

**SUBJECT: City of Ottawa Municipal Accessibility Plan – Annual Update (2023)**

**File Number ACS2023-OCC-GEN-0004**

**Report to Finance and Corporate Services Committee on 2 May 2023**

**and Council 10 May 2023**

**Submitted on April 10, 2023 by Tyler Cox, Manager, Legislative Services**

**Contact Person: Lucille Berlinguette-Saumure, Program Manager, Accessibility**

***(613) 580-2424 X 12629, lucille.berlinguette-saumure@ottawa.ca***

**Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

**OBJET : Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa – Compte rendu annuel (2023)**

**N° du dossier : [ACS2023-OCC-GEN-0004]**

**Rapport au Comité des finances et des services organisationnel**

**le 2 mai 2023**

**et au Conseil municipal le 10 mai 2023**

**Soumis le 10 avril, 2023 par Tyler Cox, Gestionnaire, Services législatifs**

**Personne-ressource : Lucille Berlinguette-Saumure, Gestionnaire de programme, Accessibilité**

***(613) 580-2424 X 12629, lucille.berlinguette-saumure@ottawa.ca***

**Quartier : CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

## RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que le Comité des finances et des services organisationnels recommande au Conseil municipal :

1. de prendre connaissance du Compte rendu de 2023 sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa
2. de prendre connaissance la version à jour de la Politique sur l'accessibilité du Web (**pièce 1**)
3. d'approuver la version à jour du Plan de formation sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) (**pièce 2**), qui fait état de la formation obligatoire à suivre par les superviseurs des postes désignés du niveau 6 de SAP, pour qu'ils puissent suivre la formation sur la conformité de la gestion à la LAPHO

## REPORT RECOMMENDATION(S)

That the Finance and Corporate Services Committee recommend that Council:

1. Receive the City of Ottawa Municipal Accessibility Plan – Annual Update (2023) report
2. Receive the updated Web Accessibility Policy (**Document 1**)
3. Approve the updated Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA) Training Plan (**Document 2**), which includes mandatory training requirements for supervisors in a Level 6 SAP designated position to receive the AODA Management Compliance Module Training

## SYNTHÈSE ADMINISTRATIVE

En vertu du [Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées \(RNAI\)](#) de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#), les organisations du secteur public désignées, dont la Ville d'Ottawa, doivent établir, mettre en œuvre, mettre à jour et consigner un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant dans leurs grandes lignes la stratégie qu'elles adoptent pour s'acquitter de leurs obligations en vertu de la loi et pour prévenir et éliminer les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité de leurs services, programmes, communications et espaces publics. Le [Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa \(PAMVO\)](#) a été approuvé par le Conseil municipal le 25 novembre 2020. La Ville est également tenue de préparer un compte rendu annuel sur l'état d'avancement de son plan pluriannuel.

La Ville continue de respecter parfaitement toutes les exigences applicables de la LAPHO, sauf dans un cas, lié aux sites Web et aux contenus Web accessibles. Depuis

2015, la Ville déclare au gouvernement provincial qu'elle ne respecte pas l'article 14 (4) du RNAI, qui prévoit des normes pour les sites Web et les contenus Web. La Ville continue de se consacrer aux efforts qui lui permettront de respecter parfaitement ce règlement et soumet dans les cas nécessaires, au gouvernement provincial, des comptes rendus sur les progrès accomplis. La Ville doit soumettre tous les deux ans, au gouvernement provincial, un rapport de conformité à la LAPHO. Le prochain rapport de conformité doit être déposé auprès du gouvernement provincial le 31 décembre 2023.

Les recommandations exposées dans le présent rapport sont destinées à promouvoir les dispositions prises pour assurer l'accessibilité des services, de l'information Web et des moyens d'aide dans la communication de la Ville. Elles visent aussi à s'assurer que le personnel suit la formation sur la LAPHO adaptée à ses fonctions.

Dans ce rapport, nous donnons un aperçu de l'évolution de la situation en ce qui a trait à la structure cadre législative qui régit l'accessibilité en Ontario et au Canada. En outre, ce rapport fait état de la teneur des commentaires adressés au Bureau de l'accessibilité (BA) sur de nombreux circuits de communication pour porter à sa connaissance les problèmes et l'expérience des résidents d'Ottawa en situation de handicap. Même si sous certains aspects, la Ville a repris ses opérations normales en 2022, la COVID-19 a continué, en plus des autres situations d'urgence, dont la manifestation du convoi de camionneurs et le dérécho, d'avoir des incidences considérables sur les personnes en situation de handicap. Il est question, plus loin dans ce rapport, de ces incidences et des efforts consacrés par la Ville pour aider les résidents en situation de handicap.

Bien que les priorités du mandat du Conseil 2022-2026 n'aient pas encore été adoptées, ce rapport a été mis au point pour qu'il concorde avec plusieurs stratégies approuvées par le Conseil municipal, dont la sécurité publique et la santé mentale, le logement et l'itinérance, ainsi que la rigueur budgétaire de la Ville.

Le BA reconnaît que ce rapport au Conseil peut comprendre des termes techniques. Pour prendre connaissance de la version condensée en langage simplifié, veuillez consulter le rapport 2023 destiné aux résidents sur le PAMVO (**pièce 3**).

## **EXECUTIVE SUMMARY**

Under the [Integrated Accessibility Standards Regulation \(IASR\)](#) of the [Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 \(AODA\)](#), designated public sector organizations, such as the City of Ottawa, are required to, establish, implement, maintain and document a multi-year accessibility plan, which outlines the organization's strategy to meet its legislated obligations and prevent and remove accessibility barriers

in its services, programs, communications and its public spaces. The [2020-2024 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan \(COMAP\)](#) was approved by Council on November 25, 2020. The City is also required to prepare an annual status update report on the progress of the multi-year plan.

The City continues to be fully compliant with all applicable requirements under the AODA, with one exception, related to accessible websites and web content. Since 2015, the City has reported non-compliance with section 14 (4) of the IASR to the Province, which includes standards for web sites and web content. The City continues to work towards full compliance and provides updates on its progress to the Province as required. The City is required to submit an AODA Compliance Report to the Province every two years. The next Compliance Report is due to the Province by December 31, 2023.

The recommendations of this report advance the provisions of accessibility in City services, web information, and communication supports accommodations. They also ensure that staff receive AODA training that is appropriate to their duties.

This report provides an overview of the developments with respect to the legislative framework that governs accessibility in Ontario and in Canada. Furthermore, it reflects the content of feedback the Accessibility Office (AO) receives through many channels in place to learn about the issues and experiences of Ottawa residents with disabilities. Although aspects of City business returned to normal in 2022, there remained significant, continued impacts to people with disabilities due to COVID-19 and other emergency situations, including the convoy protests and the derecho storm. These impacts and the City's efforts to assist residents with disabilities will be discussed later in the report.

While the 2022-2026 Term of Council Priorities have not yet been adopted, this report is developed to align with several Council-approved strategies, including but not limited to, public safety and mental health, housing and homelessness and a fiscally responsible City.

The Accessibility Office (AO) recognizes that this report to Council may include technical language. For a condensed, plain language version, see the COMAP 2023 Resident Facing report (**Document 3**).

## CONTEXTE

La LAPHO oblige les organisations publiques importantes comme la Ville à « établir, examiner et actualiser leur plan d'accessibilité de concert avec les personnes handicapées et à consulter leur CCA s'ils en ont constitué un ». Le PAMVO de 2020-2024 est le troisième plan pluriannuel d'accessibilité de la Ville depuis que cette exigence de la LAPHO est entrée en vigueur. Il s'agit de la troisième mise à jour apportée au PAMVO de 2020-2024.

Pour mettre au point le PAMVO de 2020-2024, le BA a consulté massivement les personnes en situation de handicap, les soignants, les organisations, le CCA et les membres du public. Ce compte rendu annuel a aussi été soumis au CCA pour qu'il puisse faire des commentaires, qui sont reproduits dans la section Répercussions sur l'accessibilité de ce rapport.

Il s'agit du 21<sup>e</sup> rapport annuel de la Ville. Ce rapport, qui fait le point sur les progrès de l'organisation en 2022, comprend trois grandes sections.

La première section apporte de l'information sur les moyens que prend la Ville pour se conformer à la LAPHO du gouvernement provincial et des comptes rendus sur l'application de cette loi. Elle comprend aussi des mises au point sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et sur les exigences approuvées par le Conseil municipal du point de vue de l'accessibilité.

La deuxième section apporte des détails sur les efforts consacrés en 2022 par la Ville à la consultation des intervenants, aux partenariats, à la formation et aux événements. Ces travaux fondationnels permettent de s'assurer que la Ville reste connectée à la communauté des personnes en situation de handicap et que les services et les activités de formation de la Ville répondent aux besoins de cette communauté.

Dans la troisième section, nous donnons un aperçu des détails des initiatives du PAMVO (**pièce 4**), qui regroupe les cinq normes de la LAPHO : l'information et la communication, l'emploi, le transport, la conception des espaces publics et le service à la clientèle.

Ces améliorations témoignent de la volonté de la Ville de respecter les exigences de la LAPHO et de réaliser les progrès non prévus dans la loi dans le domaine de l'accessibilité, afin de promouvoir l'inclusion et la participation intégrale des personnes en situation de handicap à Ottawa, y compris les résidents, les employés et les visiteurs.

La mise en œuvre de la LAPHO et du RNAI est toujours une priorité pour le Conseil municipal, pour la direction de la Ville d'Ottawa et pour ses employés dans toutes les directions générales et dans tous les services. La Ville travaille en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, le CCA d'Ottawa et la communauté pour mettre en œuvre la loi et pour recenser et éliminer les obstacles qui empêchent d'avoir accès aux services, aux programmes et aux infrastructures de la Ville.

La Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) et Santé publique Ottawa (SPO) déposent auprès de la Ville des comptes rendus sur les moyens grâce auxquels elles respectent la LAPHO, même si elles sont régies par des conseils d'administration distincts. De même, le Comité de dérogation (CD), qui est un tribunal autonome et indépendant nommé par le Conseil municipal, dépose-lui aussi auprès de la Ville des comptes rendus sur la conformité à la LAPHO. Le Service de police d'Ottawa (SPdO) est considéré comme une « grande organisation » distincte et dépose donc des rapports distincts.

Les dispositions de la LAPHO, et en particulier les Normes pour le transport, ne s'appliquent pas au service d'autobus traditionnel, au service de Para Transpo ni au service ferroviaire de la Ville, qui sont gérés par la Direction générale des services de transport en commun, puisqu'ils relèvent du gouvernement fédéral et qu'ils sont réglementés indépendamment. Les responsables de ces services déposent toutefois des rapports annuels sur l'accessibilité dans le cadre du PAMVO et s'engagent à respecter « l'esprit et l'intention » de la LAPHO.

Depuis 2021, de nombreux changements sont intervenus dans les directions générales de la Ville, ce qui a eu des incidences sur les directions générales responsables de certaines initiatives de l'accessibilité, mais non sur la mise en œuvre des initiatives mêmes. Voici les directions générales dans lesquelles ces changements ont été apportés en 2022 :

- la Direction générale des services de transport en commun (DGSTC)
- la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique (DGPIDE)
- la Direction générale des travaux publics (DGTP)
- la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE)

Le lecteur pourra prendre connaissance, dans ce rapport, de tous les changements intervenus dans les directions générales en 2021 et 2022 et des modifications apportées par la suite dans la responsabilité des initiatives.

Toutefois, au début de 2023, les remaniements apportés par la suite dans les directions générales ont eu des incidences sur :

- le Bureau du directeur municipal
- la Direction générale des services des finances
- la Direction générale des services novateurs pour la clientèle (DGSNC)

Puisqu'avant ces changements, des mises à jour ont été apportées aux initiatives des directions générales, toutes les modifications intervenues dans la responsabilité des initiatives ne seront déclarées que dans le compte rendu de 2024 sur le PAMVO. Le BA travaillera en étroite collaboration avec les directions générales visées par ces modifications pour s'assurer qu'il n'y a pas d'incidence sur les services en raison de la transition menée par ces directions générales.

De nombreuses initiatives exposées dans ce rapport font partie des activités normales de la Ville, et sont intégrées dans ses opérations; le personnel continuera de rendre compte des progrès accomplis dans ces initiatives dans le plan de 2020-2024, à mesure qu'elles continueront de s'étendre, d'évoluer et de rehausser l'accessibilité.

## **ANALYSE**

### **Les lois sur l'accessibilité et les comptes rendus sur la situation des politiques de la Ville**

#### **Conformité de la Ville dans le cadre de la LAPHO**

En tant qu'organisation désignée du secteur public, la Ville d'Ottawa est tenue de soumettre au gouvernement provincial, tous les deux ans, un rapport de conformité sur l'accessibilité. Le dernier rapport a été soumis au gouvernement provincial en décembre 2021, et le prochain rapport doit être déposé en date du 31 décembre 2023.

Même s'il n'y a pas eu de compte rendu à déposer auprès du gouvernement provincial en 2022, le BA mène chaque année le travail de compte rendu de la conformité de la Ville pour veiller à ce qu'elle continue de respecter la loi et à ce qu'on puisse se pencher sur les problèmes avant d'en rendre compte au gouvernement provincial. En septembre 2022, on a donné aux représentants du Groupe de travail sur l'accessibilité une séance d'orientation sur les comptes rendus de conformité. On a prévu un manuel pour aider les directions générales à répondre aux questions sur l'attestation de la conformité, qui ont été entérinées par le directeur général de chaque direction générale ou par son homologue.

La Ville continue de respecter parfaitement l'intégralité des exigences applicables de la LAPHO, sauf dans un cas, lié aux sites et aux contenus Web accessibles. Depuis 2015, la Ville déclare qu'elle n'est pas conforme au paragraphe 14 (4) du RNAI, qui porte sur les normes relatives aux sites Web et aux contenus Web accessibles, ce qu'elle a continué de faire en 2022, année au cours de laquelle une norme plus rigoureuse est entrée en vigueur.

1. Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les nouveaux sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau A).
2. Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA), à l'exception de ce qui suit :
  - i. le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct)
  - ii. le critère de succès 1.2.5 Audio-description (préenregistrée).

En décembre 2020, la Ville a mis à jour sa convention sur le plan de conformité avec le gouvernement provincial et a déposé en août 2022 un compte rendu sur les progrès qu'elle a accomplis. (Veuillez consulter la **pièce 5** pour prendre connaissance de l'Accord sur le plan de conformité de la Ville et la **pièce 6** pour le compte rendu de l'Accord sur le plan de conformité 2022.) Cette convention met en lumière les travaux énormes et les ressources exceptionnelles que la Ville a consacrés à l'accessibilité du Web et aux mesures qu'elle continue de prendre dans la réalisation de cet objectif. Nous déposerons un compte rendu de situation avec le Rapport sur la conformité de la Ville pour 2023.

Depuis 2015, la Ville a accompli d'énormes progrès dans les efforts qu'elle consacre pour veiller à la conformité, aux niveaux A et AA, de l'ensemble de ses actifs Web nouveaux et actualisés.

La Ville priorise son site Web principal (ottawa.ca), qui comprend environ neuf mille pages de contenu Web, et qui est actuellement conforme aux niveaux A et AA. Ce site Web a récemment été réaménagé pour en rehausser le système de gestion des contenus, et bien qu'aucune modification majeure n'ait été apportée à l'expérience des utilisateurs, ce rehaussement a effectivement permis à la Ville de corriger certains problèmes d'accessibilité qui existaient dans la structure cadre de ce système. Le site Web réaménagé a été mis à l'épreuve par un fournisseur tiers spécialisé dans la vérification des sites Web par rapport aux normes WCAG, et ce fournisseur a confirmé que le site est conforme aux normes prévues dans les règlements 2.0 AA de la LAPHO. Toutefois, le site ottawa.ca n'est que l'un des nombreux actifs Web de la Ville d'Ottawa.

La Ville tient la liste principale des 80 autres applications Web et sites Web et plus destinés au public et surveille les progrès accomplis du point de vue de la situation de leur conformité. Ces sites Web et applications Web plus modestes de la Ville d'Ottawa appartiennent à différentes directions générales et sont mis à jour par elles; d'importantes améliorations y ont été apportées, et plus de 30 % sont certifiés conformes aux niveaux A et AA à la fois.

En outre, la Ville a accompli d'importants progrès dans le redressement des documents en PDF, ce qui a été particulièrement difficile. Au moment d'écrire ces lignes, 85 % de ses 10 000 documents en PDF ou presque sont conformes aux normes.

Pour les raisons évoquées ci-dessus, la Ville continuera de répondre « non » à la question portant sur la conformité au niveau A dans les rapports sur la conformité à la LAPHO qu'elle dépose tous les deux ans. Elle continuera de déclarer que son principal site Web n'est pas conforme en raison de la nature de ce site et des règlements. Toutefois, le personnel continue:

- de gérer le programme de contrôle de la qualité pour cerner et corriger les problèmes
- de former tous les éditeurs dans la rédaction des contenus accessibles afin d'éviter des problèmes
- de mettre à l'épreuve toutes les nouvelles fonctions pour s'assurer qu'elles sont conformes aux règlements avant de les mettre en service
- d'intégrer l'accessibilité dans la conception de toutes les nouvelles fonctions
- de prévoir un moyen permettant aux utilisateurs de signaler les problèmes pour qu'on puisse les corriger rapidement

La Ville consacre des efforts soutenus à la formation des employés de la Ville sur l'accessibilité des documents, au respect continu de la politique de la Ville, à la valorisation des conseils des experts indépendants et à leurs services de contrôle, au recours aux services de tiers pour le redressement des documents complexes en PDF, aux réponses à apporter au public sur les problèmes constatés, ainsi qu'aux travaux menés avec le CCA sur les grands enjeux et les grandes perspectives.

Avec le concours des Services de technologie de l'information (STI) et de ServiceOttawa, nous avons évalué chacun des sites Web et chacune des applications Web de la Ville qui ne sont toujours pas conformes à la LAPHO afin d'établir le degré de conformité aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 au

niveau AA. Les directions générales responsables de chaque adresse URL ont mis au point des plans de redressement pour guider leurs travaux avec leurs fournisseurs afin d'assurer la conformité à différents moments, d'après l'ampleur des problèmes. Certaines directions générales ont constaté que leurs applications ou leurs sites Web ne peuvent pas être redressés pour respecter la norme. Dans ces cas, elles établissent un budget pour les remplacer.

La Politique sur l'accessibilité du Web en vigueur à la Ville d'Ottawa, qui portait à l'origine l'appellation « Procédures concernant les publications Web accessibles », a été approuvée par le Comité exécutif le 15 juillet 2013. À mesure que l'organisation évoluait dans son analyse des exigences de la loi, le directeur de ServiceOttawa a approuvé, le 5 décembre 2018, les révisions et la nouvelle appellation des procédures, soit la « Politique sur l'accessibilité du Web ».

La Politique sur l'accessibilité du Web de la Ville d'Ottawa exige que tous les sites Web, toutes les applications Web et tous les contenus Web destinés au public et que la Ville d'Ottawa achète, acquiert, possède ou contrôle directement ou indirectement dans le cadre d'un lien contractuel soient conformes [aux Lignes de conduite sur l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\)](#) à un niveau qui respecte rigoureusement ou largement les exigences précisées dans les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Cette politique décrit dans leurs grandes lignes les exigences à respecter pour gérer, mettre au point, acquérir ou acheter les sites Web, les applications Web et les contenus Web accessibles et pour rendre compte de la conformité au Conseil municipal et au gouvernement de l'Ontario. La politique décrit en outre dans leurs grandes lignes les responsabilités attribuées à différents groupes dans l'organisation et jugées essentielles pour assurer la conformité.

Cette politique s'adresse aux employés, bénévoles, entrepreneurs de la Ville, ainsi qu'aux particuliers ou aux organisations qui offrent au public, au nom de la Ville d'Ottawa, des sites Web, des applications Web et des contenus Web. Cette politique s'applique à l'ensemble des sites Web, applications Web et contenus Web Internet destinés au public contrôlés directement par la Ville d'Ottawa ou indirectement dans le cadre d'une relation contractuelle qui permet de modifier les produits Web.

En 2022, la Ville a revu et mis à jour cette politique (**pièce 1**) pour tenir compte du remaniement organisationnel des responsabilités, ainsi que des progrès de la technologie.

Parmi les changements principaux apportés, on retrouve ce qui suit :

- Modification de la structure du document
- Modification du libellé pour refléter les délais imposés dans la LAPHO
- Modification des niveaux de conformité pour qu'ils cadrent mieux avec la LAPHO
- Clarification des responsabilités des directions générales
- Accentuation de la distinction entre la gestion des actifs Web existants et la publication d'actifs nouveaux ou grandement refondus
- Précision des rôles et responsabilités des principaux acteurs concernés
- Ajout d'aspects à prendre en considération pour la mise à l'essai, la vérification et la présentation de rapports par les STI
- Mise à jour du Formulaire relatif à l'accessibilité des actifs Web.

Comme nous l'expliquons ci-dessus, la Ville poursuit ses efforts de mise en conformité avec les exigences des WCAG et est heureuse de communiquer les progrès qu'elle continue d'accomplir dans les rapports qu'elle dépose à intervalles réguliers ou dans les comptes rendus publiés conformément à l'Accord du Plan de conformité.

La Ville continue de rendre compte chaque année de ses efforts de conformité au Conseil municipal et au Comité consultatif sur l'accessibilité. Elle apporte aussi de l'aide à de nombreuses autres municipalités dans ce domaine, en leur communiquant de l'information, en mettant à leur disposition des outils, en offrant de la formation et en proposant des lignes de conduite sur leurs plans de conformité.

Selon les discussions menées avec d'autres organisations, la Ville reste à notre avis convaincue que respecter rigoureusement les Règles WCAG n'est pas l'approche la plus efficace pour assurer l'accessibilité du Web en Ontario. Bien que les Règles WCAG doivent continuer de représenter les obligations qui sous-tendent le RNAI, s'assurer que des éléments comme les politiques et les procédures de publication sur le Web, les pratiques de contrôle et de surveillance, la formation du personnel et les ressources fondées sur la connaissance, l'amélioration des déclarations sur les marchés publics et la capacité de démontrer clairement qu'on a vraiment la volonté de créer des contenus accessibles constituerait une approche plus pratique pour l'accessibilité du Web en Ontario.

## **Examen et élaboration des lois et des règlements sur l'accessibilité du gouvernement provincial**

Dans le cadre de la LAPHO, les comités d'élaboration des normes sont chargés d'élaborer ou de revoir les normes d'accessibilité en Ontario. Chaque norme d'accessibilité doit être revue cinq ans après avoir pris force de loi afin d'en évaluer les incidences et de savoir s'il faut y apporter des changements.

Le gouvernement provincial a pris connaissance des recommandations définitives des comités d'élaboration des Normes pour l'emploi, pour les services à la clientèle, pour l'information et les communications et pour le transport.

