

Subject: City of Ottawa Municipal Accessibility Plan – Annual Update (2024)

File Number: ACS2024-OCC-GEN-0003

Report to Finance and Corporate Services Committee on 7 May 2024

and Council 15 May 2024

Submitted on April 26, 2024 by Tyler Cox, Manager, Legislative Services

Contact Person: Megan Richards, Program Manager, Accessibility

613-580-2424 x12752, Megan.Richards@ottawa.ca

Ward: Citywide

**Objet : Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa – Compte rendu
annuel (2024)**

Numéro du dossier : ACS2024-OCC-GEN-0003

Rapport présenté au Comité des finances et des services organisationnels

le 7 mai 2024

et au Conseil municipal le 15 mai 2024

Soumis le 26 avril 2024 par Tyler Cox, gestionnaire, Services législatifs

**Personne-ressource : Megan Richards, gestionnaire de programme, Services
d'accessibilité**

613-580-2424, poste 12752, Megan.Richards@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

REPORT RECOMMENDATION(S)

That the Finance and Corporate Services Committee recommend that Council:

1. Receive the City of Ottawa Municipal Accessibility Plan – Annual Update (2024) report;
2. Receive the consultation plan to develop the new 2025-2029 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan;
3. Approve the Accessible Feedback and Resident Inquiries Procedure;
4. Approve the updated City of Ottawa Accessibility Policy;
5. Receive information related to exceptions and non-compliances with the Design of Public Spaces Standard and Accessibility Design Standards, as detailed in this report.

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

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

1. de prendre connaissance du Compte rendu de 2024 sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa;
2. de prendre connaissance du plan de consultation pour mettre au point le nouveau Plan d'accessibilité municipal 2025-2029 de la Ville d'Ottawa;
3. d'approuver les procédures de rétroaction et de demandes de renseignements accessibles des résidents;
4. d'approuver la version à jour de la Politique sur l'accessibilité;
5. de prendre connaissance de l'information se rapportant aux exceptions et aux cas de non-conformité par rapport aux Normes de conception des espaces publics et aux Normes de conception accessible selon les modalités précisées dans ce rapport.

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. This will be the last update on the 2020-2024 COMAP.

The City continues to report non-compliance with the AODA 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. Additionally, in 2023, the City reported non-compliance with the Design of Public Spaces Standard related to the requirements of exterior paths of travel, Section 80.5. The City continues to work towards full compliance and provides updates on its progress to the Province as requested. The City is required to submit an AODA Compliance Report to the Province every two years. This Compliance Report was submitted to the Province in December 2023. Further details will be provided later in this report.

This update report provides an overview of the developments with respect to the legislative framework that governs accessibility in City, Ontario and in Canada. Furthermore, it reflects the content of feedback the Corporate Accessibility Office (AO) receives through many channels in place to learn about the issues and experiences of Ottawa residents with disabilities. In 2023, there remained significant and continued impacts to people with disabilities due to emergency situations, including several weather-related emergency events. These impacts and the City's efforts to assist residents with disabilities in emergency situations will be discussed later in this report.

In July 2023, City Council approved its Term of Council priorities that were structured around the long-term goals (10+ years) and strategic priorities. This report is developed to align with the Council-approved long-term goals which include that the City will be a place where residents experience a good quality of life and live in neighbourhoods that are diverse, inclusive, safe, connected, accessible and affordable and where residents benefit from a healthy, sustainable and equitable built environment that supports the City's efforts to address climate change. This report is also developed to align with the

Council-approved strategic priorities including: a city that has affordable housing and is more livable for all, a city that is more connected with reliable, safe and accessible mobility options, and a city that is green and resilient. In setting the 2023–2026 City Strategic Plan, the City prioritized meaningful reconciliation and collaboration with the Anishinaabe Algonquin Nation and Urban Indigenous communities. The AO has developed a plan to engage with the Indigenous Relations branch at the City, with the goal of learning from community organizations to understand and support emerging and systemic accessibility issues and needs.

The AO recognizes that this report to Council may include technical language. For a condensed, plain language version, see the COMAP 2024 Resident Facing report **(Document 1)**.

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 \(PAMVO\)](#) 2020-2024 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. Il s'agit de la dernière mise à jour du PAMVO 2020-2024.

