et le débarcadère sont dégagés pour faciliter le passage.	S'assurer que la Patrouille municipale porte une attention particulière.	Nombre de vérifications effectuées par la Patrouille municipale et rapports d'infractions constatées ou de véhicules en infraction.	Patrouille	En continu. La patrouille assure une constante surveillance des places de stationnement réservées; au Centre Civique ainsi que dans les stationnements des commerces et édifices publics de Dollard-des-Ormeaux.
L'absence d'expérience concrète en matière d'intégration de profils neurodivergents dans les équipes de la Ville compatibles avec leurs besoins.	Explorer les avenues d'inclusion professionnelle des personnes autistes et neurodivergentes au sein de l'organisation municipale.	Tenir une séance de réflexion avec le comité de direction afin d'analyser les types de postes, les environnements de travail et les conditions favorables à une telle embauche.	Rencontre tenue avec le comité de direction et production d'un court rapport de faisabilité.	Ressources Humaines	D'ici octobre 2026. Cette réflexion fait suite à la rencontre avec Neuroplus en 2025 et s'inscrit dans la volonté de la Ville d'agir concrètement en matière d'équité, diversité et inclusion.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ECHEANCIER
Besoin de tester l'adéquation entre les processus municipaux existants et les besoins d'un employé neurodivergent.	Mettre en place un projet-pilote d'embauche temporaire afin d'évaluer les conditions de succès d'une intégration durable.	Identifier un besoin ponctuel ou un remplacement temporaire et confier le mandat à une ressource neurodivergente avec l'accompagnement nécessaire.	Réalisation du projet-pilote et retour d'expérience du gestionnaire concerné.	Ressources Humaines	D'ici la fin de l'année 2026. Cette expérience concrète permettra de mieux comprendre les ajustements organisationnels requis avant d'envisager une intégration plus large et permanente.
Certaines personnes ayant des limitations pourraient se présenter à l'accueil de l'hôtel de ville et avoir besoin d'assistance.	Former les membres du Guichet d'accueil et d'information sur les mesures à prendre lorsqu'ils accueillent une personne handicapée.	Formation et outils (loupe avec lumière, crayons avec embouts, etc.)	Formation reçue et outils en place au Guichet d'accueil.	Affaires juridiques, greffe et communication	Automne 2026.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ECHEANCIER
Les espaces verts urbains sont souvent peu adaptés aux personnes vivant avec un handicap ou ayant des limitations physiques, sensorielles ou cognitives.	Créer un environnement extérieur inclusif en intégrant les principes d'accessibilité universelle dans les infrastructures vertes du projet Oasis (Stratégie Bleue-Verte), afin de permettre à toutes et à tous d'en profiter sans obstacle.	Appliquer des normes d'accessibilités lors de la conception et réalisation du parc multifonctionnel "Pluie et Convivialité" : revêtements antidérapants et sans dénivelés, allées larges et stabilisées, éléments de signalisation visuelle et tactile, éclairage suffisant, équipements ludiques accessibles, sécurisation des bassins de rétention, aire de repos inclusives, etc.	Nombre d'éléments ou de zones du parc conformes aux principes d'accessibilité universelle à l'ouverture.	Aménagement urbain et ingénierie	Conception et planification du parc prévus en 2026
Faible coordination interservices dans le suivi des initiatives et des engagements liés à l'accessibilité universelle. Le partage d'information est parfois morcelé, ce qui limite la vision globale et la cohérence des actions.	Favoriser une meilleure collaboration entre les services municipaux pour assurer un suivi rigoureux du plan d'action à l'égard des personnes handicapées et générer de nouvelles initiatives communes.	Former un comité de travail composé de représentants de différents services municipaux, qui se réunira trois fois par année pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>• faire le point sur les actions en cours,</li> <li>• assurer un suivi concerté des engagements,</li> <li>• échanger des idées et bonnes pratiques,</li> <li>• recommander de nouvelles mesures à inclure dans les futurs plans.</li> </ul>	Mise en place du comité d'ici mars 2026  Tenue d'un minimum de 3 rencontres annuelles  Nombre d'initiatives communes proposées ou bonifiées grâce au comité	Direction Générale	Lancement début 2026.