En 2022, le gouvernement a mis sur pied le Comité de révision des normes pour passer en revue la Norme sur la conception des locaux publics, soit la dernière norme adoptée dans le cadre de la LAPHO pour obliger à mener une révision des normes. Un membre du personnel de la Ville a été candidaté par l'Association des municipalités de l'Ontario et a ensuite été nommé par le gouvernement provincial pour siéger à ce comité. En 2022, le personnel de la Ville a eu l'occasion de présenter au Comité un exposé sur la consultation des francophones, de même que sur les inquiétudes exprimées par les francophones en situation de handicap dans l'environnement bâti. Un autre exposé a été présenté en 2023 sur les signaux accessibles pour piétons, dont il sera question dans le rapport de l'an prochain. L'on s'attend à ce qu'à la fin du printemps 2023, le Comité publie ses recommandations provisoires, pour que le public puisse les commenter; la Ville aura alors l'occasion de déposer des commentaires. Lorsqu'il aura reçu les commentaires du public, le Comité se réunira à nouveau et aura l'occasion d'apporter des changements à ses recommandations. L'on s'attend à ce que le Comité soumette au gouvernement provincial ses recommandations définitives d'ici la fin de 2023.

Pendant les discussions qui ont eu lieu avec l'Ontario Network of Accessibility Professionals, le personnel du gouvernement provincial a fait savoir que ce gouvernement se penchera sur l'ensemble des changements à apporter aux lois, d'après les recommandations des différents comités d'élaboration des normes. Bien qu'on ne connaisse pas le calendrier de ces changements, le BA continuera de surveiller attentivement toutes les modifications apportées à la LAPHO et aidera la Ville à mettre en œuvre toutes ces modifications.

La LAPHO oblige aussi à mener un examen de cette loi, ainsi que de son règlement d'application. En septembre 2022, le gouvernement provincial a annoncé que M. Rich Donovan serait le quatrième examinateur législatif de la LAPHO. Cet examen sera

consacré à trois secteurs essentiels : les changements potentiels à apporter pour améliorer le succès de la LAPHO, l'effort de sensibilisation et le développement de l'aide communautaire, ainsi que la conformité et la mise en application de la loi et des règlements. Le BA a l'occasion d'y participer avec les membres du GTA, avec le CCA et par le truchement de l'infolettre Pleins feux sur l'accessibilité. M. Donovan a en outre participé aux festivités organisées par la Ville dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées en 2022. De concert avec le Groupe de travail sur l'accessibilité et avec le Comité consultatif sur l'accessibilité, le BA a compilé les réponses et soumis les commentaires sur l'examen actuel de la LAPHO, qui comportait six recommandations afin de mettre à jour la version actuelle de la loi. Ce document (**pièce 7**) a été transmis à Rich Donovan par le greffier municipal le 17 avril 2023.

## **Élaboration de la Loi canadienne sur l'accessibilité**

Dans le cadre de l'[Examen de la structure de gestion publique 2022-2026 du Conseil](#), on a prévu, dans la section 5 (Rapports sur l'accessibilité), l'augmentation des pouvoirs permettant au greffier municipal de signer et de déposer, auprès de l'administration fédérale désignée, tous les rapports sur l'accessibilité et tous les autres documents d'information obligatoires en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

En 2022, la Ville a été invitée à se réunir avec Stephanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité pour le Canada. Nommée en mai 2022, M<sup>me</sup> Cadieux est la première dirigeante principale de l'accessibilité (DPA) du Canada. La DPA exerce les fonctions de conseillère auprès du ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap : elle donne des conseils sur les questions relatives à l'accessibilité, en plus d'exercer une surveillance et de rendre compte des progrès accomplis dans le cadre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. En octobre 2022, à la demande de la DPA, une réunion a eu lieu à l'hôtel de ville avec la DPA ainsi que le BA, le coordonnateur du CCA, le président du CCA et le personnel des Services de transport en commun. Cette réunion a permis à la Ville de mettre en lumière sa participation avec le CCA et les personnes en situation de handicap et les moyens grâce auxquels les Services de transport en commun ont intégré l'accessibilité dans leurs activités courantes. La Ville se réjouit à l'idée de continuer de bâtir sa relation avec la DPA et le personnel qui se consacre à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Bien que la Ville ainsi que ses infrastructures, programmes et services ne soient pas régis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, on souhaite suivre l'élaboration de ses normes, surtout dans les secteurs qui peuvent déborder le cadre des lois provinciales.

L'organisme responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, soit Normes d'accessibilité Canada, est guidé par sept principes, très comparables aux normes de la LAPHO :

1. l'emploi
2. l'environnement bâti
3. les technologies de l'information et des communications
4. les communications (sauf les technologies de l'information et des communications)
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations
6. la conception et la réalisation des programmes et services
7. le transport

Les normes sont mises au point par les comités, au même titre que les normes qui relèvent de la LAPHO. Les comités recensent les secteurs dans lesquels les personnes en situation de handicap doivent surmonter des obstacles et rédigent des recommandations pour améliorer l'accessibilité. On publie ensuite ces recommandations pour que le public puisse en prendre connaissance. Le BA soumet des commentaires dans la mesure du possible et fait connaître les activités d'examen par l'entremise du GTA. Le Comité soumet ensuite au ministre ses recommandations définitives sur les normes à adopter dans la réglementation. En 2022, les travaux ont porté sur les normes suivantes :

- langage simplifié : la Ville a mené un examen public; les normes devraient être publiées durant l'hiver 2023
- évacuations d'urgence (sorties de secours) : la Ville a mené un examen public; les normes devraient être publiées durant l'été 2023
- espaces en plein air : la Ville a mené un examen public; les normes devraient être publiées durant l'été 2023
- emploi : examen public mené durant l'hiver 2023; publication prévue pour l'automne 2023
- conception accessible des guichets bancaires automatisés et des périphériques interactifs libre-service : la Ville a mené un examen public et devrait publier les normes durant l'hiver 2023
- conception accessible pour l'environnement bâti : la Ville a mené un examen public et a publié les normes durant l'hiver 2023
- résidences accessibles : la Ville a mené un examen public et devrait publier les normes durant l'hiver 2023

- modèle de norme pour l'environnement bâti — accessibilité — phase 1 : la Ville a mené un examen public et devrait publier les normes durant l'automne 2023

Les comités mis sur pied en 2022 se consacrent aussi à rédiger de nouvelles normes, portant entre autres sur :

- les mesures de sécurité : examen public prévu à l'automne 2023; publication prévue à l'automne 2025
- l'orientation et la signalétique : examen public prévu à l'automne 2023; publication prévue à l'automne 2025
- les impératifs de l'accessibilité pour les produits et les services des technologies de l'information et de la communication : date de l'examen public à déterminer; date de la publication à déterminer

Un représentant du personnel de la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (Unité des normes) a coprésidé le Comité de l'accessibilité de l'environnement bâti. On a communiqué aux membres du GTA les résultats de la consultation menée en 2022 sur les recommandations provisoires de cette norme, ainsi que les prochaines activités de consultation. Cette norme a été publiée en février 2023. La Ville se penchera sur les possibilités de mettre en œuvre les exigences rehaussées de cette norme dans l'application des Normes de conception accessible.

### **Déclaration des répercussions sur l'accessibilité dans les rapports au Comité et au Conseil municipal**

Le 13 octobre 2011, le Conseil municipal a approuvé la [motion CFDE 10/1](#), dans laquelle il demande au personnel d'intégrer immédiatement la section obligatoire « Répercussions sur l'accessibilité » dans tous les rapports à soumettre au Comité et au Conseil municipal. Dans cette section, le personnel doit passer en revue les projets proposés, avant que le Conseil donne son approbation, pour cerner toutes les répercussions positives ou négatives potentielles sur les personnes en situation de handicap et sur les personnes âgées et doit décrire les mesures adoptées pour corriger toutes les répercussions négatives cernées. Le 27 mars 2012, le Conseil municipal a aussi approuvé le premier Aide-mémoire des répercussions sur l'accessibilité.

Pour faire état des autres exigences que la Ville doit respecter en vertu des lois, le Bureau de l'accessibilité s'est consacré, en 2022 avec le Groupe de travail sur l'accessibilité et le Comité consultatif sur l'accessibilité, à mettre au point les Instructions concernant l'énoncé des répercussions sur l'accessibilité, qui prévoient trois mesures pratiques pour créer des déclarations significatives se rapportant aux

répercussions sur l'accessibilité, des modèles de réponses et la liste des ouvrages à consulter, afin d'améliorer l'accessibilité dans le cadre des projets et de réduire le risque de non-conformité de la Ville. Le Conseil municipal a approuvé ces instructions le 22 juin 2022.

Le BA a aussi apporté une aide rehaussée aux auteurs des rapports en revoyant le programme législatif chaque semaine et en offrant proactivement de revoir certains rapports et de faire des recommandations sur ces rapports. En 2022, le BA a apporté cette aide pour remplir cette section dans plus de 40 rapports. Essentiellement, nous avons amélioré le libellé d'un certain nombre de rapports qui portaient auparavant la mention « Il n'y a pas de répercussions sur l'accessibilité relativement à ce rapport » afin de tenir compte des obstacles créés ou supprimés dans le cadre des projets, pour y reproduire les rappels pertinents des lois et pour faire état de la volonté d'accessibilité de la Ville.

Les directions générales ont fait des commentaires positifs sur ce processus, ce qui a permis au BA de nouer des relations nouvelles dans l'ensemble des secteurs d'activité et ce qui a donné lieu à de nouvelles possibilités d'accroître l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation. En outre, ce processus a multiplié les occasions de consultation du CCA et des intervenants communautaires, ainsi que les activités d'échange de l'information. En raison de son succès, cette pratique fait désormais partie des initiatives du PAMVO et continuera de s'appliquer en 2023. En outre, le BA a mis au point un atelier sur les moyens d'élaborer des passages significatifs à propos des répercussions sur l'accessibilité; cet atelier a fait l'objet d'un projet pilote en novembre 2022. L'atelier a été mis au point et trois séances de formation seront offertes en 2023. En mars 2023, le greffier municipal s'est aussi consacré à promouvoir l'importance des déclarations des répercussions sur l'accessibilité, ainsi que des activités de formation du personnel (**pièce 8**).

Le BA continuera de surveiller l'élaboration et l'examen des textes de loi fédéraux, provinciaux et municipaux, ainsi que l'application des exigences des différentes lois.

## **Consultation des intervenants, partenariats, formation et événements en 2022**

### **Groupe de travail sur l'accessibilité (GTA)**

Le Groupe de travail sur l'accessibilité (GTA) est une équipe de travail qui réunit les différentes directions générales et qui est missionnée par le Conseil municipal pour surveiller les progrès accomplis dans le cadre du Plan d'accessibilité de la Ville, ainsi que la conformité à la LAPHO. Toutes les directions générales, dont SPO et la BPO,

délèguent un représentant de leur unité des Services de soutien aux activités ou encore coordonne et anime la mise en œuvre, la mise à jour et le compte rendu de la conformité à l'ensemble des exigences de la LAPHO, du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario, ainsi qu'aux autres lois sur l'accessibilité propres aux directions générales pour leur direction générale.

En règle générale, ce groupe se réunit une dizaine de fois par an. Le personnel de la Ville perfectionne les compétences liées à l'accessibilité dans son secteur d'activité, surveille les priorités des directions générales pour les points à améliorer et donne suite aux commentaires des résidents. Le BA communique souvent les activités de formation au groupe. Voici entre autres les travaux auxquels a participé le GTA en 2022 :

- il a compilé l'information sur les initiatives d'accessibilité des directions générales pour le rapport annuel du PAMVO
- il a communiqué des liens aux secteurs d'activité des directions générales et au personnel de la Ville pour qu'ils puissent se pencher rapidement sur les commentaires et les plaintes se rapportant à l'accessibilité
- il a commenté la Politique sur l'accessibilité du Web
- il a commenté la création des panneaux indicateurs à jour pour le service à la clientèle
- il a joué le rôle de ressource auprès du personnel des directions générales dans les activités menées auprès du CCA
- il a appliqué le point de vue de l'accessibilité dans la réalisation des projets

Le BA tient à remercier les représentants du GTA de leur attachement et de leur volonté de rehausser l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation en 2022.

### **Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa**

En 2022, le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) a tenu trois séances ordinaires et deux séances extraordinaires, dont la séance sur l'obligation de consulter, qui se sont déroulées dans Zoom. Puisque le CCA a demandé de prévoir, dans ses réunions, l'interprétation dans la langue des signes américaine (ASL), le personnel continue de prendre ces dispositions pour rehausser l'accessibilité. On a offert activement d'autres formes d'aide, dont on pouvait se prévaloir sur demande.

Le personnel consulte le CCA dans les réunions en présentiel, les courriels, les groupes de travail, les examens des plans d'implantation, les études d'évaluation

environnementale et les consultations sur les projets de revitalisation. Des centaines de projets sont revus dans le cadre de la réunion annuelle sur l'obligation de consulter.

Le mandat du CCA prendra officiellement fin au printemps 2023; de nouveaux membres seront alors nommés à ce comité. C'est pourquoi nous mettrons en lumière, dans le compte rendu de 2023, certains travaux menés par le Comité pendant le mandat de 2018-2022.

Le CCA donne au Conseil municipal et au personnel de la Ville son avis sur les questions se rapportant à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées à Ottawa. La Ville comprend de nombreux comités consultatifs; toutefois, le CCA est le seul qui est missionné par la loi, dans le cadre de la LAPHO. En plus des secteurs d'activité dans lesquels la Ville s'acquitte de son devoir de consultation auprès du CCA, le Conseil municipal et le personnel de la Ville sont en mesure de tenir des consultations sur différents projets qui tirent parti du point de vue de l'accessibilité. Le public peut participer à ces réunions; on a constaté une augmentation dans l'inscription des délégués publics à ces réunions dans les dernières années. Le Bureau de l'accessibilité communique avant ces réunions aux intervenants intéressés, par courriel et sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca), l'information portant sur lesdites réunions.

La Ville est extrêmement reconnaissante de l'ardeur et de la participation des membres du CCA pendant ce mandat. Ces membres ont été nommés au début de 2019, dans la foulée de l'élection municipale de 2018. Les membres du CCA peuvent aussi siéger au Comité pour deux mandats, et nombreux sont ceux qui ont décidé de siéger à nouveau au Comité dans ce deuxième mandat. En raison des retards dans leur nomination, certains membres du Comité termineront leur mandat après avoir siégé pendant 10 ans. On ne sait pas combien d'heures les membres du Comité consacrent à leurs fonctions; or, il est certain que les membres sont extrêmement généreux du temps et de l'expertise qu'ils consacrent afin de faire d'Ottawa une ville plus accessible pour toutes et pour tous.

Pendant ce mandat, le Comité a participé à des consultations sur un millier de projets environ, dont les propositions de plans d'implantation et les projets qui tiennent compte dès le départ du point de vue de l'accessibilité, ou encore pour réaménager des installations afin de les rendre plus inclusives. Par exemple, le Comité est consulté depuis la conceptualisation de projet comme *Ādisōke*, soit la nouvelle succursale principale de la Bibliothèque publique d'Ottawa, et les stations de l'O-Train : dans un cas comme dans l'autre, la Ville a intégré dans ses projets des fonctions d'accessibilité nouvelles et innovantes.

Le Comité a continué de se réunir pendant la pandémie, en adressant des commentaires sur les initiatives de Santé publique Ottawa, dont le plan de mise en œuvre de la vaccination pour les personnes en situation de handicap. Il a en outre donné des conseils sur le Programme d'innovation lié aux terrasses, lancé en 2020 afin d'autoriser l'aménagement ou l'agrandissement des terrasses et des cafés des restaurants de la localité pour alléger certaines pressions financières causées par la fermeture des établissements décrétée par le gouvernement provincial.

En vertu de la LAPHO, la Ville a l'obligation de consulter le CCA sur les terrains de jeux nouveaux ou réaménagés dans les parcs municipaux. Le Comité a donc déposé des recommandations rigoureuses pour s'assurer que les parcs et les terrains de jeux sont des espaces amusants, inclusifs et sécuritaires pour tous, dont les personnes en situation de handicap.

Le Comité consultatif est aussi intervenu massivement pour s'assurer que nos élections municipales, dont les élections partielles, se déroulent dans un souci d'accessibilité et que les électeurs ont les outils adaptatifs dont ils ont besoin pour s'exprimer et exercer leur droit de vote.

Le Comité a également fait des commentaires sur des projets épineux, dont la délivrance des permis des sociétés de transport privées et la mise en œuvre des projets pilotes de trottinettes électriques de la Ville. Dans les cas nécessaires, les membres du Comité ont posé au personnel de la Ville des questions difficiles pour s'assurer que les principes de l'accessibilité des personnes âgées et des personnes en situation de handicap étaient respectés, priorisés et appliqués. Ils ont aussi fait la promotion d'une plus grande transparence dans les décisions liées à l'accessibilité afin de permettre aux résidents de savoir comment et pourquoi sont prises les décisions sur l'accessibilité.

On a lancé en décembre 2022 le processus de mise en candidature pour commencer à recruter les nouveaux membres du CCA dans ce mandat du Conseil municipal. Les membres actuels ont aidé le personnel de la Ville en participant à une vidéo de recrutement qui met en lumière l'importance des travaux du Comité selon la diversité de ses points de vue et des expériences vécues. [Cette vidéo promotionnelle](#), tournée en français et en anglais, porte également sur les programmes d'aide dans l'accessibilité, dont l'interprétation, par des interprètes sourds, dans la langue des signes américaine (ASL) et dans la LSQ, ainsi que le sous-titrage. On consacre les efforts de recrutement à assurer la diversité de la représentation de la communauté des personnes en situation de handicap.

La Ville tient à remercier les membres de son CCA de leur précieux concours. Grâce à ces efforts, le personnel et le Conseil municipal continuent de s'assurer d'inclure les

personnes en situation de handicap et d'éliminer les obstacles physiques, sociaux et attitudinaux dans les activités de planification, de conception et de prise de décisions de notre municipalité.

### **Consultation des intervenants**

La consultation des personnes en situation de handicap est toujours un objectif prioritaire du BA dans le PAMVO de 2020-2024. Épaulées par le BA, plusieurs autres directions générales ont aussi commencé à nouer des liens dans le cadre de consultations ciblées auprès des personnes en situation de handicap.

En 2022, le personnel de la Ville a continué de coordonner les réunions trimestrielles avec les représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), le Conseil canadien pour les aveugles (CCA), l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEPAC) et l'Ottawa Disability Coalition (ODC). Pendant ces réunions, le personnel de la Ville a répondu aux questions et s'est penché sur les motifs d'inquiétude de la communauté à propos des infrastructures, des programmes et des services de la Ville. Ces réunions permettent aussi de faire connaître au personnel de la Ville les tendances et les faits nouveaux qui peuvent éclairer les priorités dans les années à venir. Voici certains thèmes débattus à l'occasion des réunions tenues en 2022 :

- les services en ligne de Mon Para Transpo
- les autobus électriques à batterie
- la description des textes dans les stations de transport en commun
- le Programme d'innovation lié aux terrasses
- les entreprises de taxi privées et les animaux d'assistance
- les trottinettes électriques
- le déneigement
- les voies cyclables et les sentiers polyvalents
- la planification des mesures d'urgence
- le transport en commun rapide par autobus
- le traitement des bordures des quais
- l'Hôpital d'Ottawa
- le logement abordable et accessible

En décembre 2022, à l'occasion des festivités virtuelles organisées par la Ville dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées, Mark Sutcliffe, maire d'Ottawa, a remis à l'ODC la proclamation de la journée afin de remercier tous les

membres de cette coalition qui tâchent de rendre la Ville plus accessible et inclusive à l'intention de nos résidents.

Le personnel de la Ville continue aussi de travailler en collaboration avec la National Capital Association for the Deaf et a mené en 2022 des consultations sur différents points, dont la prorogation du service de téléscripteur (ATS).

La Ville a des liens solides avec les représentants de ces organisations, qu'elle continuera de consulter en 2023. Nombre de ces représentants sont des bénévoles auprès de leur organisation et sont très généreux de leur temps et de leurs compétences. Le personnel tient à remercier ces intervenants communautaires de leur temps et de leurs efforts soutenus afin de s'assurer que notre Ville est accessible pour tous les résidents.

### **Ontario Network of Accessibility Professionals**

Depuis 2019, la Ville assure la gouverne de la coordination des travaux de l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP). L'ONAP, organisation non constituée en société et volontaire, est un « réseau de professionnels de l'accessibilité qui se consacrent à la promotion de l'accès universel pour les personnes en situation de handicap, en publiant de l'information, des ressources et les règles de l'art ». Ce réseau comprend des employés des organisations désignées dans le secteur public qui jouent un rôle direct dans la mise en œuvre de la LAPHO. En plus des municipalités, les membres de l'ONAP travaillent généralement pour les services policiers, les organisations de transport en commun, les hôpitaux et les établissements d'enseignement (agréés auprès des ministères de l'Éducation ou du ministère de la Formation et des Collèges et Universités). La Ville joue un rôle prépondérant dans l'échange de l'information et des ressources au sein de ce groupe, dont les membres lui apportent beaucoup d'aide et d'information.

En 2022, la Ville a tenu une réunion virtuelle avec les membres de l'ONAP. Mary Bartolomucci, directrice de la politique et des normes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (aujourd'hui retraitée), a présenté au groupe un exposé sur les activités nouvelles du gouvernement provincial et a répondu aux questions posées par les membres de l'ONAP. Ces réunions permettent à la Ville de connaître les nouvelles initiatives consacrées à l'accessibilité et les moyens grâce auxquels le gouvernement provincial appuie le secteur public dans l'application de la LAPHO. La Ville d'Ottawa travaille en collaboration avec la Ville de Waterloo pour organiser, au printemps 2023, une réunion en présentiel.

## **Réseau canadien d'accessibilité**

En 2021, à l'occasion de la Journée de l'accessibilité de la Ville, on a annoncé que cette dernière travaillerait en partenariat avec le Réseau canadien d'accessibilité (RCA). Ce réseau, qui relève aujourd'hui de la gouverne de l'Accessibility Institute de l'Université Carleton, s'inscrit dans le cadre d'une collaboration nationale pour promouvoir l'accessibilité des personnes en situation de handicap grâce :

- à la recherche et à l'innovation
- à la sensibilisation et à la formation
- aux politiques
- à l'emploi
- à la consultation de la collectivité

Le RCA donne à l'ensemble des secteurs, des disciplines et des industries les moyens de collaborer et d'échanger des connaissances, afin de minorer les doubles emplois et de miser sur les forces et les réalisations de chacun dans la recherche de solutions.

Le RCA est constitué d'un consortium de collaborateurs représentant différentes organisations partout au Canada, dont les établissements d'enseignement postsecondaire, les organisations à but non lucratif, les fournisseurs de services, les associations et les fondations, ainsi que l'industrie publique et privée.

Le Conseil consultatif est constitué de membres représentant chacun des partenaires officiels du RCA. Le rôle de ces membres consiste à apporter au Réseau l'opinion pancanadienne sur la promotion de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. D'un océan à l'autre, les membres du Conseil donnent, au Conseil de gouvernance au nom des organisations partenaires, des conseils et des recommandations afin :

- de s'assurer que le Conseil de gouvernance et les comités des domaines de compétences misent sur l'expérience vécue par les personnes en situation de handicap et sur l'expérience de leur équipe de soutien
- de jouer le rôle de groupe baromètre multisectoriel, multidisciplinaire et pancanadien auprès du Conseil de gouvernance et des comités des domaines de compétences
- de guider le travail des comités de domaines de compétences en siégeant à un ou plusieurs de ces comités, selon les besoins et les possibilités

- de constituer une tribune dans laquelle les organismes partenaires peuvent apprendre en se réunissant, en plus de collaborer et de réseauter

La Ville est membre du Comité consultatif du RCA et préside le Comité des domaines de compétences dans le secteur des politiques. Le BA a aussi commencé à participer aux activités de toutes les autres communautés de praticiens et travaillera en collaboration avec le personnel de la Ville pour accroître la représentation en 2023.