La Ville continue de rendre compte des cas de non-conformité à la LAPHO relativement aux sites Web et au contenu Web accessibles. Depuis 2015, la Ville déclare au gouvernement provincial qu'elle ne respecte pas le paragraphe 14 (4) du RNAI, qui prévoit des normes pour les sites Web et les contenus Web. De plus, en 2023, la Ville a déclaré qu'elle n'était pas conforme aux Normes de conception des espaces publics relativement aux exigences des voies de déplacement en extérieur (article 80.5). 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. Ce rapport de non-conformité a été soumis au gouvernement provincial en décembre 2023. Le lecteur trouvera de plus amples renseignements plus loin dans ce rapport.

Dans ce compte rendu, 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. En 2023, il y a toujours d'importantes incidences, attribuables aux situations d'urgence, dont plusieurs événements d'urgence liés à la météorologie, 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.

En juillet 2023, le Conseil municipal a approuvé les priorités de son mandat, structurées en fonction des objectifs à long terme (10 ans et plus) et des priorités stratégiques. Ce compte rendu a été rédigé pour concorder avec les objectifs à long terme approuvés par le Conseil municipal et selon lesquels la Ville se veut un lieu dans lequel les résidentes et les résidents ont une bonne qualité de vie et habitent des quartiers divers, inclusifs, sécuritaires, connectés, accessibles et abordables et dans lequel les résidentes et les résidents profitent d'un environnement bâti sain, durable et équitable, qui appuie les efforts de la Ville dans la lutte contre les changements climatiques. Ce compte rendu a aussi été rédigé pour concorder avec les priorités stratégiques approuvées par le Conseil municipal, à savoir une ville qui offre des logements abordables et qui est plus habitable pour toutes et pour tous, une ville qui est mieux connectée et qui offre des options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles, ainsi qu'une ville verte et résiliente. En établissant son Plan stratégique 2023-2026, la Ville a donné la priorité aux efforts significatifs de réconciliation et de collaboration avec la Nation Anishinabe Algonquine et les communautés autochtones urbaines. Le Bureau de l'accessibilité (BA) a mis au point un plan pour consulter la Direction des relations avec les Autochtones et réconciliation de la Ville afin de réunir, auprès des organismes communautaires, l'information qui permettra de connaître et de promouvoir les enjeux et les besoins émergents et systémiques dans le domaine de l'accessibilité.

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 2024 destiné aux résidents sur le PAMVO (**pièce 1**).

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 quatrième et dernière 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 Comité consultatif sur l'accessibilité (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 23^e rapport annuel de la Ville. Ce rapport, qui fait le point sur les progrès de l'organisation en 2023, comprend trois grandes sections.

La première section apporte de l'information sur l'intervention d'urgence de la Ville en 2023, en plus de comprendre une analyse des lois sur l'accessibilité et de leur mise en œuvre dans l'administration municipale. Elle regroupe aussi de l'information sur la conformité de la Ville à la LAPHO et sur l'évolution de cette loi et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

La deuxième section apporte des détails sur les efforts consacrés en 2023 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.

La troisième section comprend la synthèse des initiatives de la Ville (**pièce 2**), qui regroupent 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.

Puisqu'il s'agit du dernier compte rendu sur le PAMVO 2020-2024, la dernière section fait la synthèse du Plan de consultation du BA en prévision de la création du prochain plan pluriannuel d'accessibilité de la Ville (**recommandation 2 et pièce 3**). Après cette vaste consultation proposée, le PAMVO sera présenté au Conseil municipal au quatrième trimestre de 2024, et s'il est approuvé, toutes les initiatives du Plan seront lancées en 2025.

Les initiatives et les améliorations mises en lumière dans ce compte rendu 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 et surveiller 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. Ces changements ont 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 2023 :

- le Bureau de la directrice municipale;
- les Services de l'information du public et des relations avec les médias;
- les Services juridiques;
- la Direction générale des finances et des services organisationnels.

Les changements apportés pour faire état de la responsabilité des initiatives sont compris dans le rapport sur la mise à jour du PAMVO. Le BA travaille en étroite collaboration avec ces nouvelles directions générales pour veiller à ce qu'il n'y ait pas d'impact sur les services offerts dans la transition des 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 a continué 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.