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ECHEANCIER
L'absence d'un cadre commun ou de références précises pouvant guider l'intégration de l'accessibilité universelle dans le choix ou la conception du mobilier urbain.	Sensibiliser et outiller les équipes de planification urbaine en leur fournissant des références concrètes pour améliorer l'accessibilité du mobilier urbain dans les projets futurs.	Partage du <a href="#">guide Accessibilité du mobilier urbain de l'Office des personnes handicapées</a> du Québec avec le Service de l'aménagement urbain et de l'ingénierie.	Confirmation du partage et de la réception du guide par l'équipe visée.	Direction Générale	Février 2026
L'interprétation des termes liés à l'accessibilité peut varier d'un service à l'autre, ce qui risque d'engendrer des décisions mal alignées avec les principes de l'accessibilité universelle.	Assurer une compréhension commune de notions clés comme <i>accessibilité</i> , <i>adapté</i> , <i>universel</i> , <i>inclusif</i> , <i>handicap</i> au sein des équipes municipales, afin d'harmoniser les décisions et les projets.	Le groupe de travail interservices sera chargé d'élaborer un lexique de référence, à annexer à la prochaine édition du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées en 2027.	Lexique rédigé, validé et diffusé à l'interne pour intégration dans la version 2027 du Plan.	Direction Générale (Via le groupe de travail)	Développement : Été–automne 2026 Diffusion : Janvier 2027

OBSTACLES	OBJECTIFS	MESURES RETENUES	INDICATEURS	RESPONSABLE	ECHEANCIER
Certains édifices municipaux ne sont pas dotés d'alarmes incendie adaptées pour personnes ayant une déficience auditive ou visuelle.	Évaluer la faisabilité de remplacer les alarmes incendie existantes par des dispositifs combinant des signaux sonores et lumineux pour mieux répondre aux besoins des personnes ayant des déficiences auditives ou visuelles.	Réaliser un audit des systèmes d'alarme incendie dans tous les édifices municipaux et élaborer un plan de mise à jour des dispositifs pour inclure des alarmes sonores et lumineuses adaptées aux personnes avec des déficiences sensorielles.	Nombre d'édifices municipaux audités et planifiés pour l'installation d'alarmes incendie sonores et lumineuses, suivi chaque année.	Bâtiments	Audit et plan à finaliser au plus tard Septembre 2026
Consultation limitée avec les regroupements communautaires représentant les personnes handicapées, ce qui peut entraîner une compréhension incomplète des enjeux spécifiques auxquels elles font face.	S'assurer que les préoccupations des personnes handicapées soient prises en compte lors de l'élaboration de mesures les concernant.	Consulter les regroupements d'organismes communautaires représentant des personnes ayant divers types d'incapacités afin de mieux connaître les enjeux auxquels font face les personnes handicapées dans leurs interactions.	Nombre d'organismes consultés sur les enjeux rencontrés par les personnes handicapées.	Direction Générale (Via le groupe de travail)	Décembre 2026 et en continu. Grâce à l'évolution de nos pratiques de consultation publique avec DDOConsult, nous envisageons d'organiser une démarche ciblée sur les enjeux vécus par les personnes handicapées en 2026. Cette initiative s'inscrit dans notre volonté de mieux comprendre leurs réalités et d'adapter nos services en conséquence.



## **Partie 7 / Répertoire de certains services communautaires dédiés au bien-être des personnes handicapées**

(Certains services peuvent occasionner des frais)

### **En général**

#### **CENTRE DE RÉFÉRENCE DU GRAND MONTRÉAL**

3155, rue Hochelaga, bureau 101, Montréal (Québec) H1W 1G4

514 527-1375

Renseignements sur les services sociocommunautaires du Grand Montréal

#### **OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC**

1 800 567-1465

Site Web : [www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

Courriel : [aide@ophq.gouv.qc.ca](mailto:aide@ophq.gouv.qc.ca)

Services : Divers

#### **FONDATION MIRA INC.**

1820, Rang Nord-Ouest, Sainte-Madeleine (Québec) J0H 1S0

450 795-3725

Chiens-guides destinés aux personnes souffrant d'un handicap visuel ou moteur ou d'un trouble TSA

#### **CENTRE DE RÉADAPTATION CONSTANCE-LETHBRIDGE (Point de service)**

16777, boul. Hymus, Kirkland (Québec) H9H 3L4

1 866 487-1891

Courriel : [info@mira.ca](mailto:info@mira.ca)

Services : Divers

## Handicap intellectuel

### ATELIER LE FIL D'ARIANE

4837, rue Boyer, bureau 100, Montréal (Québec) H2J 3E6

514 842-5592

Courriel : [atelier.bureau.ariane@ssss.gouv.qc.ca](mailto:atelier.bureau.ariane@ssss.gouv.qc.ca)