Cette collaboration, qui s'inscrit directement dans le Plan stratégique de la Ville, permet à l'administration municipale de respecter les priorités stratégiques du Conseil. La Ville continue de miser sur ce partenariat pour :

- accroître l'excellence des services grâce à l'innovation afin d'améliorer les services offerts et de répondre aux besoins de la population
- investir dans le perfectionnement professionnel des dirigeants actuels et éventuels de la Ville, en leur confiant le rôle de représentants municipaux
- attirer les talents des quatre coins du Canada en mobilisant un groupe de professionnels de 12 établissements d'enseignement postsecondaire, organismes à but non lucratif, associations, fondations et secteurs privés vigoureux, adaptatifs et diversifiés
- permettre à Ottawa de progresser comme employeur de prédilection à l'échelle nationale
- optimiser et faire progresser la sécurité, l'accessibilité, la culture et le bien-être social et physique des résidents vulnérables
- tirer parti des modèles de conceptions accessibles et durables pour bâtir un environnement qui répond aux besoins projetés dans la croissance et les services de la Ville

Pour la Ville, ce partenariat est l'occasion d'orienter et de faire progresser son Plan d'accessibilité municipal, ainsi que les travaux du CCA, du Groupe de travail sur l'accessibilité et du personnel qui s'occupe de l'accessibilité dans chaque direction générale.

En tant que chef de file de l'accessibilité, la Ville continue de faire valoir le travail novateur de son personnel, afin de répondre aux besoins actuels et projetés des communautés diverses et de tirer parti des partenariats qui appuient ses efforts de promotion du droit des résidents à participer sans obstacle à la vie sociale, politique, économique et culturelle d'Ottawa.

## **International Association of Accessibility Professionals**

En 2020, la Ville s'est affiliée à l'International Association of Accessibility Professionals (IAAP) et a reconduit son affiliation en 2021. Cette association a pour mission de définir, de promouvoir, d'améliorer et de diversifier le milieu de l'accessibilité dans le monde entier pour la reconnaissance professionnelle, l'information et le réseautage afin de permettre de créer des produits, des contenus, des services et des environnements accessibles.

L'IAAP est un organisme associatif à but non lucratif, destiné aux particuliers et aux organisations qui œuvrent dans le domaine de l'accessibilité ou qui se dotent de compétences et de stratégies dans ce domaine. Son objectif est d'aider les professionnels du domaine à se perfectionner, et les organisations, à intégrer l'accessibilité dans leurs services, produits et infrastructures. La Ville d'Ottawa a ainsi accès à des experts, à des perspectives d'apprentissage et aux règles de l'art dans le monde entier pour améliorer l'accessibilité dans ses activités et sur son territoire. La Ville profite déjà des nombreuses activités d'apprentissage offertes par l'entremise de l'IAAP. Le personnel du BA se consacre aussi à la certification par l'entremise de l'IAAP, ce qui apporterait un concours positif aux projets de la Ville, en plus d'épauler le personnel de la municipalité.

On tient aussi, sur demande, des réunions pour échanger de l'information. En octobre 2022, le personnel de la DGPIDE, de la Direction générale des services de transport en commun et du BA s'est réuni avec TransLink, qui est l'administration du transport sur la côte sud de la Colombie-Britannique, pour discuter des règles de l'art et des lignes de conduite de la Ville dans la conception des arrêts d'autobus variables.

### **Formation sur l'accessibilité en 2022**

Comme le précise l'article 7 du RNAI, les organismes, dont la Ville, sont obligés d'offrir une formation sur les exigences des normes d'accessibilité et sur les dispositions du Code des droits de la personne. La formation doit être adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes, dont celles qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation, et doit être offerte le plus tôt possible.

Les paramètres originels du Plan de formation sur l'accessibilité de la Ville ont été approuvés par le Conseil municipal le 27 mars 2012. La **recommandation 3** de ce rapport a pour effet d'approuver le Plan de formation à jour sur la LAPHO à l'intention du personnel (**pièce 2**), dont l'addition du nouvel Atelier consacré aux répercussions sur l'accessibilité et les mises à jour apportées aux activités de formation déjà offertes. Cette recommandation a aussi pour effet de modifier la formation sur la conformité de la

gestion à la LAPHO, qui est désormais lui aussi obligatoire pour les superviseurs des postes portant la désignation du niveau 6. À terme, les gestionnaires et les superviseurs des niveaux 1 à 6 suivront cette formation selon les modalités exposées ci-après.

Les tiers fournisseurs et entrepreneurs doivent aussi s'assurer qu'eux-mêmes et leur personnel suivent la formation voulue dans le cadre des Clauses et conditions générales des marchés conclus avec la Ville. Ce cours de [Formation en ligne sur l'accessibilité pour les entrepreneurs et les consultants externes](#) est comparable, dans son contenu, à la séance en ligne suivie par les employés de la Ville.

En 2022, la COVID-19 et les autres situations d'urgence de la Ville ont continué d'avoir des incidences sur le déroulement de la formation sur l'accessibilité offerte au personnel et aux bénévoles de la Ville d'Ottawa. C'est pourquoi nous avons continué d'offrir en virtuel toutes ces activités de formation. Bien que le BA soit conscient de l'importance de la formation en présentiel pour les discussions ciblées et pour la conservation de l'information, il convient aussi de signaler que la formation virtuelle offre un degré supérieur d'accessibilité et permet au BA d'inclure un nombre considérable de participants dans les séances de formation afin de respecter les impératifs de conformité dans les délais. Le BA continuera de discuter des options se rapportant au déroulement de la formation.

Au 31 décembre 2022, 87 % des employés de la Ville avaient suivi la Formation sur la LAPHO : l'accessibilité pour tous, offerte dans l'ensemble de l'administration municipale. Les nouveaux membres du personnel suivent cette formation dès qu'ils le peuvent. Au total, 3 148 personnes, dont des employés à temps partiel et des employés saisonniers, ont suivi l'an dernier la Formation sur la LAPHO : l'accessibilité pour tous. En outre, après l'élection municipale de 2022, on a donné, aux nouveaux conseillers municipaux et aux conseillers municipaux réélus de l'information dans leur dossier d'orientation, en plus de leur présenter des exposés sur l'obligation de suivre la Formation sur la LAPHO : l'accessibilité pour tous. Cette séance d'apprentissage électronique est obligatoire pour tous les conseillers municipaux et pour tout le personnel de leur bureau.

Voici la répartition des employés qui ont suivi cette formation selon la langue :

- français: 33 employés
- anglais: 3 115 employés

Les employés qui suivent cette formation sont invités à commenter le cours dans un sondage. Voici un aperçu des commentaires qu'ils ont exprimés en 2022 :

- Les vidéos sont vraiment très bien faites! J'ai beaucoup apprécié la vidéo tournée avec l'interprète dans la langue des signes, en particulier, parce que j'ai eu le sentiment de comprendre les signes qu'il faisait en suivant avec l'audio.
- Grâce aux vidéos supplémentaires, cet exposé a été vraiment extraordinaire. Je n'aurais pas pu en dire autant sans ces vidéos.
- Les vidéos ont été utiles et sont justifiées.
- Exposé très sérieux et informatif.
- Programme super facile et exceptionnel!
- Des ressources supplémentaires ont permis de mieux comprendre les sujets débattus.
- Même si je n'avais pas à utiliser les ressources auxiliaires, après les avoir consultées, j'ai eu l'impression qu'elles pouvaient être très utiles pour tous ceux et celles qui en ont besoin.
- L'expérience a été exceptionnelle. J'ai beaucoup appris. J'espérais qu'il y aurait eu un peu moins d'information, mais tout s'est quand même très bien déroulé. Merci!

Nous revoyons à intervalles réguliers les commentaires déposés pour apporter des améliorations au cours. D'après les commentaires déjà déposés, le BA sait que, compte tenu de la durée du cours, l'information donnée est très complète. Nous continuons d'apporter de l'aide au personnel dans l'ensemble de l'administration municipale sur les questions et les inquiétudes liées à l'accessibilité et se rapportant expressément à leur poste et aux activités de leur direction générale.

Il est important de noter que les taux de conformité mentionnés se fondent sur un instantané dans le temps; ainsi, certains employés ont pu être formés entre le moment où ils ont été embauchés et celui où le rapport a été établi. Il est également important de préciser qu'il n'est pas possible de former les employés qui ne sont pas activement présents dans l'établissement de travail, par exemple ceux en congé d'invalidité de longue durée, en congé de maternité ou qui prennent d'autres congés autorisés. On surveille chaque trimestre la non-conformité au règlement d'application, et la direction, les carrefours des Ressources humaines de la Ville, le Groupe de travail sur l'accessibilité et le BA travaillent en collaboration pour s'assurer que la Ville répond aux besoins en formation du personnel dans le cadre du RNAI.

Pour veiller à ce que le personnel suive une formation « adaptée à ses fonctions », la Ville offre les activités suivantes liées au thème de la LAPHO, que nous décrivons dans ce rapport :

- LAPHO : L'accessibilité pour tous
- Formation sur la conformité de la gestion à la LAPHO
- Approvisionnement accessible
- Documents accessibles
- Atelier consacré aux répercussions sur l'accessibilité

### **Formation sur la conformité de la gestion à la LAPHO**

Les gestionnaires et les superviseurs du niveau 5 et des niveaux supérieurs suivent la formation obligatoire sur la conformité de la gestion à la LAPHO afin d'éclaircir leurs fonctions et leurs attributions précises et de mieux respecter les exigences de la section 7.2 du RNAI. Cette formation encourage les gestionnaires à adopter les principes de l'accessibilité, à connaître les mesures d'adaptation destinées au personnel en situation de handicap et à s'assurer qu'eux-mêmes et leur personnel répondent aux exigences de la LAPHO.

En raison des changements apportés au rapport, les superviseurs du niveau 6 faisaient partie de la liste des membres du personnel qui devaient obligatoirement suivre, en 2022, la formation sur la conformité de la gestion à la LAPHO. Voilà pourquoi il y a eu une augmentation considérable de la demande exprimée pour ce cours dans l'ensemble de l'administration municipale.

Ainsi, en 2022, le BA a offert 14 séances de formation, dont trois séances de formation intégrale pour le personnel dans certaines directions générales; au total, 342 employés ont donc participé à l'ensemble des séances. Il s'agit d'une augmentation de 300 employés formés rien qu'en 2022 par rapport à l'année précédente. En outre, parce qu'il plaide activement en faveur de l'accessibilité pendant les jours de scrutin par anticipation spécial durant les élections municipales, le BA et le personnel de la Direction générale des services de transport ont travaillé de concert pour organiser une réunion animée par le coordonnateur, Accessibilité du système de transport en commun et qui a réuni 17 participants. Toutes les demandes exprimées par les directions générales pour la formation intégrale ont été satisfaites en 2022 et continueront d'être priorisées en 2023.

On a modifié, dans l'ensemble de l'administration municipale, les responsabilités des superviseurs dont les postes portent la désignation du niveau 6. C'est pourquoi les RH ont recommandé que le BA continue de donner, au personnel se situant à ce niveau, la formation obligatoire prévue.

## **Formation sur l'approvisionnement accessible**

Afin d'intégrer et de suivre les fonctions accessibles de l'approvisionnement, le BA offre l'Atelier sur l'approvisionnement accessible aux employés dont les fonctions consistent à mener des achats à intervalles réguliers. Cet atelier très interactif permet aux participants de faire un tour d'horizon des fonctions accessibles, des facteurs dont il faut tenir compte dans l'achat des biens et dans l'administration des contrats, ainsi que des moyens à prendre pour améliorer l'accessibilité des biens, des services et des installations en général. Même s'il n'y a pas eu, en 2022, d'ateliers sur l'approvisionnement accessible, ces séances sont offertes sur demande. Jusqu'à maintenant, plus de 900 employés ont participé à cet atelier. Nous avons tenu en 2022 une discussion informelle avec le personnel des Services sociaux et communautaires, ce qui a permis de veiller à ce que les employés puissent poser des questions ciblées sur l'application des principes de l'accessibilité dans leurs opérations d'achat normales. Le BA continue de diffuser à intervalles réguliers les ressources dans l'approvisionnement accessible à l'intention des employés qui doivent s'occuper de suivre les approvisionnements accessibles.

## **Formation sur les documents accessibles**

En 2022, plus de 100 employés ont suivi une formation pour produire des documents accessibles en Microsoft Word. Cinquante autres employés ont suivi une formation pour produire des documents accessibles en PDF, et 25 employés ont suivi une formation sur l'utilisation du logiciel Axes pour vérifier et corriger les documents en PDF.

## **Formation des bénévoles dans le domaine de l'accessibilité**

Tous les bénévoles de la Ville doivent suivre la formation complète offerte sur la LAPHO dans le cadre de leur intégration. En 2022, 194 nouveaux bénévoles ont suivi cette formation. Il s'agit d'une augmentation de 156 bénévoles par rapport à 2021, en raison de l'augmentation de la demande exprimée pour les bénévoles qui reviennent travailler en présentiel dans le cadre des programmes, des services et des infrastructures de la Ville.

## **Nouveau – Atelier consacré aux incidences sur l'accessibilité**

Afin d'aider le personnel de toute la Ville à rédiger des déclarations significatives relativement aux répercussions sur l'accessibilité dans leurs rapports aux comités et au Conseil municipal, le BA a mis au point une nouvelle séance de formation destinée aux rédacteurs des rapports, aux gestionnaires de projet et à tous les membres du personnel qui se consacrent à l'élaboration des politiques. Dans cette séance de

90 minutes, on passe en revue le document intitulé « Les trois étapes pour rédiger les déclarations relatives aux répercussions sur l'accessibilité » et on donne aux participants l'occasion de faire un retour sur les rapports propres à certaines directions générales et sur les considérations se rapportant à l'accessibilité.

À la fin de 2022, le BA a offert cette séance de formation dans le cadre d'un projet pilote auquel ont participé des employés de l'ensemble de l'administration municipale, dont des membres du Groupe de travail sur l'accessibilité. Cette séance spécifique prévoyait plus de temps et de ressources pour permettre au personnel de faire des commentaires afin d'améliorer le contenu offert dans ce cours. Le BA a pris connaissance de ces commentaires et a apporté différentes améliorations pour généraliser cette séance de formation en 2023.

### **Approvisionnement**

La Ville continue de veiller à ce que ses opérations d'achat tiennent compte de la conception, des critères et des fonctions accessibles selon les modalités prévues dans l'article 5 du RNAI. Elle s'assure que dans toute la mesure du possible, la conception, les fonctions et les critères de l'accessibilité entrent en ligne de compte dans les opérations d'achat, quelle que soit leur valeur en dollars.

En 2021, les Services de l'approvisionnement ont attribué plus de 1 300 nouveaux contrats (en tenant compte des prorogations optionnelles) dont la valeur est supérieure à 15 000 \$ dans le cadre des pouvoirs délégués, ce qui donne un total approximatif de 1, 035 milliard de dollars. Du point de vue de la valeur en dollars, les impératifs d'accessibilité faisaient partie de 99 % de l'ensemble des nouveaux marchés publics, après correction pour tenir compte des cas dans lesquels ces impératifs ne s'appliquent pas. Il convient de noter qu'il y a, dans la capacité de la Ville à donner cette information, un décalage qui ne cadre pas avec les délais dans lesquels ce rapport doit être déposé; c'est pourquoi la déclaration de cette information accuse toujours une année de retard.

La plupart des directions générales font le suivi des opérations d'approvisionnement accessibles de moins de 15 000 \$ en faisant appel au Formulaire de suivi mensuel de l'approvisionnement. Créé en 2020 à l'aide des outils d'Office 365, ce formulaire est à la disposition de tous les employés, qui ne sont pas obligés d'avoir accès au réseau. Les directions générales qui font le suivi des exemptions sont invitées à adresser des rappels aux membres du personnel qui mènent des opérations d'achat, afin de s'assurer que l'on tient compte de l'accessibilité dans tous les achats qui s'y prêtent. La plupart des directions générales qui font le suivi des exemptions achètent essentiellement les articles répertoriés dans la liste des achats qui ne se prêtent pas aux impératifs d'accessibilité. En tenant compte, dans toutes ses opérations d'achat,

des caractéristiques et des critères de la conception accessible, la Ville s'assure que les biens d'équipement, l'information et les infrastructures publiques sont accessibles pour les clients qui sont en situation de handicap.

## **Élections municipales de 2022**

Le Bureau des élections a la volonté d'administrer les élections municipales pour qu'elles soient accessibles aux électeurs, aux travailleurs électoraux, aux candidats et aux tiers annonceurs, conformément à la *Loi de 1996 sur les élections municipales* (la « LEM »), à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), ainsi qu'aux normes et aux règlements d'application afférents.

Voilà pourquoi le Bureau des élections mène différentes initiatives en prévision des élections municipales, par exemple en se réunissant avec le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA), en mettant à la disposition des électeurs plusieurs outils et services d'accessibilité et en formant tous les travailleurs électoraux dans le domaine de l'accessibilité, comme nous l'expliquons ci-après.

### **Plan d'accessibilité avant le jour du scrutin**

Conformément au paragraphe 12.1(2) de la LEM, le greffier municipal doit « prépare[r] un plan pour le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles pour les électeurs et les candidats handicapés et le met[tre] à la disposition du public avant le jour du scrutin lors d'une élection ordinaire ».

En prévision des élections municipales de 2022, le Bureau des élections a présenté un exposé au CCA le 21 juin 2022. Les membres du CCA ont fait des commentaires sur le nombre de bureaux de scrutin dans lesquels on met à la disposition des électeurs des tabultrices de vote accessibles, sur les salles de toilette accessibles, sur le recrutement de personnes en situation de handicap comme travailleurs électoraux, sur les moyens de communication et de promotion des élections municipales d'Ottawa et sur l'intégration des personnes en situation de handicap dans ces documents de promotion.

D'après les commentaires déposés par le CCA et par le public, selon les « leçons apprises » dans les précédentes élections municipales et pour respecter les exigences de la LEM, le Bureau des élections a rédigé un plan d'accessibilité, qu'il a publié sur le site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) le vendredi 23 septembre 2022 dans les formats suivants :

- [Plan détaillé de l'accessibilité des élections municipales de 2022 de la Ville d'Ottawa](#) (version détaillée);

- [Plan de l'accessibilité des élections municipales de 2022 de la Ville d'Ottawa](#) (version abrégée).

## **Vue d'ensemble des élections municipales de 2022**

Les élections municipales de 2022 se sont déroulées le lundi 24 octobre 2022 conformément à la LEM et au rapport du personnel intitulé «[Compte rendu sur les élections municipales de 2022 et modifications aux règlements et aux politiques liés aux élections](#)» selon les explications données ci-après.

### **Bureaux de scrutin**

Lorsqu'il s'agit de choisir les bureaux de scrutin d'une élection, l'article 45 de la LEM prévoit que le greffier municipal a, en vertu de la loi, l'obligation d'établir le nombre et le lieu des bureaux de scrutin pour l'élection selon ce qu'il juge « le plus pratique pour les électeurs ». Conformément au paragraphe 45(2) de la LEM, « [l]orsqu'il choisit les emplacements des bureaux de vote, le secrétaire veille à ce que chacun d'eux soit accessible aux électeurs handicapés ».

Le paragraphe 45(7) de la LEM oblige à prévoir, les jours de scrutin, un bureau de vote sur les lieux :

- d'un établissement destiné à l'accueil, au traitement ou à la formation professionnelle de membres ou d'anciens membres des Forces canadiennes
- d'un établissement qui compte, le 1<sup>er</sup> septembre, au moins 20 lits occupés par des personnes handicapées, infirmes ou souffrant d'une maladie chronique
- d'une maison de retraite qui compte, le 1<sup>er</sup> septembre, au moins 50 lits occupés

Outre les dispositions de la LEM, le Bureau des élections tient compte de la diversité géographique d'Ottawa (zones urbaines, banlieue et zones rurales), ainsi que de la composition sociale et économique de la population pour s'assurer que tous les électeurs sont sur un pied d'égalité du point de vue de l'accès dans chaque quartier et pour veiller à ne pas leur imposer de difficultés inconsidérées lorsqu'il s'agit de participer au processus démographique de l'élection de leurs représentants.

Conformément aux dispositions évoquées ci-dessus, le personnel de la Ville a répertorié environ 681 bureaux de vote pour les élections municipales de 2022. Il s'agit entre autres des établissements multi résidentiels offrant des soins et qui ne respectent

pas le seuil du « nombre de lits » indiqués dans la loi, mais auxquels on a déjà fait appel comme bureaux de scrutin dans des élections municipales antérieures.

Comme il l'a fait dans les précédentes élections, le Bureau des élections reverra l'accessibilité de chaque bureau de scrutin. Le personnel de la Ville mènera des visites sur les lieux et remplira un aide-mémoire détaillé de l'accessibilité afin de s'assurer que tous les bureaux de scrutin sont accessibles pour les électeurs et les candidats en situation de handicap.

L'aide-mémoire de l'accessibilité a déjà été mis au point de concert avec le personnel du Bureau de l'accessibilité et de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique de la Ville. Cet aide-mémoire permet d'évaluer des infrastructures comme des ascenseurs, les rampes d'accès, les mains courantes, l'éclairage et la largeur des portes. On portera à la connaissance des électeurs les fonctions accessibles sur le site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) et dans les lettres de notification des électeurs.

On met aussi à la disposition des électeurs, dans tous les bureaux de scrutin, des fiches de commentaires qui dressent la liste des moyens grâce auxquels les électeurs peuvent adresser des commentaires au Bureau des élections, comme le prévoit le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI). Nous avons fait imprimer les fiches de commentaires pour respecter les lignes de conduite de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) pour ce qui est de la clarté des caractères d'imprimerie en tenant compte du braille.

### **Scrutins en présentiel**

On a tenu trois scrutins distincts en personne, pendant les sept jours du scrutin, pour permettre aux électeurs d'exercer leur droit de vote dans les élections municipales de 2022. D'après le succès remporté dans les jours de scrutin par anticipation spécial, le Bureau des élections a porté à neuf, durant les quatre jours compris entre le samedi 24 septembre et le mardi 27 septembre 2022, le nombre d'établissements de vote par anticipation spécial. Durant ce scrutin, on a offert l'option permettant de « voter dans tout bureau de vote » : les électeurs pouvaient ainsi se présenter dans n'importe quel établissement, quelle que soit leur adresse, afin d'exercer leur droit de vote. Tous les bureaux pour le vote par anticipation spécial mettaient à la disposition des électeurs une tabulatrice de vote accessible (TVA), comme nous l'expliquons ci-après.

Des scrutins par anticipation ont eu lieu le vendredi 7 octobre et le vendredi 14 octobre 2022, et les élections ont eu lieu le lundi 24 octobre 2022. Pendant ces jours de scrutin, les électeurs avaient la possibilité de voter dans leur quartier.

Tous les jours de scrutin, les bureaux de vote étaient ouverts de 10 h à 20 h, sauf dans les foyers de soins de longue durée et dans les maisons de retraite, dont les horaires étaient parfois réduits.