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 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, ainsi qu'avec la collectivité dans le cadre des consultations qui porteront sur le nouveau plan pluriannuel d'accessibilité.

ANALYSE

Planification des mesures d'urgence et intervention en 2023

En 2023, la Ville est intervenue dans de nombreuses situations et dans de nombreux événements urgents. Conformément au Plan directeur sur les changements climatiques de la Ville, le climat d'Ottawa est appelé à se réchauffer et à s'humidifier dans les prochaines décennies, et il y aura plus de jours de chaleur extrême, de fortes pluies et d'épisodes météorologiques extrêmes comme des vents violents, des inondations et des tempêtes hivernales. C'est pourquoi le BA continue de travailler en collaboration avec le personnel dans l'ensemble de l'administration municipale pour veiller à tenir compte des personnes en situation de handicap non seulement dans la planification de nos mesures d'urgence, mais aussi dans l'élaboration des politiques et des stratégies liées à la lutte contre les dérèglements climatiques.

En avril 2023, une tempête de verglas a eu des incidences sur différentes régions du Québec et de l'Ontario, en causant pendant plusieurs jours des pannes de courant dans de nombreux secteurs d'Ottawa et en endommageant fortement les biens et les infrastructures de toute la ville. Le BA a travaillé en étroite collaboration avec le

personnel des Services de l'information du public et des relations avec les médias (SIPRM) et du Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) pour publier une édition spéciale de l'infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité », qui met en vitrine l'information et les ressources destinées aux personnes en situation de handicap, dont la liste des établissements accessibles ouverts pour permettre aux résidents d'avoir accès aux services, de se doucher et de recharger leurs appareils, ainsi qu'aux services et aux programmes d'aide offerts par SPO dans le domaine de la santé mentale.

Durant les mois de l'été, la Ville a souvent été l'objet d'avertissements sur la qualité de l'air et la fumée en raison de l'augmentation du nombre des incendies de forêt qui ont ravagé l'Ontario et le Québec. À nouveau, le BA a travaillé en étroite collaboration avec le personnel pour publier une édition spéciale de l'infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité » afin de mettre en lumière les différentes considérations relatives à la santé et à la sécurité des personnes en situation de handicap, en particulier celles qui ont des sensibilités environnementales et celles qui souffrent de maladies pulmonaires ou cardiaques.

Le BA sait que les situations d'urgence pénalisent démesurément les personnes en situation de handicap. Durant ces situations, le BA a travaillé en étroite collaboration avec d'autres directions générales et services de la Ville pour veiller à offrir aux résidents de l'information accessible, en reproduisant l'information destinée aux résidents vulnérables dans les documents d'information publics, dont l'infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité », ainsi qu'en intégrant le sous-titrage et l'interprétation en langue des signes dans l'American Sign Language (ASL) et dans la langue des signes québécoise (LSQ), dans tous les points de presse sur les situations d'urgence.

Le BA a aussi participé à différentes réunions et a apporté son concours à la Stratégie sur la résilience climatique que la Ville met actuellement au point, en veillant à adopter le point de vue de l'accessibilité dans l'élaboration des mesures et des politiques définies. En outre, il a diffusé des communiqués sur les stratégies et sur les moyens de composer avec la chaleur extrême dans une édition estivale de l'infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité ». Nous avons publié en février 2024 de l'information sur les conditions de froid extrême.

Durant l'été 2023, nous avons organisé, avec l'Ottawa Disability Coalition et à sa demande, un atelier qui réunissait les intervenants et qui a porté sur la Stratégie relative à la chaleur extrême, afin de réunir l'information intéressant les personnes en situation de handicap durant les périodes de chaleur extrême.

En février 2023, le BA a organisé une consultation virtuelle avec différents intervenants de la collectivité pour discuter de la planification des mesures d'urgence. Le personnel du BGMU a participé à cette consultation pour réunir les commentaires sur les moyens d'améliorer l'accessibilité des programmes, des services et des ressources existants de la Ville relativement à la planification des mesures d'urgence, de même que pour parler des initiatives en cours. On a débattu différentes questions, dont la création potentielle d'un registre des personnes vulnérables, ainsi que les différents supports de communication à utiliser dans les situations d'urgence, lorsque les réseaux de téléphonie cellulaire sont surchargés.