Services : Centre de réadaptation, apprentissage et intégration au travail, et atelier de broderie d'art et de création visant l'autonomie et l'intégration sociale

### BASE DE PLEIN AIR BON DÉPART

4610, route Principale, Wentworth Nord (Québec) J0T 1Y0

450 226-3336

Site Web : [www.bpabondepart.ca](http://www.bpabondepart.ca)

Courriel : [info@bpabondepart.ca](mailto:info@bpabondepart.ca)

Services : Camp 4 saisons avec activités de plein air, classe nature et camp répit

### CENTRE NOTRE-DAME-DE-FATIMA

2464, boul. Perrot, Notre-Dame-de-l'Île-Perrot (Québec) J7W2Y9

514 453-7600

Site Web : [www.moncamp.ca](http://www.moncamp.ca)

Courriel : [info@mon-camp.ca](mailto:info@mon-camp.ca)

Services : Camp de vacances et centre de plein air

### ASSOCIATION DE L'OUEST DE L'ÎLE POUR LES HANDICAPÉS INTELLECTUELS (WIAIH)

111, rue Donegani, Pointe-Claire (Québec) H9R 2W3

514 694-7090

Site Web : [www.wiaih.qc.ca](http://www.wiaih.qc.ca)

Courriel : [info@wiaih.qc.ca](mailto:info@wiaih.qc.ca) Services : Variés

## Handicap physique

### ASSOCIATION MULTI-ETHNIQUE POUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

6462, boul. Saint-Laurent, Montréal (Québec) H2S 3C4

514 272-0680

Site Web : [www.ameiph.com](http://www.ameiph.com)

Courriel : [accueil@ameiph.com](mailto:accueil@ameiph.com)

Services : Divers

### KÉROUL

7665, boul. Lacordaire, Montréal (Québec) H1S 2A7

514 252-3104

Site Web : [www.keroul.qc.ca](http://www.keroul.qc.ca)

Courriel : [infos@keroul.qc.ca](mailto:infos@keroul.qc.ca)

Services : Divers services du domaine touristique au Québec

### ALTERGO

525, rue Dominion, bureau 340, Montréal (Québec)

H3J 2B4

Entrée accessible et pour le transport adapté : 2290, rue Workman

514 933-2739

Site Web : [www.altergo.ca](http://www.altergo.ca)

Courriel : [info@altergo.ca](mailto:info@altergo.ca)

Services : Divers services ayant trait aux loisirs, à la culture et au sport

### CENTRE D'INTÉGRATION À LA VIE ACTIVE (CIVA)

525, rue Dominion, bureau 330, Montréal (Québec) H3J 2B4

Entrée accessible et pour transport adapté : 2290, rue Workman

514 935-1109

Site Web : [www.civa.qc.ca](http://www.civa.qc.ca) Courriel : [info@civa.qc.ca](mailto:info@civa.qc.ca)

Services : Centre de loisirs et d'activités sportives, sociales, culturelles et récréatives pour personnes handicapées, soutien à l'intégration, volet jeunesse

SOLIDARITÉ DE PARENTS DE PERSONNES HANDICAPÉES

5650, rue Hochelaga, bureau 170, Montréal (Québec) H1N 3L7

514 254-6067

Site Web : [www.spph.net](http://www.spph.net)

Courriel : [info@spph.net](mailto:info@spph.net)

Services : Soutien, répit, soirées d'information, bulletin, sensibilisation

## Handicap visuel

ASSOCIATION SPORTIVE DES AVEUGLES DU QUÉBEC

7665, boul. Lacordaire, Montréal (Québec) H1S 2A7

514 252-3178

Site Web : [www.sportsaveugles.qc.ca](http://www.sportsaveugles.qc.ca) Courriel : [infoasq@sportsaveugles.qc.ca](mailto:infoasq@sportsaveugles.qc.ca)

Services : Sports, soutien, sensibilisation

VUES ET VOIX

1001, rue Sherbrooke Est, Bureau 510, Montréal (Québec) H2L 1L3

514 282-1999

Site Web : [www.vuesetvoix.com](http://www.vuesetvoix.com) Courriel : [info@vuesetvoix.com](mailto:info@vuesetvoix.com)

Services : Enregistrement d'environ 800 livres sonores adaptés par année et production d'émissions radiophoniques

*Toutes ces références ont été tirées du Répertoire des services sociocommunautaires du Grand Montréal du Centre de référence du Grand Montréal*