En outre, s'il ne peut pas physiquement entrer dans le bureau de vote, l'électeur peut demander qu'on lui apporte son bulletin de vote à sa voiture, à l'extérieur de l'immeuble, ou même ailleurs dans le bureau de vote. Les électeurs pouvaient faire savoir au personnel électoral qu'ils souhaitaient exercer leur droit de vote à l'auto en arrivant au bureau de vote en appelant le Bureau des élections; ou encore, un ami ou un aidant pouvait prévenir le personnel électoral dans le bureau de vote.

### **Scrutin par bulletin de vote spécial par la poste**

Comme nous l'avons précisé, le Conseil municipal a approuvé et édicté, le 23 mars 2022, le Règlement n° 2022-75, soit le « Règlement de la Ville d'Ottawa autorisant l'utilisation de méthodes de vote alternatives pour l'élection municipale de 2022 et toute élection partielle qui pourrait avoir lieu durant le mandat du Conseil 2022-2026 », conformément à l'alinéa 42(1)(b) de la LEM. Ce paragraphe prévoit que le Conseil municipal peut adopter les règlements « autorisant l'utilisation par les électeurs d'un mode de scrutin de remplacement qui n'exige pas d'eux qu'ils se présentent à un bureau de vote pour voter, comme par exemple le vote par correspondance ou par téléphone ».

Le scrutin par bulletin de vote spécial par la poste a fait l'objet d'un premier projet pilote à Ottawa pendant l'élection partielle 2020 du quartier 19 (Cumberland) en raison de la COVID-19. En prévision des élections municipales de 2022 et suivant les discussions qui ont eu lieu avec SPO à propos des répercussions chroniques de la COVID-19, le personnel a recommandé de mettre en œuvre, pour les élections municipales de 2022 et les élections partielles qui pourraient avoir lieu pendant le mandat 2022-2026 du Conseil municipal, un processus de scrutin par bulletin de vote spécial par la poste.

Ce processus permet aux électeurs admissibles de soumettre au Bureau des élections une demande pour se faire envoyer par la poste un bulletin de vote spécial. Après la fin du délai de deux semaines prévu pour déposer ces demandes, le Bureau des élections a envoyé par la poste aux électeurs 10 179 trousse de scrutin par bulletin de vote spécial par la poste. Ces trousse comprenaient des instructions pour voter, un formulaire de déclaration de l'électeur, un bulletin de vote, une enveloppe de vote secret et une enveloppe réponse affranchie. Les électeurs devaient faire parvenir par la poste ou livrer en mains propres leur enveloppe de retour cachetée au Bureau des

élections ou aux Centres du service à la clientèle au plus tard à 16 h 30 le jour du scrutin, soit le lundi 24 octobre 2022.

Il y a eu quatre activités de traitement des bulletins de vote spéciaux par la poste pour les élections municipales de 2022, et les résultats officiels des activités de traitement des bulletins de vote spéciaux par la poste ont été archivés en lieu sûr jusqu'au moment où ils ont été téléversés sur le serveur des résultats en présence des vérificateurs externes à la fin du scrutin, le lundi 24 octobre 2022.

Au total, 8 549 bulletins de vote spéciaux par la poste ont été déposés avec succès, et un bulletin de vote spécial par la poste a été rejeté conformément aux procédures pour le scrutin par bulletin de vote spécial par la poste.

### **Exercice du droit de vote par procuration**

Les électeurs qui ne pouvaient pas se rendre dans les bureaux de vote les jours de scrutin ou qui étaient mal à l'aise de se rendre dans les bureaux de vote pour exercer leur droit de vote pouvaient nommer un mandataire afin de voter en leur nom conformément à la LEM. Le mandataire doit être un électeur admissible et peut quand même exercer son propre droit de vote. Il peut voter pour une seule autre personne, à moins de représenter plus d'un membre de sa propre famille.

Pour nommer un mandataire, l'électeur et la personne qu'il veut constituer comme mandataire devaient remplir deux exemplaires de la Nomination d'un mandataire (formulaire 3). La personne nommée comme mandataire devait apporter le formulaire rempli au Bureau des élections, à l'hôtel de ville ou dans un Centre du service à la clientèle (sauf le Centre sportif Walter Baker) dans la période comprise entre le jeudi 1<sup>er</sup> septembre 2022 et le lundi 24 octobre 2022, pendant les heures normales, et le faire certifier par le personnel de la Ville. Une fois le formulaire certifié, le mandataire devait l'apporter au bureau de scrutin pour qu'on lui donne un bulletin de vote.

Un total de 364 formulaires de nomination d'un mandataire ont été certifiés dans le cadre des élections municipales de 2022.

### **Exercice du droit de vote dans les foyers de soins de longue durée et dans les maisons de retraite**

Comme nous l'avons précisé, le paragraphe 45(7) de la LEM dispose que le jour du scrutin, un point de vote doit être aménagé dans les locaux des institutions dans lesquelles au moins 20 lits sont occupés par des personnes handicapées, infirmes ou souffrant d'une maladie chronique et dans les maisons de retraite dans lesquelles au

moins 50 lits sont occupés. Conformément à la LEM, le scrutin s'est déroulé dans 114 foyers de soins de longue durée pendant les élections municipales de 2022.

Afin de maîtriser les risques de propagation de la COVID-19 pour les résidents, le personnel et les travailleurs électoraux dans les foyers de soins de longue durée et dans les maisons de retraite, le personnel a travaillé en collaboration avec SPO pour mettre en œuvre des mesures de sécurité afin de donner aux résidents l'occasion de voter.

En plus de la formation qui leur était offerte par le Bureau des élections, les travailleurs électoraux en poste dans ces établissements devaient aussi visionner une vidéo de formation fournie par SPO à propos des mesures générales de prévention et de contrôle des infections et de l'équipement de protection individuelle.

### **Taux de participation des électeurs**

Suivant la période de révision qui a pris fin le vendredi 16 septembre 2022, on a dénombré 722 227 électeurs admissibles dans les élections municipales de la Ville d'Ottawa en 2022. Un total de 316 254 électeurs ont exercé leur droit de vote, ce qui donne un taux de participation de 43,79 %. Ce taux est légèrement supérieur à celui des élections municipales de 2018, dans le cadre desquelles 269 772 bulletins de vote ont été déposés, ce qui donne un taux de participation de 42,55 %.

### **Outils et services de votation accessibles**

En misant sur le succès du déploiement des nouvelles technologies dans les dernières élections, le Bureau des élections a continué d'offrir en ligne plusieurs outils sur le site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) pour les élections municipales de 2022. Ces outils en ligne permettaient aux électeurs :

- de vérifier où ils peuvent voter
- de s'assurer qu'ils sont inscrits dans les listes électorales
- de s'inscrire dans les listes électorales
- de modifier leur information dans les listes électorales
- de vérifier les candidats dans leur quartier
- de demander un bulletin de vote spécial par la poste

Un autre outil en ligne permettra aux citoyens et candidats en ligne comme travailleurs électoraux dans les élections municipales de 2022.

Pour veiller à ce que le processus du scrutin en présentiel soit accessible pour tous les électeurs et toutes les électrices, le Bureau des élections mettra à leur disposition plusieurs outils d'accessibilité, dont :

- le bulletin de vote imprimé en gros caractères
- la feuille à effet de loupe
- la liste en braille des candidats et les modèles de bulletin de vote en braille
- un numéro de téléphone cellulaire pour s'adresser à un employé du centre d'appels pendant les élections. Les électeurs pourront faire appel à cette fonction afin de communiquer avec le personnel du Bureau des élections et de lui lire leur bulletin de vote par téléphone

En outre, tous les bureaux pour le vote par anticipation spécial, tous les bureaux de vote par anticipation et tous les bureaux de vote dans les maisons de retraite et dans les établissements de soins de longue durée mettront à la disposition des électeurs une tabulatrice de vote accessible (TVA). La TVA permet aux électeurs en situation de handicap de voter en privé et de manière autonome en faisant appel à des fonctions accessibles, soit :

- un support visuel bilingue sur écran de 19 pouces, doté d'une fonction d'agrandissement des caractères et d'augmentation du contraste;
- un clavier en braille
- des interrupteurs basculant de gauche à droite (boutons de gauche et de droite de couleur différente)
- un dispositif de commande au souffle
- des casques d'écoute pour entendre les enregistrements bilingues

Ce processus consiste à remplir et certifier au préalable le formulaire prévu dans la loi. En outre, les travailleurs électoraux peuvent aider les électeurs à exercer leur droit de vote en se rendant dans leur chambre dans les institutions.

En outre, les clients de Para Transpo pouvaient réserver leurs déplacements à destination et au départ des bureaux de scrutin une semaine d'avance pendant n'importe lequel des sept jours de scrutin en présentiel. Ce délai de réservation prolongé a permis de s'assurer que les clients de Para Transpo avaient l'occasion de programmer leurs déplacements plus tôt que dans le délai normal de réservation de 24 heures.

## **Travailleurs électoraux**

Le Bureau des élections a la volonté de respecter les exigences des normes sur l'emploi accessible et de s'assurer que l'accessibilité entre en ligne de compte dans ses pratiques de recrutement et d'embauche. Le personnel du Bureau des élections a participé à plusieurs activités de sensibilisation afin de rejoindre le plus grand nombre de personnes possible qui souhaitaient travailler dans les élections. Dans le cadre de ces activités, on a installé des kiosques dans les centres de loisirs ou pendant les événements spéciaux et on a présenté des exposés en virtuel à différents groupes communautaires.

Pour les élections municipales de 2022, les personnes admissibles pouvaient déposer leur candidature en faisant appel à l'application du personnel électoral en ligne, ou encore par courriel, par la poste ou en présentiel au Bureau des élections ou à l'occasion des événements de sensibilisation mentionnés ci-dessus. Le Bureau des élections a continué d'offrir sur demande, à tous les travailleurs électoraux, des mesures d'adaptation en cas de handicap. Les candidats pouvaient indiquer, dans leur demande, tous leurs besoins du point de vue de l'accessibilité. Tout le personnel électoral devait suivre la formation qui lui est destinée et qui prévoyait une section formelle consacrée à l'accessibilité. En outre, tout le personnel de la Ville qui a participé aux élections municipales de 2022 a suivi la formation obligatoire sur la LAPHO.

## **Communication et sensibilisation dans le cadre des élections municipales de 2022**

L'information sur les élections municipales de 2022, notamment à propos des outils et des initiatives dans le domaine de l'accessibilité, a été communiquée aux électeurs et aux candidats sur un certain nombre de plateformes de communication bilingues et accessibles, selon les modalités ci-après. Le cas échéant, toutes les activités de communication se sont déroulées conformément aux exigences de la LAPHO, du RNAI et des normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 du niveau AA.

En août 2022, pour mieux faire connaître les options offertes dans le scrutin de l'élection et outre les exigences de la publicité officielle, le Bureau des élections a créé, en partenariat avec les Services de l'information du public et des relations avec les médias (SIPRM), et adressé par la poste, à tous les électeurs admissibles inscrits dans la liste électorale, une brochure bilingue. Cette brochure donnait de l'information sur la marche à suivre pour exercer les droits de vote, sur les bureaux et les dates de scrutin, en plus de comprendre de l'information permettant aux électeurs de trouver le nom et le

numéro de leur quartier et de prendre connaissance de la liste des candidats à l'élection dans leur quartier.

En outre, le personnel a exécuté une vaste campagne dans les médias afin de communiquer avec les électeurs, les candidats et les tiers annonceurs pendant toute la durée du cycle électoral. Des vidéos, des infographiques et des photos ont été diffusés en français et en anglais sur les pages [Twitter](#) et [Facebook](#)) du Bureau des élections et portaient sur différents thèmes liés aux élections municipales de 2022, à savoir :

- les périodes de mise en candidature et d'inscription des candidats et des tiers annonceurs
- les changements apportés au périmètre des quartiers
- le recrutement et l'embauche des travailleurs électoraux
- les outils Web destinés aux résidents
- les dates et les heures du scrutin ainsi que l'option permettant de voter grâce au bulletin spécial par la poste
- les outils d'accessibilité offerts aux électeurs

Parmi les vidéos qui ont été publiées, le Bureau des élections a produit, de concert avec le Bureau de l'accessibilité, des vidéos d'action en direct représentant des électeurs en train de faire appel aux outils et aux services de l'accessibilité mis à leur disposition dans les bureaux de scrutin, dont le bulletin de vote imprimé en gros caractères, la feuille à effet de loupe, la liste en braille des candidats et les modèles de bulletin de vote en braille, la tabulatrice de votre accessible (TVA) et la possibilité d'exercer les droits de vote à proximité du bureau de scrutin.

### **Événements de sensibilisation du public**

Le Bureau des élections a participé à plusieurs activités de sensibilisation afin de donner aux résidents de l'information sur les moyens d'exercer leurs droits de vote et de poser leur candidature pour travailler aux élections municipales de 2022. Dans le cadre de ces activités de sensibilisation, on avait installé les kiosques dans différents établissements communautaires, dans les écoles et dans les établissements de la Ville.

Des exposés ont également été présentés en virtuel dans le cadre du Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et par l'entremise des groupes communautaires The Good Companions — Seniors Without Walls.

### **Information destinée aux candidats et aux tiers annonceurs**

Puisque le Bureau des élections est conscient de l'importance d'encourager la diversité et l'inclusion au Conseil municipal, le personnel a travaillé de concert avec les

intervenants internes, dont le personnel du Service de l'équité des genres et des races, de l'inclusion, des relations avec les Autochtones et du développement social, des Services en français et du Bureau de l'accessibilité, ainsi qu'avec différents groupes et organismes communautaires, pour donner plus d'information sur la marche à suivre afin de se porter candidat aux élections municipales de 2022. Le personnel a aussi mis au point le Guide « Se porter candidat à la mairie ou comme conseiller municipal aux élections municipales de 2022 de la Ville d'Ottawa » et a organisé une séance d'information virtuelle à ce sujet. Ce guide et le diaporama des séances d'information ont été diffusés sur le site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) et ont été communiqués aux intervenants, qui les ont fait suivre aux membres de leurs réseaux.

Le personnel a aussi créé, pour les candidats à des fonctions de conseiller scolaire et les tiers annonceurs, des guides intitulés « Se porter candidat comme conseiller scolaire aux élections municipales de 2022 de la Ville d'Ottawa » et « Devenir tiers annonceur inscrit aux élections municipales de 2022 de la Ville d'Ottawa ». Ces guides ont également été publiés sur le site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) et communiqués aux intervenants.

En outre, le Bureau des élections a remis aux candidats, lorsqu'ils ont rempli leur déclaration de candidature, une copie du « Guide des candidates ou candidats pour des élections accessibles » de l'Association des directeurs généraux, secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario (ADGSTMO).

Pendant tout le cycle électoral, on a donné aux candidats, dans les comptes rendus qui leur étaient destinés et les séances d'information auxquelles ils participaient, des renseignements sur la communication accessible, sur la sélection d'un bureau de campagne accessible, de même que sur le service à la clientèle accessible. Toutes les séances d'information virtuelles ont été offertes en français et en anglais et ont été interprétées dans le langage des signes.

### **Compte rendu sur l'accessibilité après le jour du scrutin**

Enfin, comme l'exige la LEM, le greffier municipal doit rendre public un rapport sur le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles pour les électeurs et les candidats handicapés. Ce rapport doit être établi et publié dans les 90 jours du scrutin dans les élections ordinaires.

C'est pourquoi le Bureau des élections a passé en revue la mise en œuvre du Plan d'accessibilité dont il est question ci-dessus ainsi que les commentaires exprimés sur l'accessibilité des élections municipales de 2022 et a préparé le « [Rapport sur l'accessibilité des élections municipales de la Ville d'Ottawa en 2022](#) », qui a été publié sur le site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) le lundi 20 février 2023.

Le Bureau des élections continuera de prendre connaissance des commentaires qui lui sont adressés sur l'accessibilité des élections municipales de 2022 et travaillera de concert avec ses intervenants en prévision des élections municipales de 2026 et des élections partielles qui pourraient avoir lieu pendant le mandat 2022-2026 du Conseil municipal.

### **Journée de l'accessibilité**

Dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité, la Ville d'Ottawa a organisé, le 1<sup>er</sup> juin 2022, sa 19<sup>e</sup> Journée annuelle de l'accessibilité. Cette année, l'événement a porté sur le thème « L'intersectionnalité, la célébration de la diversité au sein de notre communauté ».

Ont participé à cet événement virtuel, la mairesse suppléante, Laura Dudas, qui a déclaré que le 1<sup>er</sup> juin était consacré à la Journée de l'accessibilité à Ottawa, et le directeur municipal, Steve Kanellakos, qui a encouragé tous les participants à « faire du handicap une partie intégrante de la société inclusive ».

Avait aussi été invitée à cet événement, Sarah Jama, conférencière principale et directrice exécutive du Disability Justice Network of Ontario, qui a donné une vue d'ensemble réaliste, qui donne matière à réflexion, sur certains obstacles institutionnels, systémiques, environnementaux et physiques que doivent toujours affronter les personnes en situation de handicap en Ontario.

À la fin de l'événement, on a tenu une discussion en table ronde sur l'intersectionnalité et sur les handicaps. Les participants à cette table ronde ont parlé des expériences qu'ils ont vécues comme personnes en situation de handicap et dans leurs identités intersectionnelles. Ils ont parlé des obstacles et des difficultés du quotidien, ainsi que des moyens d'être plus inclusif dans nos vies personnelle et professionnelle.

Afin de promouvoir l'inclusion de tous les participants, différents moyens d'aide pour l'accessibilité étaient offerts pendant l'événement, dont l'interprétation dans la langue des signes américaine (ASL) et dans la langue des signes québécoise, le sous-titrage en temps réel continu en français et en anglais et la traduction simultanée en français.

### **Événement de l'Halloween : Treat Accessibly**

Le 29 octobre 2022, la Ville d'Ottawa a organisé pour la première fois depuis 2019, dans le cadre de l'événement en présentiel du maire à l'hôtel de ville, l'activité annuelle Friandises ou bêtises avec le maire. Cette année, la Ville a noué un partenariat avec « Treat Accessibly », mouvement destiné à rendre l'Halloween accessible et inclusive pour tous et pour toutes et à mieux faire connaître l'accessibilité en distribuant des

friandises devant les maisons. Dans le même ordre d'idées, le Bureau du protocole a lancé plusieurs articles afin de rendre l'événement plus accessible, dont des articles non comestibles (crayons et vignettes distribués parmi les enfants), en plus de prévoir des files d'attente et des entrées accessibles pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, ainsi que des niveaux sonores et des effets lumineux réduits. La promotion de cette initiative s'est déroulée sur les réseaux sociaux et dans d'autres activités externes de communication. En outre, « Treat Accessibly » avait posé des panneaux indicateurs sur les pelouses dans le cadre de cet événement, et on a distribué des fanions de pelouse parmi les participants, qui pouvaient les ramener à la maison, en plus de prendre part à l'initiative de la soirée de l'Halloween.

### **Journée internationale des personnes handicapées**

Le 1<sup>er</sup> décembre 2022, la Ville d'Ottawa a organisé, en virtuel dans Zoom, sa quatrième Journée annuelle internationale des personnes handicapées. Bien que la journée officielle soit observée le 3 décembre, la Ville a avancé la date de l'événement pour s'adapter aux participants qui souhaitaient prendre part à différents événements en virtuel organisés sur tout le territoire de la Ville ou ailleurs dans le monde et pour s'assurer de compter sur des conférenciers très compétents pour l'événement.

Plus de 160 personnes ont participé à l'événement de cette année. La Ville souligne chaque année cette journée pour promouvoir les droits et le bien-être des personnes en situation de handicap, de même que pour mieux faire connaître les obstacles qu'affrontent les personnes en situation de handicap.

Cette année, l'événement de l'ONU portait sur le thème « Des solutions transformatrices pour un développement inclusif : Le rôle de l'innovation pour alimenter un monde accessible et équitable ».

Mark Sutcliffe, maire d'Ottawa, a lancé l'événement en prononçant le mot d'ouverture, qui portait sur la priorité consacrée par la Ville à l'accessibilité dans le cadre du nouveau mandat du Conseil municipal, en plus d'annoncer la proclamation de cette journée. Wendy Stephanson, directrice municipale par intérim, a mis en lumière certaines initiatives que la Ville a consacrées à l'accessibilité dans l'année écoulée.

Deux conférenciers avaient été invités à l'événement : M. Philip Rizcallah, président-directeur général des Normes d'accessibilité Canada, a fait le point sur l'élaboration et l'avancement des normes fédérales sur l'accessibilité, notamment en passant en revue la norme sur l'environnement bâti; M. Rich Donovan a décrit dans leurs grandes lignes la priorité et l'orientation se rapportant au quatrième examen législatif de la LAPHO.

Le programme de la dernière moitié de l'événement prévoyait les discours de représentants de la collectivité qui ont travaillé en collaboration avec la Ville à de nombreuses initiatives dans le domaine de l'accessibilité. M. Phillip Turcotte, président du Comité consultatif sur l'accessibilité, a parlé des nombreux projets que les membres du Comité ont revus, dans les quatre dernières années, selon le point de vue de l'accessibilité, en plus de parler de la prochaine campagne de recrutement des nouveaux membres du Comité. Pour clore l'événement, M. Jerry Fiori, ancien président de l'Ottawa Disability Coalition, a parlé des origines du groupe et de l'importance des réseaux formels et informels, ainsi que de la nécessité de collaborer avec la Ville pour mieux faire connaître et éliminer tous les types d'obstacles que doivent affronter les personnes en situation de handicap dans la collectivité.

## **Réalisations dans le cadre des initiatives d'accessibilité des directions générales en 2022**

Le lecteur trouvera ci-après- la synthèse des différentes initiatives et interventions menées en 2022. Ces initiatives ont permis de prévenir et d'éliminer les obstacles contre l'accessibilité dans les services, les programmes, les opérations d'achat et les projets de la Ville.

Ce rapport ne comprend pas toutes les initiatives d'accessibilité menées par la Ville en 2022. La liste complète de tous les résultats des initiatives d'accessibilité de 2022 est reproduite dans la **pièce 4**. Les nombreuses initiatives qui avaient été mises en veilleuse à cause de la COVID-19 ont été reprises l'an dernier.

### **Initiatives d'information et de communication en 2022**

La Ville est fière d'être un chef de file de l'accessibilité et entend diffuser l'information sur ses politiques, procédures et activités de formation dans le domaine de l'accessibilité sur le site ottawa.ca. Au début de 2022, le BA a mis à jour les pages consacrées à l'accessibilité sur le site Web de la Ville pour améliorer l'expérience offerte aux utilisateurs. Dans une nouvelle section intitulée « Accessibilité à la Ville », le BA publie les pages et les articles actualisés pour permettre aux résidents d'avoir accès à l'information la plus récente sur l'accessibilité selon le principe du « guichet unique ». La page du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) a elle aussi été actualisée pour donner de l'information claire et transparente sur le mandat, les récents travaux, le calendrier des réunions, ainsi que les procès-verbaux des réunions antérieures et les motions adoptées par le Comité. Le lien donnant accès à la page du CCA fait aussi désormais partie de la page de renvoi « Accessibilité à la Ville » pour permettre aux utilisateurs de mieux prendre connaissance des activités du Comité.