Les commentaires supplémentaires apportés par cette consultation des intervenants en situation de handicap ont amené le BA à organiser, en février 2024, un événement public virtuel en partenariat avec le BGMU et SPO, qui ont présenté de l'information et des ressources axées sur les considérations relatives à la planification des mesures d'urgence pour les personnes en situation de handicap. Le programme de cet événement prévoyait aussi une discussion animée pour connaître les besoins, les points de vue, les inquiétudes et les questions des participants, ainsi que pour faire un tour d'horizon des possibilités d'accroître la collaboration.

Les lois sur l'accessibilité et leur mise en œuvre dans l'administration municipale

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 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 afin d'aider les rédacteurs du compte rendu à remplir cette section.

Pour permettre au personnel de créer, dans les rapports destinés au Comité et au Conseil municipal, des déclarations significatives à propos des répercussions sur l'accessibilité, de même que pour améliorer l'accessibilité des projets et réduire le risque de non-conformité de la Ville, le BA a mis au point, en 2022, un nouvel atelier sur

les déclarations relatives aux répercussions sur l'accessibilité, dont il a présenté plusieurs séances en 2023. Le lecteur trouvera plus loin dans ce rapport les détails sur la fréquentation et la participation à ces séances.

En outre, le BA continue d'offrir 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 2023, le BA a apporté cette aide pour remplir cette section dans plus de 75 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 améliorer les consultations que nous nous engageons à mener auprès des personnes en situation de handicap et du CCA.

Le personnel de toutes les directions générales a livré des commentaires élogieux sur ce processus continu, 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 raison de son succès, cette pratique fait désormais partie des initiatives du PAMVO et continuera de s'appliquer en 2024.

Procédures sur l'accessibilité dans la rétroaction et les demandes de renseignements des résidents et mises à jour à apporter à la Politique sur l'accessibilité

Conformément à l'article 80.50 du RNAI, les résidents et les visiteurs sont invités à faire des commentaires sur l'accessibilité, qui sont ensuite transmis au personnel compétent, qui y donne suite, qui les consigne et qui en fait le suivi.

Même si les résidents nous adressent des commentaires et des demandes de renseignements sur l'accessibilité et qu'on y donne suite dans le cadre de différents autres processus de traitement des plaintes gérés par la Ville et les directions générales, nous avons créé cette procédure formelle pour veiller à ce que la Ville respecte les exigences de la loi dans le RNAI. C'est pourquoi la **recommandation 3** invite le Conseil municipal à approuver les nouvelles procédures sur les commentaires et les demandes de renseignements des résidents à propos de l'accessibilité (**pièce 4**).

Cette procédure vise à assurer l'appoint des autres mécanismes adoptés par la Ville et les directions générales dans la rétroaction et le dépôt des plaintes et à

constituer une structure-cadre prépondérante pour ces mécanismes. Les processus peuvent varier en fonction de la direction générale et du secteur d'activité; toutefois, cette procédure s'adresse à tous les employés de la Ville.

Nous avons réuni et intégré dans cette procédure les commentaires de tous les membres du Groupe de travail sur l'accessibilité (GTA) et des autres experts de la question dans les directions générales, le cas échéant, ainsi que des Services juridiques et de l'Équipe de l'intégration des activités (EIA).

Dans la foulée de cette nouvelle procédure, nous avons aussi mis à jour la Politique sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa (**pièces 5**) pour rappeler ces nouvelles procédures sur les commentaires et les demandes de renseignements des résidents à propos de l'accessibilité, en attendant que le Conseil municipal donne son approbation (**recommandation 4**).

Groupe de travail sur l'accessibilité (GTA)

Le 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, par l'entremise de la fonction des Services de soutien aux activités (SSA) relativement à l'accessibilité. Toutes les directions générales, dont SPO et la BPO, délèguent un représentant de leur Unité technique et de service de soutien aux activités (SSA) 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.

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 2023 :

- 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 livré des commentaires sur la procédure relative aux commentaires et aux demandes de renseignements des résidents sur l'accessibilité;
- il a déposé de l'information budgétaire sur l'accessibilité à l'intention du CCA;
- 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.
- il a compilé, auprès des directions générales, l'information sur la conformité nécessaire pour étayer le Rapport de conformité 2023 à la LAPHO.

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 2023.

Conformité de la Ville dans le cadre de la LAPHO

En tant qu'organisation désignée du secteur public, la Ville est tenue de soumettre au gouvernement provincial, tous les deux ans, un rapport de conformité sur l'accessibilité. Ce rapport a été soumis au gouvernement provincial en décembre 2023.

En septembre 2023, on a donné aux représentants du GTA 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.

Comme nous l'avons fait observer, 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 en vertu des Normes relatives à l'information et aux communications, de même qu'aux voies de déplacement extérieures dans le cadre des Normes pour la conception des espaces publics. Le greffier municipal a déjà donné, en février 2024 dans une note de service, cette information au Conseil municipal.

Accessibilité des sites Web

Depuis 2015, et depuis 2021, lorsqu'une norme plus rigoureuse a pris effet, la Ville a fait état de situations non conformes au paragraphe 14 (4) du RNAI, qui porte sur les normes relatives aux sites Web et aux contenus Web accessibles:

1. Au plus tard le 1^{er} 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^{er} 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 un compte rendu sur les progrès qu'elle a accomplis dans son rapport de conformité le plus récent, en décembre 2023. (Cf. dans la **pièce 6** le Plan de l'Accord de conformité de la Ville et dans la **pièce 7** le Compte rendu du Plan de l'Accord de conformité 2023.) Ce compte rendu sur le Plan de l'Accord met en lumière les ressources exceptionnelles que la Ville a consacrées à l'accessibilité du Web et aux mesures qu'elle continue de prendre dans la réalisation de cet objectif.

Conformément à l'information soumise au gouvernement provincial dans les années précédentes, les difficultés liées aux exigences du paragraphe 14 perdurent, malgré la volonté de la Ville de mettre intégralement en œuvre les exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Nous continuons de consacrer d'énormes efforts et beaucoup de temps et de ressources pour respecter cette norme.

La Ville a aussi mis en œuvre tous les éléments recommandés dans la Stratégie des initiatives d'accessibilité Web du World Wide Web Consortium, soit l'organisme de régulation des règles WCAG, qui s'occupe aussi de mettre au point les normes et les documents auxiliaires destinés à aider les organismes à mettre en œuvre les normes d'accessibilité. Dès qu'on lui a recommandé d'adopter cette stratégie, la Ville a intégré dans ses activités différentes initiatives d'accessibilité numériques et sur le Web, notamment en créant la Politique sur l'accessibilité du Web, en définissant les fonctions et les attributions, en mettant en place une structure-cadre de surveillance, en mobilisant les intervenants, en consultant la communauté des personnes en situation de handicap et le CCA, en évaluant la situation rapidement et fréquemment, et enfin, en créant un processus de suivi.

Le site Web public principal de la Ville, soit ottawa.ca, qui réunit environ 10 500 pages, a été priorisé et est essentiellement concordant, comme nous l'expliquons ci-après. La

plupart des actifs Web de la Ville qui ne sont pas parfaitement conformes aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du niveau AA ont été soumis à un vaste redressement afin d'en améliorer l'utilisabilité et l'accessibilité pour tous les utilisateurs.

La Ville tient la liste principale de toutes les applications Web et de tous les sites Web et plus destinés au public et surveille les progrès accomplis du point de vue de la situation de leur conformité. En date de décembre 2023, la Ville a 68 sites Web et applications, qui appartiennent à différentes directions générales, qui en assurent la mise à jour. Environ 51 % de ces sites Web et applications sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du niveau AA, ce qui représente une amélioration par rapport à 40 % en 2022.