Pendant que la Ville recommençait à offrir de nombreux services courants en 2022, la COVID-19 a continué de pénaliser démesurément les personnes en situation de handicap. De plus, d'autres situations d'urgence comme la manifestation du convoi de camionneurs et le dérèglement ont obligé la Ville à communiquer d'urgence l'information dans des formats accessibles. Pendant ces situations d'urgence, le BA a travaillé en étroite collaboration avec d'autres directions générales de la Ville et le Service de police d'Ottawa pour veiller à adresser aux résidents des communiqués accessibles, en donnant de l'information aux résidents vulnérables dans des documents publics comme l'infolettre Pleins feux sur l'accessibilité, en plus de prévoir le sous-titrage et l'interprétation dans la langue des signes américaine (ASL) et dans la langue des signes québécoise dans les points de presse journaliers.

En 2022, le coût des services d'interprétation gestuelle pour les points de presse postérieurs aux réunions du Conseil et relatifs aux communiqués liés aux situations d'urgence, pour les événements et pour les assemblées virtuelles s'est chiffré à 71 000 \$. Ce chiffre correspond à 149 séances organisées pour la Ville. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2021 (82 000 \$ et 192 séances), parce qu'il y a eu moins de points de presse liés à la COVID-19. Ces efforts permettent de réduire les obstacles dans la communication pour la collectivité des personnes sourdes et de s'assurer que tous les résidents de la Ville d'Ottawa ont accès à l'information essentielle.

Parce que les besoins ont été plus évidents pendant la pandémie, on a aussi constaté une augmentation de l'activité dans les directions générales qui offrent l'interprétation gestuelle pour les séances d'information technique et les événements.

D'après les discussions qui ont eu lieu avec le personnel des Services de l'information du public et des relations avec les médias, on a décidé qu'à partir de 2023, l'interprétation gestuelle ne serait assurée que pour les points de presse liés aux situations d'urgence. Le BA continuera toutefois d'aider toutes les directions générales qui veulent offrir le service d'interprétation gestuelle dans leurs événements en virtuel ou en présentiel et a aussi mis au point le Guide pour l'interprétation en langue des signes, qui comprend des instructions détaillées et les facteurs dont il faut tenir compte pour intégrer ce service dans l'ensemble des assemblées, des consultations, des festivités ou des événements communautaires de la Ville.

Le Conseil municipal ayant approuvé la mise à jour annuelle 2021 du PAMVO, on a approuvé un projet pilote pour attribuer dans l'ordre des demandes la somme de 10 000 \$, puisée dans le Budget administratif du Conseil municipal, afin d'aider les membres du Conseil à offrir des formats accessibles et des moyens d'aide à la

communication pour donner de l'information à leurs commettants. Ces crédits budgétaires sont aujourd'hui offerts en permanence à tous les membres du Conseil.

Ces fonds permettent d'assurer l'accessibilité des communiqués écrits, ainsi que de la communication en présentiel, en vidéo et en visioconférence.

Ces fonds pourraient servir à financer :

- le sous-titrage et la transcription d'événements en direct ou préenregistrés (et la traduction et le sous-titrage en français)
- l'interprétation en ASL et en LSQ
- le recours à des préposés aux services de soutien à la personne (événements en direct)
- la traduction en braille
- la création de documents Word, PDF et PowerPoint accessibles, dont les infolettres destinées aux résidents des quartiers
- à hauteur de 20 % des fonds par an, l'amélioration de l'accessibilité des sites Web et des documents électroniques (par exemple les infolettres) à partir des services de la liste des offres à commandes de la Ville.

Ce budget est géré par les Services de soutien au Conseil municipal pour le compte du greffier municipal, selon les règles précédemment établies par l'ancien Comité des services aux membres.

On a porté l'existence de ce fonds à la connaissance des nouveaux membres du Conseil pendant la séance d'orientation sur le « cadre législatif » d'octobre 2022, et on adressera en 2023 à tous les membres du Conseil municipal plus de communiqués sur ce fonds.

Le BA publie chaque mois, sous le titre « Pleins feux sur l'accessibilité », une infolettre destinée à ses abonnés. Cette infolettre comprend des articles sur les services, les événements, les programmes et les initiatives de l'accessibilité, de même que sur d'autres thèmes liés afin de tenir au courant les résidents et les abonnés. Les articles publiés dans cette infolettre en 2022 ont entre autres porté sur les sujets suivants :

- la prise de rendez-vous pour la quatrième dose du vaccin et les moyens d'aide offerts pour promouvoir l'accessibilité
- l'aide offerte aux résidents par l'entremise de la Ville d'Ottawa (pendant la manifestation du convoi de camionneurs)
- les séances de consultation de la Direction générale des travaux publics

- les documents de consultation accessibles à la Bibliothèque publique d'Ottawa
- les services en ligne de Mon Para Transpo
- les occasions de faire un coup d'éclat sur les plages de la Ville d'Ottawa
- le Programme pilote des trottinettes électriques 2022
- la première « borne-fontaine à boire » d'Ottawa
- les moyens d'aide à l'accessibilité offerts dans les bureaux de scrutin de la Ville d'Ottawa
- le quatrième examen législatif de la LAPHO
- le programme de formation sur les déplacements d'OC Transpo (article Pleins feux sur la formation sur les déplacements)
- les programmes Snow-Go et d'aide Snow-Go
- le Carrefour de services communautaires de la rue Catherine, qui offre des lieux sûrs et accessibles aux résidents
- les efforts de recrutement du Comité consultatif de l'accessibilité

En 2022, le BA a publié, en français et en anglais, 16 numéros de cette infolettre, qui mettaient à l'honneur plus de 50 articles sur les initiatives de l'accessibilité, les services, les événements et les invitations de toutes les directions générales dans l'ensemble de la Ville. En décembre 2022, cette infolettre a été adressée à 4 643 abonnés en anglais, soit 310 abonnés de plus qu'en 2021, et à 215 abonnés en français, soit 23 abonnés de plus que l'année précédente. Le BA entend diffuser publiquement des comptes rendus et de l'information et continuera de tâcher de trouver des moyens d'augmenter le nombre d'abonnés de cette infolettre.

À l'automne 2022, le Conseil municipal a approuvé l'application de l'impôt sur les logements vacants (ILV). C'est pourquoi le personnel de l'ancienne Direction générale des services des finances s'est assuré que le formulaire de l'ILV était conçu pour respecter les exigences de la LAPHO. D'autres moyens d'aide liés à l'accessibilité sont également offerts aux résidents pendant la période de déclaration des revenus au titre de cet impôt, dont une ligne téléphonique exclusive qui permet aux résidents de déposer leur déclaration en comptant sur de l'aide au téléphone, ou encore de demander qu'on leur adresse le formulaire imprimé. La documentation auxiliaire accessible sur l'ILV comprend aussi des documents conçus pour être accessibles, l'information publiée dans différentes langues et une vaste campagne de promotion pensée pour rejoindre les résidents sur tout le territoire de la Ville.

La Ville est fière de signaler que grâce aux efforts qu'elle ne cesse de consacrer à l'amélioration de l'accessibilité du Web, le site ottawa.ca s'est récemment classé dans le premier percentile des cotes d'accessibilité de WebAIM. WebAIM est un organisme à but non lucratif qui a son siège dans les locaux de l'Institute for Disability Research, Policy and Practice à l'Université de l'État de l'Utah. Depuis 2019, cet organisme analyse chaque année l'accessibilité des pages d'accueil du premier million de sites Web les plus visités; elle dresse une liste à partir de sources dignes de foi. En 2022, le site ottawa.ca s'est classé au 13 329e rang parmi le million de sites analysés; toutefois, à une époque très récente, soit mars 2023, notre site Web s'inscrivait au 6 156e rang (le 99e centile). Il s'agit de notre meilleur rang dans les annales d'Ottawa et du rang connu le plus élevé parmi les grandes municipalités de l'Ontario.

L'équipe de l'assurance de la qualité (AQ) de la Ville évalue les applications Web et les sites Web destinés au public et à l'interne pour s'assurer qu'ils respectent les règles WCAG et que les personnes en situation de handicap peuvent s'en servir. Cette équipe a mené plus de 180 examens de l'accessibilité en faisant appel à différents outils pour les sondages automatisés et manuels. Ces employés sont des sondeurs parfaitement formés et certifiés, qui travaillent en étroite collaboration avec les entreprises indépendantes qui se consacrent à l'accessibilité des tiers afin de veiller à offrir l'expérience la plus positive qui soit aux personnes en situation de handicap.

Le personnel de la Ville a consacré un nombre d'heures considérable pour s'assurer que les applications Web nouvelles et existantes respectent largement ou rigoureusement les exigences de la LAPHO. En outre, cette équipe a travaillé en collaboration avec des fournisseurs de logiciels, des équipes de développement internes et les responsables des achats afin de promouvoir l'importance de produire des applications et des sites Web accessibles.

En 2022, l'équipe de l'AQ a continué de mettre au point ses outils et processus dans le cadre de l'amélioration continue du processus de sondage de l'accessibilité du Web et a étendu ses sondages aux périphériques mobiles dans le cadre de la pérennisation des applications Web pour s'assurer qu'elles continuent de respecter les exigences de la loi. De plus, en 2022, l'équipe de l'AQ a réussi à faire ajouter d'autres exigences cotées dans de nombreuses demandes de propositions (DDP) pour veiller à ce que dans l'ensemble, les fournisseurs tiers respectent mieux la version actuelle de la LAPHO. L'équipe de l'AQ a consacré d'innombrables heures à consulter, former et guider différents groupes de clients pour les aider à parfaire leurs connaissances dans le domaine de l'accessibilité, non seulement pour corriger les lacunes actuelles dans

l'accessibilité, mais aussi pour appliquer les leçons apprises dans les initiatives projetées.

Avant 2022, la Ville faisait appel à une application appelée SIRE E-Agenda pour créer et publier en ligne les ordres du jour, les procès-verbaux de réunions et les rapports du Conseil municipal, des comités et des commissions. L'application SIRE E-Agenda a atteint la fin de sa durée utile, et le Bureau du greffier municipal a récemment remplacé le logiciel existant par la nouvelle solution eScribe. Voici entre autres les principaux avantages de ce logiciel, qu'utilisent plusieurs autres municipalités au Canada :

- amélioration du rendement et de la fiabilité
- amélioration de l'accessibilité du Web
- diffusion en continu bilingue sur le Web mieux intégrée avec les ordres du jour
- amélioration de la sécurité de la TI
- amélioration du format, ainsi que de l'aspect et du style des documents portant sur les réunions du Conseil municipal et des comités
- amélioration des économies liées aux heures du personnel et aux ressources
- amélioration de l'expérience offerte aux membres du Conseil municipal, aux résidents et aux employés

Bien que cette nouvelle application Web ne soit pas parfaitement conforme à toutes les exigences des Règles WCAG 2.0 du niveau AA, elle a été mise à l'épreuve par un tiers, les lacunes ont été cernées, et le fournisseur s'est engagé à les corriger. La Ville continuera d'offrir des formats et des moyens d'aide à la communication accessibles pour s'assurer que les résidents en situation de handicap puissent avoir accès à l'information dans les délais.

Il faut signaler que pour les besoins de ce rapport, la Ville continue d'utiliser un libellé priorisant la personne lorsqu'il s'agit des personnes en situation de handicap. Or, ce libellé ne cesse d'évoluer, et il est de plus en plus question, dans les débats et dans les préférences exprimées d'utiliser un libellé priorisant le handicap. Bien que le personnel ait suivi une formation pour respecter les préférences des personnes en situation de handicap, l'utilisation, dans ce rapport, du libellé priorisant la personne correspond au libellé de la LAPHO et respecte l'avis du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA). La Ville reste réceptive aux préférences de la communauté des personnes en situation de handicap, ce qui sera évalué et débattu continuellement avec le CCA.

## Initiatives dans l'emploi en 2022

On a aussi mis à jour, en 2022, plusieurs politiques et procédures municipales destinées aux employés en situation de handicap.

L'an dernier, la Direction de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance dans le milieu de travail, qui relève de la Direction générale des services sociaux et communautaires, a actualisé et numérisé le questionnaire d'autoidentification Comptez--moi! à l'intention des employés. Tous les membres du personnel, dont les nouveaux venus, continuent de remplir ce questionnaire, et nous évaluons les données en conséquence. Ainsi, les employés qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap ont inscrit la plus forte hausse dans la représentation parmi tous les groupes méritant l'équité énumérés dans le questionnaire : leur représentation est donc passée de 7,7 % en décembre 2021 à 15,3 % en décembre 2022.

Nous avons continué l'an dernier à nous consacrer au programme VOIE (Vise l'Optimisation de l'Inclusion, de l'Équité et de la diversité). Les membres du personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires et de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle ont travaillé en partenariat au cours de l'année écoulée pour mettre en œuvre le programme VOIE en créant les lignes de conduite principales, les activités de formation, les outils et les ressources destinés à s'assurer que la Ville d'Ottawa adopte une approche globale dans un processus de dotation équitable. On a lancé au quatrième trimestre de 2022 les travaux de mise en œuvre échelonnés par phases auprès de deux directions générales, en présentant des exposés aux équipes de direction des directions générales et en organisant des séances d'orientation pour les gestionnaires de l'embauche; nous sommes en train de mettre au point une structure cadre d'évaluation afin de mesurer les processus et les résultats quantitatifs et qualitatifs de la mise en œuvre.

À la fin de 2021, le personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires a lancé la formation sur la sensibilisation aux préjugés à l'intention des employés et des dirigeants. Ces cours visent à permettre aux participants de conforter leur rôle et de préciser leurs responsabilités comme membres de la direction dans la lutte contre les préjugés inconscients dans l'administration municipale et dans leur collectivité et à mettre en lumière l'importance de sonder ses propres convictions, qui créent des obstacles systémiques pour certains employés qui font partie de notre effectif, dont les personnes en situation de handicap.

En 2022, le Centre d'apprentissage a organisé 27 séances de formation sur la sensibilisation aux préjugés pour les employés et 11 séances de sensibilisation aux

préjugés pour les dirigeants. D'autres séances de formation intégrale se sont également déroulées dans certaines directions générales.

L'impact continu sur la santé mentale des employés de la Ville, non seulement dans le contexte de la pandémie, mais aussi en raison des nombreuses urgences qui se sont produites en 2022, est reconnu par la direction et le personnel de toute l'administration municipale. C'est pourquoi la Ville a lancé, à l'intention des dirigeants du personnel, un site SharePoint qui met à leur disposition des outils d'autoévaluation et de mise au point, ainsi que des ressources pour gérer les conflits. De surcroît, la Ville a mis à jour en 2022 le site SharePoint consacré au bien-être des employés et qui comprend des articles et des ressources liés à la santé mentale afin de s'assurer que le contenu de l'information reste pertinent. Dans ses communiqués, l'équipe de la haute direction a continué d'encourager le personnel à faire appel aux ressources et aux programmes d'aide qui leur sont offerts, dont le Programme d'aide aux employés et à la famille et LifeSpeak, plateforme numérique autodirigée et consacrée au bien-être. Le contenu de LifeSpeak a été réactualisé pour tenir compte des nouveaux modules de sensibilisation à différentes questions.

La Ville a aussi noué un partenariat avec des fournisseurs pour veiller à ce que les différents collaborateurs et chefs du personnel aient accès à l'ensemble des événements et des documents de formation consacrés à la santé mentale et au bien-être. Les directions générales de la Ville ont travaillé en collaboration avec les experts conseils en bien-être des RH pour établir et étendre les programmes d'appui des pairs qui cadrent avec les règles de l'art actuelles. L'appui des pairs favorise la santé mentale et le bien-être grâce à des dialogues confidentiels et solidaires, sans porter de jugements.

De plus, la Ville a lancé l'événement de mentorat virtuel MentorHabilités, qui s'est déroulé d'octobre à novembre 2022; cette nouvelle initiative vise à souligner le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées en partenariat avec Performance Plus – Soins en Réadaptation Inc. (PPSR). PPSR offre des services d'encadrement professionnel bilingues aux candidats à des emplois à Ottawa qui sont en situation de handicap visible et non visible et mène d'autres travaux de sensibilisation dans le cadre du Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE). Les mentors bénévoles de la Ville d'Ottawa, qui regroupent des gestionnaires, des superviseurs et des employés, ont participé à une séance ponctuelle d'une heure consacrée au mentorat pour enrichir leur connaissance des options professionnelles dans les domaines qui les intéressent. Les participants ont posé à leurs mentors des questions sur les tâches journalières, les responsabilités et les

difficultés dans un environnement sécuritaire et confidentiel. Le service à la clientèle, l'administration, la technologie et la finance ont été les thèmes qui ont suscité le plus d'intérêt.

Les groupes affinitaires de la Ville ont été très actifs en 2022, notamment le groupe affinitaire des employés en situation de handicap. Un article intitulé « Fierté des personnes en situation de handicap et Journée internationale des personnes handicapées » a été publié par le chef de ce groupe affinitaire dans l'infolettre interne Au courant; l'article reprenait les citations de membres actifs qui se sont réunis pour réfléchir au sens du handicap afin de souligner la Journée internationale des personnes handicapées.

Les chefs des groupes affinitaires ont aussi organisé en novembre une vitrine pour promouvoir leurs travaux et donner aux employés de la Ville l'occasion de connaître les groupes actifs à l'heure actuelle, de savoir ce qu'il faut faire pour en devenir membre et de leur permettre de créer de nouveaux groupes. L'événement prévoyait aussi des mots d'introduction et d'entraide du directeur municipal.

La Ville compte actuellement 10 groupes affinitaires actifs, qui font la promotion des différentes expériences vécues et des identités sociales qui tiennent également compte de l'intersectionnalité parmi leurs membres.

Le BA a continué de publier l'information auprès des employés et de la direction dans des communiqués internes diffusés en 2022. Il a entre autres communiqué des comptes rendus et des ressources aux employés qui retournaient travailler dans les bureaux, en plus de continuer d'affirmer la volonté de la Ville de s'acquitter de ses responsabilités en vertu des lois. En 2022, le BA a publié 14 articles dans l'infolettre interne Au courant destinée aux employés, ainsi que 11 articles dans les bulletins de la direction. Ces articles ont entre autres porté sur :

- des rappels sur les plans d'information individualisés en cas d'intervention d'urgence au travail (PIIIUT)
- la formation sur la conformité de la gestion à la LAPHO
- les faits saillants des comptes rendus sur le PAMVO
- les Normes de conception accessible
- les événements virtuels accessibles dans la municipalité
- l'invitation à la conférence du Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE)

À la fin de 2021, la Ville a lancé sa nouvelle Politique sur la sensibilité aux produits parfumés en milieu de travail et les procédures afférentes, pour réduire la probabilité

que les employés ou les clients soient exposés aux conséquences des produits parfumés. Des communiqués internes ont été publiés en février 2022 pour promouvoir cette politique et les procédures afférentes, et on a mis au point des ressources, dont des modèles d'avis pour promouvoir un milieu de travail sans parfum, ainsi que la FAQ sur les parfums et sur les sensibilités dans le milieu de travail.

La Ville a aussi mis à jour, en juin 2022, la Politique sur l'adaptation au travail et les procédures afférentes pour s'assurer qu'elles tiennent compte des besoins de l'effectif actuel et de l'effectif projeté et qu'elles y répondent. En vertu de la LAPHO, les employeurs doivent offrir aux employés des mesures d'adaptation dans les milieux de travail afin d'éliminer proactivement les normes, les pratiques, les politiques, les exigences, les procédures ou les règles du milieu de travail qui ont ou peuvent avoir un effet discriminatoire sur les individus ou les groupes d'individus, comme l'exigent la *Loi sur les droits de la personne*. La Politique sur l'adaptation au travail est la structure-cadre dont s'inspire la Ville pour assurer un environnement de travail inclusif et sans obstacle, qui permet à la diversité des employés d'apporter leur concours en tant que membres à part entière de leur équipe de travail.

Enfin, en 2021, nous avons remplacé nos plateformes de formation virtuelle iLearn (pour les employés en réseau) et uLearn (pour les employés hors réseau) par les nouvelles plateformes MaFormation (pour les employés en réseau) et Formation (pour les employés, les entrepreneurs et les organismes communautaires partenaires hors réseau). En 2022, le personnel a tâché de s'assurer que le contenu de ces plateformes migrées était accessible pour tous les utilisateurs. Ainsi, 100 % des cours mis au point par les RH ont aujourd'hui une version accessible et un relevé de transcription accessible, deux cours obligatoires mis au point par des fournisseurs font actuellement l'objet de corrections, et on est en train d'élaborer des relevés de transcription accessibles pour quatre autres cours.

### **Initiatives dans le transport en 2022**

Conformément aux directives du Conseil, les Services de protection et d'urgence (SPU) ont mené en 2021 une étude des plaintes et des inquiétudes exprimées à propos de la qualité, de la disponibilité et des coûts des services de taxi accessibles sur demande. Ils ont pris connaissance du rapport de l'expert-conseil, et la Direction générale est en train de revoir les recommandations et de préparer le rapport du personnel, qui sera présenté au Comité à la fin du printemps 2023.

Le BA continue de recevoir de nombreuses plaintes, par l'entremise du Centre d'appels 3-1-1 et d'autres circuits directs, à propos des problèmes et du manque de taxis

accessibles disponibles sur le territoire de la Ville. Ces questions font l'objet d'un suivi, et on y donne suite dans les plus brefs délais.

Les Services des règlements municipaux ont aussi continué d'apporter leur concours financier à la DGSTC pour améliorer le transport accessible. Ils ont ainsi offert 90 000 \$ en bons de taxi, 56 000 \$ pour les bons de taxi au rabais et 200 000 \$ pour le financement du transport en zone rurale.

Hormis ce financement, les Services de transport en commun ont aussi offert l'an dernier, aux organismes fournisseurs des Services sociaux et communautaires, un financement de 856 000 \$ pour offrir des services de transport aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap dans la zone rurale. Dans l'ensemble du financement, le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location a apporté une part de 200 000 \$, générée grâce à un supplément de frais versé au titre de l'accessibilité dans les services de conavettage comme Uber et Lyft. En 2022, la demande exprimée pour les services de transport a augmenté : on a assuré 6 713 déplacements distincts (en aller ou en retour), soit environ 11 % de plus qu'en 2021. Les organismes fournisseurs ont pu répondre à environ 93 % de l'ensemble des demandes de déplacements. À terme, les Services de transport en commun continueront d'offrir du financement aux organismes fournisseurs des Services sociaux et communautaires dans le cadre du budget 2023 approuvé par le Conseil municipal.

La consultation de la collectivité est restée une priorité absolue pour le personnel des Services de transport en commun dans la mise en œuvre de différentes initiatives de promotion de l'accessibilité. En 2022, le personnel a consulté des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEPAC) et du Conseil canadien des aveugles (CCA) dans le cadre d'un examen de l'assurance de la qualité des modèles de signalétique tactile pour les stations de l'Étape 2 de l'O-Train.