La Ville continue aussi de faire appel à SiteImprove, outil de surveillance automatisé qui parcourt continuellement le site ottawa.ca et d'autres sites Web contrôlés par la Ville afin de signaler les problèmes d'accessibilité. Les représentants de toutes les directions générales de la Ville peuvent consulter les différents problèmes de leurs sites et applications et produire des rapports à communiquer à leurs collaborateurs. Le personnel de ServiceOttawa mène aussi des examens trimestriels sur le contenu du site ottawa.ca. Pour éviter que les éditeurs de contenu ajoutent de l'information inaccessible sur le site ottawa.ca, nous avons ajouté, à l'outil d'édition du contenu, un plugiciel propre à l'accessibilité, ce qui permet aux collaborateurs du contenu de soumettre leur contenu en HTML à une analyse de l'accessibilité avant de publier l'information. Cet outil permet de résoudre des problèmes comme les structures d'entête inadaptées, le texte de remplacement manquant et la structure des tableaux, entre autres.

La Direction ServiceOttawa travaille en étroite collaboration avec l'Équipe de l'assurance de la qualité de la Ville pour veiller à ce que les fonctions nouvelles ou actualisées de tous les sites Web, internes et externes, respectent largement les exigences de la loi. La Ville soumet désormais l'information à des contrôles par rapport aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du niveau AA, qui débordent le cadre des exigences actuelles de la loi. En outre, ServiceOttawa, les Services de technologie de l'information (STI) et la Direction de l'approvisionnement se consacrent à un processus de passation des marchés publics qui réduit le risque de lancer un nouveau service en faisant appel à une solution tierce non conforme.

On relève toujours des difficultés avec les fournisseurs qui doivent bien connaître les exigences de l'accessibilité et fournir des produits accessibles. Dans le cadre des

demandes de propositions (DDP) et aux étapes qui précèdent le lancement des DDP, la Ville tâche de décliner les besoins en accessibilité auxquels doivent répondre les fournisseurs et apporter une aide préventive dans le dérisquage des projets avant et après la signature des contrats et la publication des énoncés de travaux. On continue de mener des contrôles d'assurance de la qualité pour les applications et les sites développés en interne et par des tiers, et on relève une augmentation du nombre de demandes de contrôles de l'accessibilité depuis 2022.

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.

Conception des lieux publics

De plus, en 2023, la Ville a mené un examen complet de l'ensemble des éléments qui ont été réaménagés ou nouvellement construits, depuis le 1^{er} janvier 2016, et qui relèvent de l'application des Normes pour la conception des espaces publics (NCEP). Elle entend veiller à respecter l'article 80.5 du RNAI, qui dispose que les organisations assujetties doivent respecter les exigences des NCEP.

En 2022, la Ville a lancé, sous l'appellation « Impératifs de l'accessibilité dans la construction » (IAC), un vaste projet destiné à examiner tous les programmes de construction afin de les évaluer pour savoir si leurs activités peuvent être classifiées dans les travaux d'entretien ou de réaménagement au sens du RNAI. Elle a procédé à une évaluation complète de la portée de chaque programme avec le concours du BA et des Services juridiques pour veiller à ce que ce programme soit doté des fonctions obligatoires d'accessibilité. Le lecteur trouvera plus loin dans ce rapport le compte rendu des progrès accomplis et des résultats du projet des IAC.

Durant cet examen, nous avons constaté que la mise en œuvre de certains dispositifs de modération de la circulation comme les panneaux d'arrêt dans tous les sens (PATS), les passages piétonniers (PP) ou la présence de brigadiers scolaires adultes (BSA) pouvait s'apparenter à un projet de réaménagement si on ajoutait un nouvel élément dans l'espace public existant ou que la fonctionnalité d'un espace public existant était par le fait même considérablement transformée. Dans ces cas, la Ville doit respecter les NCEP applicables, ainsi que ses Normes de conception accessible. Pour se conformer au RNAI, l'intersection doit respecter les normes d'accessibilité prévues dans les articles 80.23, 80.26 et 80.27 se rapportant aux voies de déplacement extérieures.