Le personnel a aussi continué de travailler en collaboration avec le public, les intervenants de la communauté des personnes en situation de handicap et les conseillers municipaux dans les questions de connectivité piétonnière dans le cadre de l'Étape 2 de l'O-Train. Plus de 10 séances d'information publiques ont eu lieu l'an dernier, dont l'une avec les résidents du secteur est afin de passer en revue les changements à apporter dans les environs de la station Jeanne d'Arc et de la station Convent Glen, et une autre séance pour les résidents du secteur compris entre le chemin Richmond et l'avenue Connaught. La Ville a installé en 2022 sept des 11 liaisons piétonnières, qui donnent accès aux stations projetées de l'Étape 2, conformément aux Normes de conception accessible de la Ville. Il s'agit entre autres de

passerelles pour les piétons sur le chemin Trim, à la Place d'Orléans, sur le ruisseau Green, sur la rivière Rideau et sur le chemin Hunt Club, ainsi que de la passerelle surplombant l'avenue Woodroffe entre les pavillons du Collège Algonquin. À la fin des travaux, le programme des liaisons piétonnières de l'Étape 2 augmentera de 25 kilomètres les nouveaux sentiers polyvalents, les nouvelles pistes cyclables et les nouvelles passerelles pour piétons.

Pour donner suite aux commentaires du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) et des autres intervenants de la communauté des personnes en situation de handicap, le personnel d'OC Transpo a aussi continué de rehausser l'information offerte aux clients à propos des procédures en vigueur pour évacuer les stations, les trains et les autobus en toute sécurité en cas d'urgence. On a mis au point le contenu à publier sur le Web, qui comprend les détails se rapportant aux personnes en situation de handicap, dont les intervenants internes ont aussi pris connaissance. En 2023, nous finaliserons et communiquerons aux clients et aux intervenants internes, dans différents circuits, dont les réseaux sociaux, le contenu Web portant sur ces procédures d'évacuation dans les situations d'urgence.

Nous avons aussi revu en 2022 les procédures d'évacuation dans les tunnels de l'O-Train pour veiller à mettre en place les dispositions voulues pour les adapter aux personnes en situation de handicap. Un exercice de simulation dans les évacuations ferroviaires des clients de tous les niveaux d'aptitude physique a également eu lieu l'an dernier.

En 2023, le personnel mènera un exercice d'évacuation de l'O-Train pour simuler une situation d'urgence de grande envergure. Cette simulation prévoit un volet pour les clients en situation de handicap afin de valider l'efficacité des plans d'évacuation, ainsi que l'état de préparation du personnel dans la gestion de ce type d'événement. Cet exercice permettra de préparer notre personnel de première ligne, ainsi que les premiers intervenants et le personnel des services d'urgence, dans l'éventualité d'une vraie situation d'urgence.

Au début de 2022, OC Transpo a enrichi son parc automobile de quatre autobus électriques à batterie de 12,1 mètres (40 pieds). Ces autobus ont été équipés de la technologie d'émissions sonores pour s'assurer que les piétons et les cyclistes peuvent entendre les véhicules. OC Transpo surveille les commentaires des clients sur les nouvelles fonctions d'accessibilité des véhicules; ces commentaires ont été compilés à partir de différentes sources, dont les différentes parties prenantes de l'accessibilité, les personnes en situation de handicap et le public.

En outre, deux séances d'orientation ont eu lieu en mars et mai 2022 afin de permettre aux intervenants de se familiariser avec la technologie d'émission sonore et les autres fonctions d'accessibilité des autobus. Les représentants du BA, du Conseil canadien des aveugles, de l'INCA, de l'AEPAC, du CCA, de Réadaptation en déficience visuelle Canada et des chiens guides de l'INCA ont participé à ces séances. En s'inspirant de leurs commentaires, le personnel continuera d'équiper tous les prochains autobus électriques à batterie de la technologie d'émission sonore équivalente et des mêmes fonctions d'accessibilité embarquées.

Les intervenants issus de la communauté des personnes en situation de handicap ont eux aussi joué un rôle décisif en nous adressant des commentaires pendant le projet pilote d'abribus sécuritaire pour les oiseaux, réalisé en 2022 avec Ailes en sûreté Ottawa. Ce projet pilote a permis d'équiper trois abribus sur rue d'un verre doté d'un motif dense de petits points blancs de 5 mm. À la fin de ce projet pilote, OC Transpo a fait appel à plusieurs intervenants pour évaluer l'impact de ce motif du verre sur les personnes en situation de handicap, dont les membres de l'INCA, de l'AEPAC, du CCA, de l'Association d'Ottawa Carleton pour personnes ayant une déficience intellectuelle et du Centre de réadaptation de l'Hôpital d'Ottawa. D'après le consensus des parties prenantes de l'accessibilité, OC Transpo ne devrait pas prévoir de motif sécuritaire pour les oiseaux sur les panneaux de verre de la façade donnant sur la rue et sur la façade en amont des abribus, puisqu'il s'agit de zones dans lesquelles les clients ont besoin d'une ligne de mire claire et sans obstacle pour voir la circulation automobile qui s'approche et les autobus qui arrivent. Voilà pourquoi, si OC Transpo décide d'étendre ce projet pilote à d'autres abribus sur le territoire de la Ville, il n'y aura pas de motif sécuritaire pour les oiseaux sur les panneaux de verre de la façade donnant sur la rue et sur la façade en amont des abribus.

En 2022, nous avons consulté et mobilisé les membres du Groupe de travail sur le service à la clientèle de Para Transpo à propos de différentes questions se rapportant à la clientèle de Para Transpo. Ce groupe de travail est constitué de personnes qui sont ou qui représentent des clients inscrits de Para Transpo, dont un représentant du CCA. Le personnel d'OC Transpo s'est réuni avec les membres du Groupe de travail à huit reprises l'an dernier.

Ce groupe est intervenu massivement dans la mise au point des services en ligne de Mon Para Transpo, qui a été lancée le printemps dernier à l'intention de toute la clientèle de Para Transpo. Cet ensemble initial de services en ligne, qui est conforme aux Règles WCAG 2.0 au niveau AA, comme l'exige la LAPHO, comprend les services en ligne de Mon Para Transpo, dont la réservation et l'annulation des déplacements en

ligne ainsi que le suivi des déplacements. Le personnel lancera en 2023 la phase suivante des services de Mon Para Transpo, dont la fonctionnalité permettant aux auxiliaires désignés et aux institutions de réserver ou d'annuler des déplacements au nom de leurs clients, ainsi que des avis de rappel sur les déplacements, qui seront tous conformes aux Règles WCAG 2.1, ce qui respecte largement les exigences du gouvernement provincial.

Durant l'automne l'an dernier, le personnel a aussi mis en service une nouvelle fonction de texte en direct pour les clients de Para Transpo. Les utilisateurs peuvent désormais envoyer des messages textes au 57272 (ou au 5PARA) pour communiquer avec les représentants du service à la clientèle d'OC Transpo afin de connaître l'heure estimative d'arrivée de leur véhicule de Para Transpo, d'annuler un prochain déplacement ou de poser des questions générales sur les services de Para Transpo. À l'heure actuelle, on ne peut programmer les déplacements de Para Transpo qu'entre 6 h et minuit; toutefois, en 2023, le personnel mènera une étude de viabilité pour savoir si elle peut offrir aux clients ce service 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Si l'étude permet de constater que le service permanent serait viable, un rapport sera soumis à la Commission du transport en commun et au Conseil municipal afin de recommander de changer cette politique.

Enfin, pour améliorer dans l'ensemble l'accès aux transports en commun, le Conseil municipal a décidé de maintenir les tarifs du transport en commun aux niveaux de 2019 pour le laissez-passer Communautaire (à l'intention des bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées), pour l'EquiPass (à l'intention des personnes dont les revenus sont faibles) et pour le laissez-passer Accès (à l'intention des clients de Para Transpo qui font aussi appel aux autobus conventionnels et aux trains). De plus, en 2022 le personnel d'OC Transpo a éliminé l'obligation, pour les clients, de redemander leur laissez-passer Communautaire. Les clients dont le dossier est déjà approuvé peuvent désormais faire reconduire automatiquement leur laissez-passer tous les deux ans. Les laissez-passer Communautaire n'arrivent à expiration que lorsque le client a 65 ans révolus ou qu'il n'est plus admissible au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). OC Transpo a déposé un budget pour 2023, conformément à la directive du Conseil municipal; ce budget ne prévoit pas de hausse des tarifs des transports en commun pour l'an prochain, y compris pour les titulaires du laissez-passer Communautaire, de l'EquiPass et du laissez-passer Accès.

## **Initiatives du milieu bâti (conception des lieux publics) en 2022**

En 2022, le BA a commencé à mettre au point, pour l'ensemble de la Ville, une matrice qui précise les exigences de la LAPHO, la Norme sur la conception des lieux publics, les Normes de conception accessible (NCA) et l'intégration générale des fonctions d'accessibilité dans les programmes de construction en cours. L'objectif de cette initiative consiste à s'assurer que le personnel de toutes les directions générales connaît les impératifs de l'accessibilité dans les projets réalisés dans l'environnement bâti. Plusieurs réunions ont eu lieu avec le Groupe responsable des impératifs de l'accessibilité dans la construction (IAC), notamment avec des représentants du personnel de toutes les directions générales qui se consacrent à des projets réalisés dans l'environnement bâti. On a aussi tenu de petites réunions en regroupant des membres du personnel des directions générales ou des secteurs d'activité. Pendant ces réunions, on remplit une matrice provisoire, qui sera finalement confirmée par les Services juridiques et qui comprend l'appendice des NCA de la Ville. Les travaux se poursuivront en 2023.

La sensibilisation et la promotion de l'information sur les lois relatives à l'accessibilité et sur les pratiques émergentes sont toujours des priorités pour la Ville. En 2022, la Ville a noué un partenariat avec la National Capital Heavy Construction Association et l'Association des firmes de génie-conseil – Canada afin d'offrir une version virtuelle de la série de formation annuelle. Quatre séances virtuelles ont porté sur les questions qui intéressent à la fois la Ville et les partenaires sectoriels; la série prévoyait aussi un autre exposé sur l'accessibilité universelle dans les lieux urbains et dans l'emprise publique. Le personnel de la Ville a aussi présenté des exposés sur les fonctions d'accessibilité aux intersections protégées, dont la délimitation des pistes cyclables et des trottoirs, de même que sur l'application des indicateurs podotactiles directionnels.

Les écarts par rapport aux Normes de conception accessible de la Ville ou les cas de non-conformité à la LAPHO font l'objet d'un processus d'examen des dérogations et sont consignés conformément à la LAPHO. Le processus d'examen des dérogations de la Ville dans les projets d'infrastructure est encadré par l'Unité des normes, qui relève de la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE). Le BA intervient aussi dans ce processus et revoit les projets pour aider à mieux faire connaître les lois et à réduire les obstacles éventuels créés par ces dérogations, dans la mesure du possible. D'autres directions générales participent au processus de la DGSIE ou adoptent un processus comparable dans l'examen des dérogations. On peut consulter, dans ces projets, le CCA. En 2022, on a relevé neuf dérogations par rapport aux NCA, à savoir :

- Infrastructures cyclables du passage supérieur du chemin Belfast : Le Guide canadien de conception géométrique des routes de l'Association des transports du Canada recommande de ne pas dépasser 200 mm pour la hauteur des bordures des routes quand les vitesses opérationnelles sont inférieures à 60 km/h. En raison des contraintes imposées sur les ponts existants, la hauteur des bordures était de 295 mm.
- Sentier polyvalent du champ Robinson : Le sentier ne permettait pas de respecter les exigences relatives à la pente en raison des contraintes existantes.
- Trottoirs de Fitzroy Harbour : En raison de la présence de poteaux électriques, certains trottoirs ne respectaient pas, par endroit, la largeur obligatoire de 1,8 mètre.
- Trottoirs de la rue Albert, de la rue Queen, de la rue Slater et de l'avenue Bronson : On a rétabli le style existant des trottoirs produisant l'effet de « montagnes russes ». On a constaté que les bateaux de trottoirs donneraient lieu à des problèmes de nivellement et de drainage, en plus de porter à plus de 3 % la pente transversale des trottoirs par rapport aux entrées de cour, d'aggraver les goulets d'étranglement causés par les obstructions sur les trottoirs (dont les poteaux d'électricité) non loin des entrées de cour et pourrait occasionner des frottements sous les véhicules.
- Sentier du bassin Aquaview : Trois sites sur le parcours de la réfection de ce sentier ne respectaient pas les exigences relatives à la pente.
- Réfection du pont de l'O-Train sur le chemin Walkley : Le couloir d'accès n'est pas une zone de stationnement ni une zone automobile; c'est pourquoi la dimension de la zone d'embarquement et de débarquement des passagers est moins importante que la dimension type.
- Projet de réfection intégrée : rue Lebrun, rue Longpré, avenue Marquette, cercle Michel et autres voies publiques – Examen des dérogations relatives aux trottoirs : Des trottoirs traditionnels ont été aménagés à plusieurs endroits; l'aménagement des trottoirs de style bateau pourrait donner lieu à des problèmes de nivellement, de drainage et de raccordement à la hauteur des entrées visées.
- Panneaux d'arrêt dans tous les sens – Rue Olmstead et huit intersections : On a mené, par endroits, des travaux de construction qui

ne répondaient pas aux critères de l'accessibilité (bateaux de trottoir, bordures surbaissées et indicateurs podotactiles).

- Postes des brigadiers scolaires adultes – Avenue River Run et quatre intersections : Les sites ne répondent pas aux critères de l'accessibilité (bateaux de trottoir, bordures surbaissées et indicateurs podotactiles).

En 2022, on n'a pas relevé de projets non conformes à la LAPHO. Les projets énumérés ci-dessus représentent d'autres dérogations aux NCA de la Ville, qui débordent souvent le cadre des exigences de la loi ou qui sont réputées constituer des exceptions en vertu du RNAI.

La Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique (DGPIDE) a accompli en 2022 d'énormes progrès dans la mise à jour du Plan directeur des transports (PDT). Lancée en décembre 2021, la consultation sur la version provisoire des politiques du PDT et sur les projets de transport actif proposés a pris fin en avril 2022; une assemblée publique a eu lieu le 29 mars 2022. Bien que l'objectif consistait à soumettre au Comité des transports et au Conseil municipal, en 2022, les politiques et les projets de transport actif, nous avons décidé d'attendre le printemps 2023 en raison des répercussions causées par la manifestation du convoi de camionneurs et du calendrier des élections municipales de 2022.

Nous avons mené à bien, à l'automne 2022, l'enquête origine destination (OD), élément auxiliaire essentiel du PDT : plus de 29 000 ménages sélectionnés au hasard dans la région de la capitale nationale y ont participé. Cette année, nous avons prévu une nouvelle question pour savoir si des membres des ménages sélectionnés avaient une incapacité ou un état cognitif ou physique touchant ou limitant leur capacité de se déplacer. Les données réunies grâce à l'enquête OD serviront à mettre au point le Plan des infrastructures du PDT; l'essentiel de ce travail devrait se dérouler en 2024, lorsque les données de l'enquête OD auront été traitées et auront servi à mettre à jour le modèle de déplacements à long terme de la Ville. Nous ferons appel au point de vue de l'équité pour analyser les données de l'enquête, ce qui permettra de comprendre et de corriger les difficultés et les obstacles dans les transports. L'équité sera aussi une considération essentielle dans l'élaboration du Plan des infrastructures, dont la priorisation des projets.

Nous sommes également en train de mettre à jour les Lignes de conduite sur les niveaux de service multimodaux (LCNSM), ainsi que les exigences relatives à l'emprise pour les artères sélectionnées. Enfin, l'équipe du PDT se penche actuellement sur les nouveaux outils permettant de mieux rejoindre les groupes méritant l'équité en avançant dans la mise au point du Plan des infrastructures du PDT.

Comme nous l'avons déclaré dans le dernier compte rendu présenté au Conseil municipal, les Lignes de conduite pour la conception des intersections protégées ont été achevées en 2021 et adressées aux intervenants internes et externes. En 2022, le personnel de la DGSIE a poursuivi ces travaux, qui ont entre autres porté sur le projet des éléments de la conception de la délinéation entre le trottoir et la piste cyclable. Ce projet, mené par l'Unité des normes en partenariat avec les Services de la planification des transports, permet d'appliquer la méthode adoptée récemment pour la délinéation des bordures de rue à mi-hauteur entre le trottoir et la piste cyclable. On devrait déposer, au premier trimestre de 2023, un rapport au personnel, ainsi que les dessins de détail recommandés et d'autres lignes de conduite à appliquer aux différents éléments des infrastructures ou de l'esthétique urbaine, selon le cas. Ces travaux portent entre autres sur :

- l'examen global des cahiers des charges existants de la Ville et des autres lignes de conduite et normes applicables dans la conception et la construction des infrastructures piétonnables et cyclables
- le recensement des lacunes dans les lignes de conduite et les normes de la Ville applicables à la délimitation des bordures de mi-hauteur pour déterminer les cas dans lesquels il faut prévoir des détails supplémentaires à appliquer ou les cas dans lesquels on ne respecte pas ou on ne peut pas respecter les exigences dans le traitement de la délimitation et les autres exigences relatives à l'accessibilité
- l'élaboration de recommandations pour traiter ces lacunes et pour mettre à jour ou élaborer les lignes de conduite, les normes et les dessins détaillés de la Ville

En outre, le personnel a proposé de modifier la portée des travaux dans le Guide de conception des intersections protégées (2021) afin de mettre à jour les lignes de conduite sur le fractionnement des sentiers polyvalents en pistes cyclables et en trottoirs, de même que dans l'utilisation des indicateurs podotactiles directionnels.

Selon l'une des priorités établies pour 2023 dans le compte rendu 2022 sur le PAMVO, le BA a travaillé en collaboration avec le personnel de la Direction générale afin d'assurer la protection des places de stationnement accessibles sur rue dans différents projets. Le personnel consulte le Comité consultatif sur l'accessibilité dans les projets qui ont des incidences sur le stationnement sur rue.

Le budget 2022 approuvé par le Conseil municipal pour le Programme d'élimination des obstacles qui se dressent contre l'accessibilité se chiffrait à 2,5 millions de dollars et est désormais géré par la DGSIE. Ce budget sert à améliorer les fonctions d'accessibilité

dans les infrastructures et les parcs de la Ville, dans les cas recensés dans les vérifications de l'accessibilité. Le financement sert aussi à réactualiser les résultats des vérifications de l'accessibilité, conformément aux NCA, et à permettre d'éliminer les obstacles à la demande des groupes clients et du grand public. Les travaux réalisés dans le cadre de ce programme consistent à installer des rampes, des ascenseurs, des ouvre-portes automatiques, des panneaux indicateurs, des mains courantes dans les gradins des arénas, des sentiers extérieurs et intérieurs pour se déplacer, en plus d'aménager des terrains de stationnement et des terrains de jeux et d'apporter des corrections dans les toilettes, les vestiaires et les cuisines.

L'an dernier, le personnel a accompli d'énormes progrès dans les autres projets portant sur les éléments accessibles dans les infrastructures récréatives, à savoir :

- la plateforme panoramique accessible de l'aréna Steve Yzerman au Sportsplex de Nepean
  - les autres tâches de ce projet consistent à installer quatre dalles de verre et d'autres sièges et devraient être achevées au premier trimestre de 2023
- une cuisine parfaitement accessible dans le Pavillon Greenboro

L'an dernier, la Direction générale des travaux publics (DGTP) a consulté le public dans le cadre de son examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal. En 2022, on a lancé des campagnes de sensibilisation pour le personnel de première ligne, en faisant appel aux ressources du BA, pour mieux faire connaître et pour donner de l'information sur les questions d'accessibilité dans les opérations de déneigement. En outre, le personnel de la DGTP travaille en collaboration avec ses homologues des Services de transport en commun afin de recenser les arrêts d'autobus « névralgiques » dans lesquels l'accessibilité est un problème à cause de l'entretien hivernal. On poursuit ces travaux pour mieux faire connaître les questions d'accessibilité dans la formation du personnel.

Le Programme d'innovation lié aux terrasses s'est poursuivi en 2022. Ce programme a été mis au point à l'origine en 2020 pour aider les entreprises mises à mal par la COVID-19 en les encourageant à construire de nouvelles terrasses et à aménager des tables et des chaises pour les cafés terrasses-. Dans toutes les demandes d'aménagement de terrasse, il faut assurer un parcours piétonnier dégagé de 2 mètres et respecter les NCA de la Ville, dont les éléments repérables à l'aide d'une canne dans le périmètre de la terrasse. Le personnel de la Ville continue de vérifier les questions d'accessibilité à l'étape de l'examen des demandes, en faisant appel au personnel du BA. En outre, lorsqu'on envisage d'aménager des terrasses neuves ou d'agrandir des

terrasses, tout est mis en œuvre pour préserver un parcours piétonnier en ligne droite. On pense au mobilier urbain et aux autres obstacles quand il s'agit de veiller à aménager les parcours piétonniers en ligne droite. Les entreprises peuvent demander une aide supplémentaire dans l'accessibilité en s'adressant au personnel de la DGPIDE et du BA, qui peut notamment faire des visites sur les lieux.

Au premier trimestre de 2023, le Comité et le Conseil se pencheront sur la version révisée du *Règlement de la Ville régissant les terrasses*, de même que sur les nouvelles Lignes de conduite complémentaires sur l'aménagement des terrasses extérieures. Par souci de clarté, les nouvelles Lignes de conduite sur l'esthétique urbaine pour les terrasses comprennent une définition de la détectabilité à l'aide d'une canne et des renseignements complémentaires. En outre, d'après les commentaires de la communauté des personnes en situation de handicap, on tient compte, dans les Lignes de conduite, des facteurs se rapportant au mobilier accessible des terrasses.

En 2022, le Programme intégré de mobilier urbain (PIMU) donnait la priorité aux travaux de réparation en fin de cycle et au remplacement des bancs publics accessibles endommagés, ainsi que des bacs à déchets à trois compartiments accessibles. Le nouveau mobilier urbain est inclusif et accessible pour tous et pour toutes. Il est installé pour assurer les marges de dégagement suffisantes pour les appareils d'aide à la mobilité. Les socles du mobilier sont détectables à l'aide d'une canne. Le mobilier est sélectionné pour que les coloris contrastent avec les surfaces sur lesquelles il est posé. Tous les bancs publics comprennent un dossier, et la profondeur et la hauteur de l'assise respectent les NCA. Tous les bancs comprennent un troisième appui-bras situé à une largeur d'assise à partir de l'appui-bras de l'extrémité du banc. Les bacs à déchets sont munis d'une ouverture latérale à des hauteurs accessibles et on fait appel, pour chaque compartiment, à des coloris, des images et des textes. En 2023, on recommencera à installer, dans le cadre du PIMU, des bancs publics accessibles neufs et des bacs à déchets à trois compartiments accessibles.

La Norme pour l'aménagement d'immeubles très performants (NAITP), approuvée par le Conseil municipal en 2022, comprend des normes facultatives et obligatoires qui rehaussent le rendement des nouveaux projets immobiliers afin de réaliser des travaux de conception durables et résilients. La conception durable comprend des considérations relatives à la santé, à la sobriété énergétique, à l'accessibilité, à l'écologie, à la résilience, à la gestion des déchets et à la mobilité, ce qui a des répercussions positives sur tous les résidents de la Ville, dont les personnes en situation de handicap. Dans les indicateurs de cette norme, nous nous sommes penchés sur les considérations relatives à l'accessibilité, en collaboration avec la BA.

Cette norme est un bon exemple des moyens d'intégrer l'accessibilité dans la durabilité environnementale. Le personnel qui se consacre à la mise en œuvre de la NAITP continuera de travailler en collaboration avec le Bureau de l'accessibilité afin de veiller à tenir compte de l'accessibilité dans les domaines comme la mobilité et le stationnement, entre autres.