Compte tenu de cette précision, nous avons appris que certains dispositifs de modération de la circulation installés depuis 2016, dont les PATS, les PP et les mesures adoptées pour assurer la présence de BSA, ne respectaient pas le RNAI au moment où ils ont été mis en œuvre. À certaines intersections, il manque différents éléments prévus dans les articles 80.23, 80.26 et 80.27 se rapportant aux rampes de bordure, aux bordures arasées et aux indicateurs podotactiles. Nous avons dénombré au total 97 intersections non conformes (**cf. la pièce 8**), qui seront toutes corrigées avant 2029 dans le cadre du Programme d'accessibilité des piétons, des intersections et des rampes (PAPIR) et qui feront l'objet de projets indépendants, à soumettre à la Direction de la construction et du design des Services d'infrastructure ou, dans la mesure du possible, à coordonner dans le cadre des projets de réasphaltage de la chaussée, de projets intégrés ou d'autres projets liés aux transports. Le financement prévu dans le programme du Plan d'action en matière de sécurité routière continuera d'être consacré aux travaux de rénovation nécessaires jusqu'à ce que toutes les intersections soient conformes à la loi. On estime à environ 5 millions de dollars le coût de la mise en conformité, en dollars de 2024.

En décembre 2023, la Ville a donc soumis au gouvernement provincial, avec le Rapport destiné à ce gouvernement sur la conformité, un autre accord de plan de conformité à titre de proposition sur les NCEP (**cf. la pièce 9**). Nous déposerons sur demande, auprès du gouvernement provincial et du Conseil municipal, des comptes rendus dans ce rapport annuel.

La Ville, qui entend offrir des infrastructures accessibles aux résidents, veillera à ce que les projets qui pourraient rapidement susciter des inquiétudes pour la sécurité publique et qui déclenchent l'application du RNAI soient priorisés et respectent les normes d'accessibilité applicables au moment de les mettre en œuvre. Les nouveaux dispositifs de modération de la circulation ne seront mis en œuvre que lorsqu'ils pourront respecter le RNAI. En raison de l'information recueillie dans les discussions menées par le BA et avec le concours des Services juridiques, le personnel est désormais mieux en mesure de déterminer les cas dans lesquels les normes réglementaires sont déclenchées et de prendre les mesures nécessaires pour veiller à respecter la loi.

En outre, le BA travaille en étroite collaboration avec le personnel de la Direction des normes et de la gestion de la qualité de la DGSIE pour mettre au point un processus révisé de suivi et de consignation des exceptions et des cas de non-conformité se rapportant aux Normes pour la conception des espaces publics (NCEP) ou aux dérogations aux Normes de conception accessible (NCA). À l'heure actuelle, la DGSIE applique le processus opérationnel pour l'examen et l'approbation de la Directive sur les

Normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa, qui précise que toutes les dérogations aux NCA sont soumises à l'approbation de la directrice des Services d'infrastructure. Or, dans le cadre des rapports sur la conformité à la LAPHO et des travaux du projet des IAC, il faut augmenter les pouvoirs délégués aux autres directions générales, puisque les dérogations ne sont pas toutes du ressort de la DGSIE. Les discussions portant sur les changements apportés à la Directive se poursuivent. Dans l'intervalle, le personnel du BA et la Direction des normes et de la gestion de la qualité continuent d'aider le personnel de la Ville à mettre en œuvre des stratégies pour atténuer les impacts potentiels sur l'accessibilité dans les cas où on ne peut pas respecter les NCEP ou les NCA.

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

Les Comités d'élaboration des normes (CEN) provinciaux regroupent les représentants de différents secteurs, dont les entreprises, les municipalités et les personnes en situation de handicap, qui déposent les recommandations sur les moyens d'améliorer les normes et de mettre au point les nouvelles normes prévues dans la LAPHO. Ces comités sont chargés de mettre au point et de revoir les normes d'accessibilité de l'Ontario dans cinq secteurs essentiels : le service à la clientèle, l'information et la communication, l'emploi, le transport et la conception des espaces publics.

Il fut revoir tous les cinq ans chaque norme sur l'accessibilité lorsqu'elle prend force de loi pour en connaître les impacts et y apporter des améliorations, dans les cas nécessaires. Les comités déposent leurs premières recommandations pour consulter le public afin de pouvoir rédiger leurs recommandations définitives à l'intention du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour étude. Le gouvernement provincial a aujourd'hui reçu les recommandations finales du CEN pour toutes les normes sur l'accessibilité. Le dernier comité, qui se penche sur la conception des espaces publics, a été mis sur pied en 2022 et comprend un membre du BA de la Ville. Ce comité a soumis au gouvernement provincial, au printemps 2023, ses recommandations provisoires. On s'attend à ce que le gouvernement provincial les publie pour connaître l'avis du public au printemps 2024; la Ville aura alors l'occasion de livrer ses commentaires.