En 2022, dans le cadre d'une initiative environnementale, la Ville a installé à différents endroits plusieurs bornes de recharge des véhicules électriques (VE). Le personnel de la DGPIDE et le BA ont procédé à des visites sur les lieux de toutes les bornes de recharge des VE durant l'été afin d'en évaluer l'accessibilité. Le BA a déposé plusieurs recommandations pour la sélection des prochains cycles, notamment les bateaux de trottoir donnant accès aux bornes de recharge et les couloirs d'accès. Le personnel de la DGPIDE a aussi consulté le CCA dans l'aménagement des bornes de recharge des VE.

La Ville respecte la clause 80,44 du RNAI, qui porte sur les procédures d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics et sur les mesures prévues pour surmonter les obstacles temporaires quand des éléments accessibles ne sont pas en bon état. Dans les infrastructures de la Ville, ces questions sont surveillées par la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI). Dans les parcs et les lieux en plein air, la Direction générale des travaux publics assure l'entretien des éléments accessibles.

L'équipe des Services de l'entretien des parcs et des forêts s'occupe de l'entretien du point de vue de l'accessibilité, afin de s'assurer qu'il n'y a pas de débris et d'obstacles sur les voies accessibles menant aux parcs et aux terrains de jeux. Elle fait appel à différents moyens, dans l'entretien préventif des sentiers, par exemple le balayage, l'émondage des branches d'arbres et l'élagage des arbustes qui peuvent gêner les déplacements de ceux qui empruntent un parcours dans un appareil d'aide à la mobilité. Cette équipe assure l'entretien des sentiers asphaltés et en poussière de pierre pour éviter qu'il y ait des obstacles physiques. Elle assure l'entretien des terrains de stationnement de la même manière, pour s'assurer qu'ils continuent d'être accessibles. Pendant l'inspection des parcs, elle recense les nids de poule et les fissures et les répare le plus tôt possible si elle constate qu'il y a un danger. Quand il mène l'inspection des parcs, le personnel recherche les surfaces qui ne sont pas planes à cause des grandes fissures, des vides et des trous, ainsi que des dégâts causés par les inondations ou les fortes pluies. L'équipe des Services des parcs est aussi attentive aux dalles, aux bordures, aux bateaux de trottoir ou aux passerelles dont le revêtement n'est pas égal et qu'il faut peut-être réparer.

## Programme pilote des trottinettes électriques

En raison des nombreux motifs d'inquiétude et problèmes d'accessibilité dans le cadre du projet pilote des trottinettes électriques en 2021, le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) a tenu deux réunions extraordinaires sur la question en décembre 2021 et une autre réunion extraordinaire le 1<sup>er</sup> février 2022. Sept délégations publiques ont pris la parole devant le Comité à cette deuxième réunion et ont toutes exprimé les nombreux problèmes d'accessibilité relatifs aux trottinettes électriques, en précisant qu'elles s'opposaient à la continuité de ce projet pilote. Le Bureau du greffier municipal a aussi reçu un autre élément de correspondance imprimée d'un intervenant qui fait partie de la communauté des personnes en situation de handicap.

À l'époque, le CCA a adopté une motion invitant le Conseil municipal à ne pas réaliser d'autres projets pilotes portant sur les trottinettes électriques, à refuser de participer au projet pilote provincial des trottinettes électriques, à prendre des mesures pour interdire à nouveau l'utilisation des trottinettes électriques (partagées et privées) et à consacrer des ressources à la mise en application de cette interdiction. Cette motion (**pièce 9**) a été adoptée à sept voix contre une. Elle comprend les résolutions suivantes :

- Le CCA invite le Conseil municipal à ne pas mener d'autres projets pilotes permettant d'utiliser les trottinettes électriques dans les lieux publics à Ottawa, que ces trottinettes appartiennent aux usagers, que ces derniers les empruntent ou qu'ils en soient les locataires.
- Le CCA invite le Conseil municipal à refuser de continuer de participer au projet Règlement de l'Ontario 389/19 (Projet pilote – Trottinettes électriques).
- Le CCA invite en outre le Conseil municipal et le personnel de la Ville à prendre toutes les mesures nécessaires pour rétablir l'interdiction d'utiliser les trottinettes électriques dans les lieux publics, avec effet immédiatement, que les usagers soient propriétaires des trottinettes électriques, qu'ils les empruntent ou qu'ils les louent.
- Le CCA invite en outre le Conseil municipal et le personnel de la Ville à consacrer des ressources permanentes et suffisantes pour appliquer en temps réel l'interdiction d'utiliser les trottinettes électriques dans les lieux publics à Ottawa.

Le CCA a aussi adressé aux membres du Conseil municipal une note de service pour suggérer d'intégrer dans le projet certaines considérations relatives à l'accessibilité dans l'éventualité où ils approuvent une autre année du projet pilote.

Le 2 mars 2022, le personnel a présenté, au Comité des transports, le Rapport sur la stratégie et le projet pilote de 2021 relatifs aux trottinettes électriques. Dix délégations du public ont comparu sur ce point à l'ordre du jour. Hormis les représentants des entreprises de trottinettes électriques et un résident, les autres délégations se sont exprimées avec véhémence sur les problèmes de sécurité et les obstacles dans l'accessibilité créés par les trottinettes électriques. Il n'empêche que les membres du Comité des transports ont approuvé les recommandations du rapport et qu'un seul membre du comité s'est prononcé contre.

En prévision de cette réunion du Comité, des membres du public ont déposé trois plaintes en précisant que le Rapport sur la stratégie et le projet pilote de 2021 relatifs aux trottinettes électriques et ses pièces justificatives n'avaient pas été fournis dans un format accessible avant la veille de la réunion. Le greffier municipal a adressé à ces personnes des excuses officielles, en reconnaissant que ces documents auraient dû leur être fournis dans un format accessible quand l'ordre du jour originel a été publié la semaine d'avant et que son bureau tâchera dorénavant de faire mieux.

Ce point a ensuite été débattu le 23 mars 2022 dans une réunion du Conseil municipal; les membres étaient plutôt divisés sur la question. Plusieurs membres du Conseil étaient d'accord avec les motifs d'inquiétude déjà exprimés par les délégations publiques et par le CCA à propos de la sécurité d'un autre projet pilote; toutefois, d'autres conseillers espéraient que l'on apporterait des changements à ce projet et souhaitaient le poursuivre pendant une autre saison. Le Conseil s'est finalement prononcé pour approuver la reconduction du projet pilote, d'après un résultat de 16 voix contre sept.

La saison du projet pilote des trottinettes électriques 2022 de la Ville s'est étendue de juillet à novembre. L'amélioration de la sécurité et de l'accessibilité constituait une priorité pour cette saison, lancée dans le cadre d'un appel à la concurrence et du raffermissement des règlements d'application et des exigences technologiques pour corriger les trois grands problèmes liés aux émissions sonores, à la circulation des trottinettes sur les trottoirs et aux problèmes de stationnement. Pendant la saison 2022, le personnel de la Ville, dont le BA, a continué de travailler en collaboration avec d'autres directions générales, le CCA et les intervenants communautaires pour tâcher d'éliminer les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité et de mener une autre saison plus sécuritaire pour les personnes en situation de handicap dans ce projet pilote de trottinettes électriques.

Dès le lancement de la Demande de propositions (DDP), le personnel du BA a apporté son concours au personnel chargé de mener ce projet. On a entre autres procédé à

des expertises en présentiel de plusieurs fonctions d'accessibilité pendant le déroulement de la DDP. Dans le cadre du projet, le personnel du BA a participé à différentes réunions pour tester les nouvelles émissions sonores des trottinettes électriques.

En raison des problèmes et des motifs d'inquiétude permanents dans le domaine de la sécurité, d'importantes modifications ont été apportées à ce projet pilote. Ces modifications ont entre autres consisté à limiter le nombre de fournisseurs de trottinettes électriques et, par le fait même, la taille du parc de trottinettes, qui s'est réduite à un maximum de 900 trottinettes, en plus de modifier la structure tarifaire pour financer d'autres ressources nécessaires afin de gérer efficacement le programme, de mettre en application du délai d'intervention de 15 minutes (au lieu d'une heure) pour intervenir dans les comportements impropres des utilisateurs et dans les problèmes de stationnement, de simplifier les mécanismes utilisés pour rendre compte des problèmes et pour les suivre et d'apporter des améliorations pour résoudre le problème des émissions sonores des trottinettes électriques en marche. Grâce à de vastes efforts de collaboration, les différentes directions générales de la Ville et les fournisseurs de services étaient d'avis que les améliorations apportées en 2022 étaient considérables.

Le personnel a continué de s'engager à se pencher sur ces problèmes, et d'importantes améliorations ont été apportées dans la saison de 2022 pour réduire les obstacles qui se dressent contre les personnes en situation de handicap. Une réunion extraordinaire a eu lieu en février 2023 avec le CCA; au cours de cette réunion, le CCA a retiré la motion de 2022. Le compte rendu du PAMVO de 2023 comprendra plus d'information sur cette réunion et sur l'évolution de ce programme.

### **Initiatives de service à la clientèle en 2022**

Bien que de nombreux secteurs de la Ville aient repris leurs activités normales en 2022, la COVID-19 a continué de pénaliser démesurément les personnes en situation de handicap, qui ont entre autres continué de s'inquiéter du port du masque et de la maladie.

On a institué rapidement, dans le cadre des efforts consacrés par SPO à la vaccination de tous les résidents, un processus pour fixer les rendez-vous de vaccination et pour donner suite aux demandes de mesures d'adaptation liées aux handicaps dans ces rendez-vous. Ceux et celles qui demandaient des mesures d'adaptation pouvaient remplir un formulaire en ligne ou appeler SPO. Ils pouvaient entre autres demander des services d'interprétation gestuelle, plus de temps pour leur rendez-vous, des places dans les zones tranquilles peu sensorielles, la présence d'un plus grand nombre de

personnes de soutien et de l'aide pour se déplacer dans les établissements. Ce processus est toujours en place aujourd'hui, et nous avons répondu à des centaines de demandes de mesures d'adaptation.

En outre, toutes les cliniques de vaccination continuent de tenir compte des considérations relatives à l'accessibilité dans l'environnement bâti. On évalue l'accessibilité des cliniques d'après les Normes de conception accessibles de la Ville.

Quand la pandémie a été déclarée, en mars 2020, la Ville d'Ottawa a mis sur pied le Groupe de travail sur les besoins humains en faisant appel à des partenaires communautaires pour l'appuyer dans ses efforts d'intervention d'urgence afin de répondre aux besoins communautaires urgents. Le mandat de ce groupe de travail consistait à combler les lacunes pour s'assurer que la Ville continuait d'être réceptive aux besoins émergents de la collectivité, en particulier ceux qui pouvaient être vulnérables aux répercussions sanitaires et socioéconomiques, dont la plupart ont un ou plusieurs handicaps. Le Groupe a continué d'exercer sa présence en 2022 pour aider la communauté dans le cadre de l'intervention permanente dans la COVID-19. En outre, ce groupe a répondu aux inquiétudes de la communauté pendant la manifestation du convoi de camionneurs et de dérécho.

Le « convoi de la liberté » autoproclamé, qui est arrivé à Ottawa à la fin de janvier 2022, a donné lieu à une autre déclaration d'urgence qui a nui aux résidents en situation de handicap habitant le cœur du centre-ville d'Ottawa. Le BA a reçu des commentaires de nombreux résidents sur les répercussions des émissions et du bruit sur ceux et celles qui ont des sensibilités environnementales. D'autres commentaires propres aux personnes en situation de handicap ont porté sur l'incapacité de se déplacer pour les personnes malvoyantes qui habitent dans le cœur du centre-ville, puisque le bruit les empêchait d'entendre d'autres indices orientationnels dans l'environnement, dont les signaux accessibles pour les piétons lorsqu'il s'agit de traverser des intersections. Tous les commentaires qui nous ont été adressés ont été consignés par écrit et communiqués au Centre des opérations d'urgence de la Ville.

En mai, une tempête de dérécho s'est abattue sur Ottawa et a donné lieu à des pannes de courant généralisées et prolongées sur tout le territoire de la Ville, ce qui a endommagé considérablement les infrastructures et ce qui a eu pour effet de déclarer un autre état d'urgence. À nouveau, cette situation d'urgence a eu des incidences démesurées sur les personnes en situation de handicap, notamment lorsqu'il s'agissait d'avoir accès aux étages en passant par les ascenseurs dans les grands immeubles et parce qu'on n'était pas capable de charger les appareils d'aide à la mobilité et de remplir les réservoirs d'oxygène. On a mobilisé le Groupe de travail sur les besoins

humains pour veiller à offrir l'aide essentielle aux résidents vulnérables. On a donné de l'information pour les résidents vulnérables dans les points de presse et en faisant appel à d'autres méthodes de communication.

En raison de ces déclarations d'urgence répétées, le Bureau a travaillé en collaboration avec le personnel du Centre des opérations d'urgence afin de consulter les intervenants de la communauté sur les impacts des situations d'urgence sur les personnes en situation de handicap. Une discussion d'introduction a eu lieu à la fin de 2022, et une autre réunion est prévue pour 2023. Dans le cadre de ces consultations, on prévoit de mener d'importantes initiatives à l'intention des personnes en situation de handicap pendant les situations d'urgence, ce qui permettra de cerner les lacunes dans l'information destinée aux intervenants communautaires, que la Ville pourra tâcher de corriger éventuellement.

Comme l'exige la LAPHO, la Ville reçoit continuellement les demandes de services, les commentaires et les demandes de renseignements se rapportant à l'accessibilité et y donne suite. En 2022, le BA de la Ville a reçu un total de 47 demandes de services liées à l'accessibilité par l'entremise du Centre d'appels 3-1-1, ce qui représente une augmentation de près du double depuis 2021. Les demandes sont d'abord transmises au BA, qui les fait suivre à la direction générale compétente pour suite à donner, dans les cas nécessaires.

On peut catégoriser dans les cinq normes d'accessibilité ci-après les demandes déposées en 2022 :

- 13 %: service à la clientèle
- 40 %: environnement bâti
- 11 %: information et communication
- 32 %: transports
- 0 %: emploi

Outre ces demandes, le BA a reçu deux demandes (4 %) portant sur les formats et les supports de communication accessibles.

Le BA a aussi reçu de nombreuses plaintes et questions et de nombreux commentaires des résidents dans les courriels adressés dans la boîte de réception générale du Bureau, ainsi que dans les multiples appels téléphoniques passés directement à des membres du personnel du BA. Cette augmentation du nombre de demandes est un indice de l'amélioration du suivi et de l'enregistrement des demandes, ainsi que de l'augmentation de la sensibilisation du public et de la participation aux problèmes d'accessibilité. Le BA continue de promouvoir la consultation du public avec notre

bureau et fait régulièrement appel aux mêmes circuits pour faire des commentaires dans tous les communiqués et événements publics.

Il est absolument essentiel, pour la Ville, de prendre connaissance des commentaires sur ses services, programmes, biens et infrastructures pour continuer d'améliorer l'accessibilité. Le BA continuera de travailler en collaboration avec le CCA, les intervenants de la communauté des personnes en situation de handicap et les résidents pour s'assurer de prendre connaissance des commentaires liés à l'accessibilité et d'y donner suite comme il se doit. Le BA est aussi en train d'actualiser le processus de gestion des demandes de renseignements sur les services d'accessibilité, en collaboration avec les membres du GTA, afin de formaliser ces mesures.

En 2020, la Ville a lancé pour les résidents d'Ottawa le Service de relais vidéo canadien (SRV Canada) pour donner suite aux commentaires déposés par la communauté des personnes sourdes. Ce service permet aux Canadiens qui sont sourds, malentendants ou qui ont un trouble de l'élocution de passer des appels téléphoniques grâce aux technologies Internet et cellulaires. Les interlocuteurs du SRV peuvent communiquer avec un interprète dans la langue des signes, qui assure l'interprétation en temps réel des appels téléphoniques. Les interlocuteurs peuvent ainsi s'exprimer dans leur première langue, dans la langue des signes américaine (ASL) ou dans la langue des signes québécoise (LSQ) quand ils posent des questions ou qu'ils adressent des demandes à la Ville. On a continué de faire judicieusement appel à cette initiative en 2022, et cet effort se poursuit au moment d'écrire ces lignes.

En outre, les Services novateurs pour la clientèle ont lancé l'an dernier l'application mobile de la Ville d'Ottawa dans les deux langues officielles. Cette application permet aux résidents d'avoir accès aux services en ligne grâce à leur appareil mobile. En 2022, la Ville a continué de prendre en charge cette application, qui est toujours un circuit opérationnel grâce auquel les résidents ont accès à l'information et aux services de la Ville et peuvent déclarer les problèmes non urgents comme les nids-de-poule, les graffitis et les problèmes de collecte des déchets.

Les Services au Conseil municipal et aux comités du Bureau du greffier municipal ont lancé, pour les réunions des comités permanents et du Conseil municipal, un processus hybride qui permet aux membres de ces comités et du Conseil de participer aux réunions en présentiel ou en virtuel, conformément à l'article 238 de la *Loi de 2001 sur les municipalités* dans sa version modifiée par la *Loi de 2020 visant à favoriser la reprise économique face à la COVID-19*. Pour assurer l'accessibilité dans la participation, les représentants du public peuvent toujours volontiers déposer électroniquement, par écrit ou de vive voix, des mémoires, qui sont traités sur un pied

d'égalité par le Comité. On encourage toujours les délégations publiques à se présenter aux réunions, et elles peuvent y participer par téléphone ou en adressant des courriels au coordonnateur des comités. Il n'est pas nécessaire d'avoir un ordinateur ni un appareil de vidéo partage pour prendre part aux réunions qui se tiennent dans Zoom, puisqu'on offre un numéro de téléphone sans frais.

Le personnel des Services sociaux et communautaires gère différents programmes qui sont essentiels pour les résidents en situation de handicap. Il s'agit entre autres du Programme Snow-Go, qui prévoit un service de jumelage à l'intention de ceux et celles qui doivent faire appel à un entrepreneur ou à un membre de la collectivité pour le déneigement, et du Programme d'aide Snow-Go, qui permet d'offrir, aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap dont les revenus sont faibles, une aide financière pour les services de déneigement. On continue de faire massivement appel à ces deux programmes. En 2020, on a versé 140 000 \$ à neuf organismes pour assurer les services de déneigement auprès des résidents admissibles, et le personnel a donné suite à 1 409 demandes de personnes âgées et de personnes en situation de handicap pendant la saison de l'hiver 2021-2022.

En outre, le nouveau Carrefour de services communautaires de la rue Catherine, situé au 370, rue Catherine, a ouvert ses portes en août 2022. Ce carrefour a été conçu pour être sécuritaire et accueillant pour toutes et pour tous et vise à éliminer les obstacles et à simplifier l'expérience offerte à la clientèle des résidents qui habitent dans le secteur du centre-ville. Une équipe de services intégrés, constituée d'employés de la Ville et de la collectivité, assure les services et l'aide axés sur la personne en travaillant de concert pour aider les résidents qui ont différents besoins; voici entre autres les services offerts :

- soutien en cas de crise et recommandations à des services communautaires
- aide financière et sociale
- aide dans les demandes de subventions pour les services de garde d'enfants
- aide dans le logement et recommandations
- aide offerte aux nouveaux arrivants (qui s'établissent au pays)
- services d'adaptation à l'emploi (Emploi Ontario)

Cet espace sécuritaire et divers regroupe différentes fonctions qui priorisent l'accessibilité, l'égalité et l'inclusion, par exemple :

- des places de stationnement accessibles situées à l'extérieur de l'entrée de l'immeuble
- l'accès aux ascenseurs à partir de la porte avant de l'immeuble jusqu'au premier étage (siège du Carrefour) et jusqu'au deuxième et au troisième étages (bureaux des Services sociaux et d'emploi)
- les comptoirs abaissés dans les postes de travail et dans les modules de réunions
- les tables de travail d'ordinateur ajustables individuelles abaissées;
- un bureau de réception à deux paliers (comptoir accessible)
- les toilettes neutres du point de vue des genres et accessibles
- le libellé en braille des panneaux indicateurs dans les toilettes
- les formats accessibles des documents publics de la Ville
- les étagères de ressources abaissées (atteignables)
- le réseau Wi-Fi gratuit
- les stations de recharge des téléphones et des périphériques accessibles
- une zone de repos sécuritaire et des bancs pour s'asseoir et boire un café offert à titre gracieux

La Bibliothèque publique d'Ottawa a mis au point des troussees d'activités pour les jeux de mémoire afin d'accroître la participation, de réduire l'isolement et d'offrir des programmes et des ressources abordables pour les personnes atteintes de démence et d'autres formes de troubles cognitifs, de concert avec leurs partenaires de soins et leur famille. Ce programme s'est déroulé pendant toute l'année 2022, et les articles de ces troussees ont été expressément choisis pour permettre d'entamer les dialogues, d'encourager la participation sociale, de déclencher les souvenirs et de favoriser la stimulation cognitive.

La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a aussi mis en œuvre, en 2022, de nombreux programmes pour les personnes en situation de handicap.

Le nouveau programme LIEN, destiné aux personnes qui ont subi une lésion cérébrale acquise ou un AVC, leur permet de prendre connaissance des activités de divertissement et de loisirs communautaires qui sont axés sur la personne, enrichissantes et qui contribuent au bien-être et à la qualité de vie dans l'ensemble. Le personnel a aussi lancé, sous l'appellation « Les intemporels », un nouveau programme

pilote de club social artistique à l'intention des personnes âgées qui ont des déficiences développementales ou des troubles cognitifs.

L'Unité des loisirs inclusifs a relancé, à des niveaux proches de ceux qu'elle atteignait avant la pandémie, ses programmes, dont le Programme variété-Été plus et les camps d'aventure et d'expériences destinés aux jeunes et aux adultes qui ont des handicaps de développement. Ces programmes prévoient d'autres formes d'aide, dont les soins partagés, le soutien de l'intégration des enfants en situation de handicap pour assurer le succès de leur intégration dans le camp d'été de leur choix, ainsi que le mentorat offert au personnel, pour apporter de l'aide, des ressources et des outils à tous les participants.

Enfin, le programme J'aime skier a été offert en partenariat avec Ausome Ottawa pour offrir aux enfants atteints d'autisme ambulatoire, l'occasion d'apprendre à faire du ski de fond dans un centre de la localité. En outre, ce programme permet à des adultes aidants de participer afin d'aider les enfants à continuer de se consacrer à des sports après la durée du programme, avec l'aide de skieurs adultes formés récemment. Ce programme, qui est financé grâce à la Fondation Bon départ de Canadian Tire, a reçu un financement de l'ordre de 4 000 \$ l'an dernier.

À la fin de 2022, la DGLCI a mis en œuvre Active Net, nouveau système d'enregistrement, de réservation et de paiement qui a permis d'améliorer l'expérience offerte aux utilisateurs dans l'ensemble. Le guide complet des loisirs qui dresse la liste de tous les programmes offerts dans l'ensemble de la Ville, est désormais réparti par catégories et est publié en ligne. On peut consulter ce guide en ligne sur JoindreOttawa et sur le site ottawa.ca. On peut se servir des ordinateurs donnant accès au Guide des loisirs en se présentant sans rendez-vous dans toutes les succursales de la Bibliothèque publique d'Ottawa; ces ordinateurs sont aussi offerts dans les établissements de loisirs portant la désignation « Smart Site ».

Afin d'assurer l'équité de tous les résidents qui n'ont pas accès à des ordinateurs ou qui n'ont pas de moyens d'accès fiables à Internet, chaque établissement a aussi mis au point des guides et des brochures sur les programmes de loisirs qu'il offre, et on peut facilement mettre à la disposition du public des copies imprimées et numériques de ces documents; le personnel de l'établissement peut aussi, sur demande, les adresser par la poste aux résidents.

Le personnel de la Ville a transféré dans le nouveau système les profils en ligne de tous les participants actuels au Programme de jour de loisirs inclusifs, ainsi que de tous ceux et de toutes celles qui ont reçu de l'aide financière dans le cadre du programme Main dans la main d'Ottawa. On a fait parvenir à tous les clients des loisirs inclusifs des

communiqués par courriel décrivant dans leurs grandes lignes les instructions détaillées sur l'utilisation du nouveau système et sur les personnes ressources à contacter pour demander de l'aide.

OC Transpo a repris, en 2022, les séances de sensibilisation communautaire en présentiel sur les options offertes dans les transports en commun aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap. En juin 2022, le spécialiste de l'accessibilité de la Direction générale s'est réuni avec une vingtaine de résidents du complexe The Bradley Gracious Retirement Living à Kanata pour leur donner de l'information sur les services, les programmes et les infrastructures d'OC Transpo. On a aussi continué d'assurer virtuellement et par téléphone, ainsi que par courriel, les services de sensibilisation destinés à différentes personnes et à divers intervenants.

Quatre séances de formation en présentiel ont aussi été organisées pour les clients ou les groupes qui s'inquiétaient de ne pas pouvoir monter dans les autobus traditionnels ou dans les autobus de transport adapté avec leurs appareils d'aide à la mobilité ou leurs animaux d'assistance. Ces clients, accompagnés de leur ergothérapeute ou de leur agent de formation dans le domaine des déplacements, ont eu accès à des autobus pour pouvoir s'exercer à monter à bord et de positionner à leur rythme la zone d'assise à partager.

En outre, OC Transpo a noué en 2022 un partenariat avec l'organisme Chiens Guides d'INCA, pour offrir un autobus de Para Transpo de 12,1 mètres (40 pieds) mis hors service au Campus canin des chiens guides d'INCA à Carleton Place. Le Campus canin est un centre de formation national de pointe, dans lequel les chiens guides apprennent les techniques nécessaires pour devenir partenaires dans la mobilité des personnes qui sont aveugles ou partiellement voyantes. Cet autobus, qui a été officiellement cédé, le 31 janvier 2023, à l'organisme Chiens guides d'INCA, permettra aux futurs chiens guides d'apprendre les procédures pour monter à bord, se déplacer et sortir des véhicules de transport en commun.

Enfin, OC Transpo a fait la promotion du programme Formation sur les déplacements et a rayonné à l'étranger en 2022 grâce à un partenariat avec BBC StoryWorks Commercial Productions, qui a produit une vidéo de quatre minutes et demie.

[Cette vidéo](#), réalisée pour la série en ligne « The Way We Move », porte essentiellement sur l'impact du programme pour l'un de ses anciens participants, Daniel. Diplômé du programme Formation sur les déplacements, Daniel emprunte aujourd'hui chaque jour les transports en commun et est autonome pour se rendre au travail et à ses activités de loisirs.

## **Priorités de 2023**

Les nombreuses initiatives mises en lumière dans ce rapport se poursuivront en 2023 et feront l'objet du prochain rapport annuel.

Le BA continuera d'enrichir les occasions de consulter les personnes en situation de handicap et les organisations communautaires; il s'agit du thème central du PAMVO de 2020-2024. Le BA continuera aussi d'encourager et d'appuyer les directions générales de la Ville dans leurs efforts de consultation des personnes en situation de handicap, ainsi que du CCA. Le BA continuera de prioriser la consultation des personnes diverses en situation de handicap.

En 2023, le personnel du BA continuera de cultiver de solides partenariats, notamment avec le Canadian Accessibility Network, l'Ontario Network of Accessibility Professionals et tous les ordres de gouvernement. Ces partenariats permettent à la Ville de continuer de mener l'accessibilité innovante et d'offrir de l'aide aux organisations qui viennent à peine d'entamer leur parcours dans le domaine de l'accessibilité.

Dans le cadre du nouveau mandat du Conseil municipal, le BA s'assurera que tous les membres du Conseil reçoivent l'aide qui leur permet d'offrir aux résidents des services accessibles. Le BA est une ressource pour les membres du Conseil municipal lorsqu'il s'agit de donner suite aux commentaires et aux demandes de renseignements des résidents sur l'accessibilité. Le BA fait aussi de la promotion et mène des travaux avec les membres du Conseil municipal pour avoir accès aux fonds attribués aux formats accessibles et aux moyens d'aide à la communication.

Dans le cadre du nouveau mandat du Conseil municipal, nous tâchons de recruter de nouveaux membres pour le CCA de la Ville. Le BA, le personnel des Services au Conseil municipal et aux comités et des employés des Services de l'information du public et des relations avec les médias ont travaillé en collaboration afin de mettre au point une vidéo mettant en lumière les efforts des anciens membres du CCA afin de promouvoir le recrutement des personnes diverses en situation de handicap ou les personnes qui ont des compétences dans l'accessibilité. Nous avons fait la promotion de cette vidéo sur les réseaux sociaux dans le cadre de cette campagne de recrutement.

Lorsqu'on nommera un nouveau comité, le Bureau de l'accessibilité travaillera en collaboration avec le personnel des Services au Conseil municipal et aux comités pour s'assurer que les membres de ce comité seront bien épaulés dans leur travail auprès de la Ville. Il faudra entre autres leur donner une formation sur les différentes tâches du Comité, dont les examens des plans d'implantation. Le BA continue de travailler avec le

personnel pour s'assurer que la Ville répond à ses impératifs de consultation dans le cadre de la LAPHO pendant la transition du Comité.

Enfin, la formation et l'information sur l'accessibilité seront des priorités pour le personnel de la Ville en 2023. Il faudra entre autres s'assurer que le personnel suit la formation obligatoire, notamment la formation portant sur la gestion. Le BA offrira aussi des séances de formation à propos des nouvelles incidences sur l'accessibilité. Puisque le BA continue de prioriser le développement des relations avec le personnel à tous les échelons de l'administration municipale, de nouvelles perspectives s'offrent à lui dans le domaine de la formation et de l'information. Le GTA joue aussi un rôle prépondérant en recensant les besoins de formation.

## **Conclusion**

Bien que les restrictions sanitaires aient eu moins d'impact sur ces services en 2022, la Ville a dû faire preuve de souplesse et être réceptive aux besoins de la collectivité pendant différentes situations d'urgence imprévues, alors que le personnel a continué de nous consacrer aux objectifs du PAMVO 2020-2024.

Comme nous l'expliquons dans ce rapport, la Ville s'engage toujours à respecter rigoureusement et largement les exigences de la LAPHO. Elle démontrera cette volonté dans le Rapport sur la conformité à la LAPHO de 2023 destiné au gouvernement provincial et elle en fera état dans le compte rendu annuel 2024 au Conseil municipal.

Parmi les nombreuses initiatives d'accessibilité mises en lumière dans ce rapport, la Ville a continué de prioriser la consultation des personnes en situation de handicap, ainsi que du Comité consultatif sur l'accessibilité et des intervenants de la communauté des personnes en situation de handicap. Ces partenariats restent essentiels dans les travaux de la Ville à l'heure où le personnel continue de mettre en œuvre des approches et des règles de l'art innovantes.

Malgré tout le travail accompli, la Ville sait qu'une charge de travail énorme l'attend encore et que nous devons continuer d'apprendre et de mettre en œuvre des approches ingénieuses afin de créer une ville accessible pour tous et pour toutes. Le principe du « rien sans nous », emprunté à la Stratégie sur l'accessibilité du gouvernement fédéral, est au cœur de nos travaux et exprime notre volonté d'être une ville vraiment inclusive et accessible, puisque le personnel continue de consulter à intervalles réguliers les personnes en situation de handicap. Le Bureau de l'accessibilité continuera d'exercer son leadership et d'échanger des ressources et des connaissances, tout en continuant de tâcher d'apprendre au contact de ses partenaires dans le domaine de l'accessibilité.

Enfin, le BA continuera d'adresser des comptes rendus au gouvernement provincial, au Conseil municipal, au CCA et au grand public sur la situation de la conformité de la Ville à la LAPHO et sur l'accessibilité de nos services, de nos programmes et de nos installations grâce à ces comptes rendus annuels.

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Il n'y a pas de répercussions financières liées à ce rapport.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Il n'y a pas d'obstacles juridiques qui empêchent le Comité et le Conseil d'approuver les recommandations de ce rapport.

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS MUNICIPAUX**

Ce rapport porte sur l'ensemble de l'administration municipale.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Une réunion extraordinaire a eu lieu avec le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) le 21 mars 2023 pour discuter du contenu du rapport, qui fait état de quelques avancées et difficultés relatives à l'accessibilité en 2022. Parce que le mandat des membres sortants était arrivé à expiration, le BA a fait ci-après la synthèse des commentaires qu'ils ont exprimés durant cette réunion.

Le CCA est heureux que la Ville se soit engagée à assurer l'accessibilité dans ses programmes, ses infrastructures et ses services. Or, les membres du Comité continuent d'affirmer qu'une meilleure communication est nécessaire pour s'assurer que tous les résidents sont au courant des initiatives de promotion de l'accessibilité. Les membres du Comité encouragent expressément la Ville à envisager de créer un abécédaire pour aider le public à comprendre les rapports du Comité et du Conseil municipal, notamment toutes les sections portant sur les répercussions. Les membres du Comité précisent que ce document doit être rédigé dans une langue simple et expliquer l'importance et la justification de toutes les sections consacrées aux répercussions dans les rapports.

Dans le même ordre d'idées, les membres du Comité invitent aussi la Ville à créer des pièces justificatives et un exposé pour aider les nouveaux membres du CCA qui ont entamé leur mandat le 22 mars 2023 à comprendre le processus de consultation qui porte sur le PAMVO et les autres exigences spécifiques du CCA.

Comme l'indique le rapport, le CCA favorise aussi le lancement d'une nouvelle consultation auprès des intervenants relativement à la planification des mesures d'urgence pour les personnes en situation de handicap, dont la promotion complémentaire des outils et des ressources offerts avant et pendant les situations d'urgence.

Enfin, les membres du Comité font observer qu'ils souhaiteraient aussi mieux connaître les difficultés dans les opérations d'achat qui sont destinées à respecter les impératifs de l'accessibilité, ainsi que les impératifs du bilinguisme conformément à la politique de la Ville sur le bilinguisme.

## **CONSULTATION**

Nous avons mené une vaste consultation pour mettre au point la version actuelle du Plan d'accessibilité 2020 2024. Le lecteur trouvera plus d'information sur ce plan dans le rapport sur le [PAMVO de 2020](#). Comme nous l'indiquons dans ce rapport, le CCA joue un rôle important en faisant des commentaires sur l'accessibilité des initiatives de la Ville. Durant toute l'année, on consulte le CCA sur de nombreux projets, services et programmes. À la demande du CCA, tout le Comité est consulté sur ce rapport à l'occasion d'une réunion extraordinaire.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Toutes les données et les initiatives présentées dans le présent rapport visent à éliminer ou à réduire les obstacles à l'accessibilité dans les domaines du service à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, des transports et des achats. Les initiatives dont il est question dans ce rapport visent à produire des répercussions positives sur l'ensemble des différentes personnes en situation de handicap et sur les personnes en situation de handicap issues de la diversité.

Chaque année, la Ville d'Ottawa fait la preuve de son engagement en matière d'accessibilité en faisant appel à l'expertise du CCA pour des projets cadrant avec les priorités stratégiques du Conseil qui font progresser le dossier au profit des résidents, des visiteurs et des employés.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS**

De nombreuses initiatives évoquées dans ce rapport ont des répercussions favorables sur l'environnement bâti de la Ville et appliquent les Principes directeurs de la Politique sur la gestion intégrale des actifs. Ces initiatives, destinées à la clientèle, permettent d'aménager les infrastructures de la Ville pour mieux relever les défis de demain, dont

l'évolution de la démographie et de la population, les attentes de la clientèle, les exigences de la loi et les facteurs technologiques et environnementaux. Les initiatives du PAMVO améliorent continuellement les infrastructures de la Ville pour répondre aux besoins des résidents, des visiteurs et des employés en situation de handicap. Les travaux réalisés respectent les Normes de conception accessible de la Ville.

La gestion intégrale des actifs (GIA) est une approche opérationnelle intégrée qui fait intervenir la planification, les finances, l'ingénierie, l'entretien et les opérations afin de gérer efficacement les infrastructures anciennes et nouvelles pour en optimiser les avantages, réduire les risques et offrir aux usagers dans la collectivité des niveaux de service sécuritaires et fiables. On réalise cet objectif dans le souci de la société, de la culture, de l'environnement et des économies.

Les initiatives dont fait état ce rapport cadrent avec les objectifs du Programme de GIA de la Ville. Le Plan de l'accessibilité municipale de la Ville d'Ottawa favorise une approche prospective pour relever les défis de demain, dont l'évolution de la démographie et des populations et les facteurs législatifs et environnementaux.

## **RÉPERCUSSIONS CLIMATIQUES**

Nous revoyons les considérations relatives à l'accessibilité pour les projets qui peuvent avoir des incidences positives sur le climat. Les bornes de recharge des véhicules électriques et les opérations d'achat d'autobus électriques en sont des exemples pour 2022. En concertant l'examen des répercussions sur l'accessibilité et sur l'environnement, nous veillons à offrir à tous les résidents des produits et des services plus inclusifs et plus sains environnementalement.

## **RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES**

Sans objet

## **RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES**

La LAPHO, qui régit les travaux exposés dans ce rapport, prévoit des exceptions particulières et générales, dans la conception des normes sur les locaux publics du RNAI, qui protègent l'environnement. Cette section du règlement est libellée comme suit.

*Paragraphe 80.15, Exceptions : dispositions générales*

*Une exception aux exigences applicables à un sentier récréatif et à une voie accessible menant à une plage est permise si une organisation assujettie peut démontrer une ou plusieurs des affirmations suivantes :*

- Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient vraisemblablement une incidence sur la valeur ou le caractère sur le plan du patrimoine culturel d'un bien identifié, désigné ou autrement protégé en application de la *Loi sur le patrimoine de l'Ontario* en raison de sa valeur ou de son caractère sur le plan du patrimoine culturel.
- Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient une incidence sur la conservation des lieux érigés en lieux historiques nationaux du Canada par le ministre de l'Environnement du Canada en application de la *Loi sur les parcs nationaux du Canada* (Canada).
- Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient une incidence sur l'intérêt ou l'importance historique nationale des lieux historiques signalés ou commémorés en application de la *Loi sur les lieux et monuments historiques* (Canada).
- Les exigences, ou certaines d'entre elles, pourraient endommager, directement ou indirectement, le patrimoine culturel ou le patrimoine naturel d'un bien inscrit sur la liste du patrimoine mondial de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture en application de la Convention concernant la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel.
- Il y a un risque important que les exigences, ou certaines d'entre elles, aient des conséquences préjudiciables, directes ou indirectes, sur l'eau, les poissons, la faune, les plantes, les invertébrés, les espèces en péril, l'intégrité écologique ou les valeurs sur le plan du patrimoine naturel.
- Il n'est pas matériellement possible de satisfaire aux exigences, ou à certaines d'entre elles, car des contraintes physiques ou liées à l'emplacement empêchent la modification ou l'ajout d'éléments, d'espaces ou de caractéristiques (par exemple, des rochers aux abords du sentier récréatif ou de la voie accessible menant à une plage empêchent d'obtenir la largeur libre exigée). (Règl. de l'Ont. 413/12, art. 6.)

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, SUR LES GENRES ET SUR L'ÉQUITÉ**

En discutant avec les représentants de la Direction des relations avec les autochtones de la Ville, le BA a appris que selon les travaux de recherche de cette direction, les peuples autochtones sont démesurément susceptibles d'être victimes de handicaps, notamment les troubles de la santé mentale, par rapport à l'ensemble de la population.

Dans les travaux que nous menons afin d'améliorer l'accessibilité pour tous et pour toutes, la Ville tâche d'être attentifs aux peuples autochtones et de nous consacrer à nouer des relations pour assurer l'inclusion à part entière des personnes autochtones en situation de handicap. Nous en faisons état dans le PAMVO de 2020-2024 dans le cadre de notre volonté d'adopter un plan d'accessibilité inclusif.

Dans l'élaboration du PAMVO de 2020-2024, le BA a intégré dans les efforts de sensibilisation de nombreux organismes autochtones. Le personnel continue d'échanger de l'information avec les organismes autochtones dans les activités de communication, et a aussi demandé les conseils du spécialiste de la Ville dans les relations avec les Autochtones sur les moyens à prendre pour nouer des relations avec les organismes qui appuient les personnes autochtones en situation de handicap. Ces efforts se poursuivront.

Le Bureau de l'accessibilité (BA) reconnaît que la COVID-19 a démesurément pénalisé les personnes en situation de handicap, et ces répercussions sont encore plus importantes pour les femmes et les personnes des diverses identités de genre, de même que pour les autres groupes méritant l'équité. En communiquant avec le public à propos des répercussions liées à la COVID-19 pour les événements se rapportant aux personnes en situation de handicap, le BA s'est assuré d'inclure les organismes communautaires représentant les femmes et les personnes de diverses identités de genre en situation de handicap. L'information a été diffusée sur les réseaux sociaux, par la poste et par l'entremise des organismes communautaires afin d'assurer un vaste rayonnement.

Le BA participe à l'équipe de la condition féminine et de l'équité des genres, qui réunit différentes directions générales, afin de s'assurer que les femmes et les personnes de diverses identités de genre en situation de handicap sont représentées dans la Stratégie sur la condition féminine et d'équité des genres.

Le BA continue de travailler en étroite collaboration avec le CCA, qui regroupe parmi ses membres les représentants des diverses identités de genre afin d'éclairer nos travaux.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES**

Les répercussions sur les risques dans ce rapport sont liées aux cas de non-conformité avec les obligations prévues dans la LAPHO.

La LAPHO précise que si l'on constate qu'une personne ou une organisation a contrevenu à une disposition d'une norme d'accessibilité ou d'un autre règlement, le directeur peut lui ordonner de faire tout ou partie de ce qui suit :

- Se conformer à la norme ou à l'autre règlement dans le délai que précise l'ordre.
- Sous réserve du paragraphe (6), payer une pénalité administrative conformément aux règlements.

Si une personne ou une organisation ne se conforme pas à un ordre et qu'il n'est pas interjeté appel de cet ordre dans le délai précisé, le directeur peut donner un ordre exigeant que la personne ou l'organisation paie une pénalité administrative conformément aux règlements.

Quiconque est coupable d'une infraction en vertu de la LAPHO est passible, sur déclaration de culpabilité :

- a) d'une amende d'au plus 50 000 \$ pour chaque journée ou partie de journée pendant laquelle l'infraction se commet ou se poursuit;
- b) s'il s'agit d'une personne morale, d'une amende maximale de 100 000 \$ pour chaque journée ou partie de journée pendant laquelle l'infraction se commet ou se poursuit.

Comme nous le précisons ci-dessus, la Ville a déclaré au gouvernement provincial les cas de non-conformité en ce qui a trait aux normes des sites et contenus Web de l'article 14 du RNAI en 2015, 2017 et 2019. La Ville a actualisé son accord de plan de conformité avec le gouvernement provincial en 2020. L'accord de plan de conformité de 2020 est reproduit dans la **pièce 5** de ce rapport et une mise à jour a été fournie en 2022 (**pièce 6**). L'accord définit dans leurs grandes lignes les mesures que prend la Ville pour respecter les exigences de la loi. Les directeurs généraux sont au courant de ce risque.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Les initiatives exposées dans ce rapport ont une incidence positive sur les personnes en situation de handicap sur tout le territoire de la Ville. De nombreuses initiatives dont fait état ce rapport apportent aussi des avantages aux résidents des zones rurales. Les infrastructures rurales sont comprises dans le programme de travaux de réfection de la Ville, ce qui permet d'apporter d'importantes améliorations aux infrastructures de l'accessibilité.

## **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

Comme l'indiquent les sections de ce rapport consacrées aux Règles WCAG, la technologie joue un rôle prépondérant, puisqu'elle permet à la Ville de respecter les articles de la LAPHO se rapportant aux sites Web et aux contenus Web accessibles. Les personnes-ressources spécialisées de la Direction générale des technologies de l'information et de la Direction des services Web sont indispensables pour permettre à la Ville de continuer de respecter l'article 14 du RNAI. Toutes les directions générales de la Ville interviennent dans la Stratégie de mise en œuvre des Règles WCAG, qui vise à respecter la LAPHO le plus tôt possible, compte tenu des complications de la COVID-19.

## **PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL**

Les initiatives d'accessibilité de la Ville d'Ottawa exposées dans ce rapport ont une incidence directe sur les priorités stratégiques du Conseil municipal et permettent de respecter ces priorités. Toutes les initiatives des directions générales visent à promouvoir l'équité et l'inclusion de la population diverse de la Ville en veillant à planifier et exécuter continuellement les mesures adoptées pour éliminer les obstacles dans l'ensemble des programmes, des services et des infrastructures de la Ville. L'intersectionnalité entre aussi en ligne de compte dans les plans d'accessibilité pour veiller à ce qu'ils cadrent avec les autres efforts de la Ville, dont les efforts déployés dans le cadre de la Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres, des activités du Secrétariat de la lutte contre le racisme et du Plan d'action de réconciliation.

## **PIÈCES JUSTIFICATIVES**

Pièce 1 – Politique sur l'accessibilité du Web

Pièce 2 – Plan de formation sur la LAPHO

Pièce 3 – Rapport 2023 PAMVO (destiné aux résidents)

Pièce 4 – Comptes rendus sur les initiatives du PAMVO 2020-2024

Pièce 5 – Plan de convention de conformité aux règles WCAG de la Ville d'Ottawa

Pièce 6 – Mise à jour 2022 du Plan de convention de conformité aux règles WCAG de la Ville d'Ottawa

Pièce 7 – Mémoire de la Ville d'Ottawa – Quatrième examen de la LAPHO

Pièce 8 – Section Déclaration des répercussions sur l'accessibilité dans le rapport au Comité et au Conseil municipal

Pièce 9 – Motion du CCA : Compte rendu sur le Projet pilote des trottinettes électriques

## **SUITE À DONNER**

Les efforts consacrés par la Ville d'Ottawa à respecter les exigences de l'accessibilité de la LAPHO et du RNAI s'inscrivent dans le cadre de vastes efforts concertés par l'entremise du BA de la Ville. Certaines initiatives et certains buts et programmes décrits dans le plan quinquennal ont été confiés aux directions générales opérationnelles et les progrès sont surveillés par le Bureau du greffier municipal. Toutes les directions générales de la Ville sont responsables de la mise en œuvre du PAMVO et doivent respecter la LAPHO et le RNAI.