En outre, durant l'été 2023, le ministère a mis sur pied un autre CEN pour mener un examen factuel et ciblé de la Norme sur le service à la clientèle accessible pour la deuxième fois, depuis que les recommandations provisoires originelles

sur la Norme ont été déposées auprès du gouvernement provincial en 2014. On s'attend à ce que le Comité publie, d'ici la fin de l'année, ses recommandations provisoires.

Pendant les discussions qui ont eu lieu avec l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP), le personnel du gouvernement provincial a fait savoir qu'il tâchera d'apporter aux lois des changements complets d'après les recommandations des différents CEN.

Le BA a consigné toutes les recommandations du CEN sur la LAPHO (**cf. le document 10**), soit, jusqu'à maintenant, 50 recommandations dans les secteurs de l'information et de la communication, de l'emploi et du service à la clientèle. Comme nous l'avons fait observer, même si elle s'engage à respecter « l'esprit et l'intention » de la LAPHO, la Direction générale des services de transport en commun est réglementée indépendamment par le gouvernement fédéral. C'est pourquoi les trois recommandations qui portent sur les Normes pour le transport ne font pas partie du nombre total des recommandations qui auraient une incidence directe sur les programmes, les services et les infrastructures de la Ville. Toutes les autres recommandations déposées par le comité des NCEP et par les nouveaux CEN sur le service à la clientèle viendront s'ajouter à cette liste déjà longue. Si elles sont approuvées par le gouvernement provincial, toutes ces recommandations donneront lieu à des changements dans les lois, ce qui aura un impact sur les programmes, les services, les biens et les infrastructures de la Ville. Bien qu'on ne connaisse pas le calendrier de ces changements, le BA continue de surveiller attentivement tous les changements apportés à la LAPHO et aide la Ville à mettre en œuvre les mises à jour ainsi apportées à cette loi.

La LAPHO et son règlement d'application doivent aussi faire l'objet d'un examen officiel tous les trois ans, après le dépôt du rapport précédent, pour en évaluer l'efficacité. En septembre 2022, le gouvernement provincial a annoncé que Rich Donovan serait le quatrième examinateur législatif de la LAPHO. Le BA a déposé en avril 2023 des commentaires sur la LAPHO, que l'on a fait suivre au Conseil municipal dans le rapport sur la mise à jour du PAMVO de 2023. Cet examen a porté sur 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. M. Donovan a déposé en mars 2023 un rapport intermédiaire sur les commentaires recueillis jusqu'à maintenant, et [le rapport final et les recommandations](#) sur la réforme de la LAPHO ont été déposés quelques mois plus tard auprès du gouvernement provincial. Ce rapport

intermédiaire a été diffusé publiquement par le gouvernement provincial en décembre 2023.

Dans son rapport final, M. Donovan décrit la LAPHO comme « un échec », ponctué d'occasions manquées et de progrès bloqués dans la mise en œuvre ou l'application du règlement de la Loi. Il fait état des cinq catégories dans lesquelles il faut mener des évaluations, ainsi que de nombreuses recommandations sur les crises, les stratégies et les tactiques relativement aux moyens à prendre pour améliorer les finalités de la LAPHO et ses incidences sur les personnes en situation de handicap. Le gouvernement provincial n'a pas encore publié d'information sur les moyens qu'il prendra pour mettre en œuvre ses recommandations, sur le moment où il le fera et n'a pas non plus indiqué s'il entend le faire.

Élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Bien que la Ville ainsi que ses infrastructures, programmes et services ne soient pas régis par la LCA du gouvernement fédéral, le BA suit de près l'élaboration de ses normes, surtout dans les secteurs qui peuvent déborder le cadre des lois provinciales. L'organisme responsable de la mise au point des normes d'accessibilité en vertu de la LCA, soit Normes d'accessibilité Canada, s'en remet à sept principes, très comparables aux normes de la LAPHO :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications (sauf les technologies de l'information et des communications);
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la réalisation des programmes et services;
- le transport.

L'Ontario a été la première province à signer, avec Normes d'accessibilité Canada, un protocole d'entente (PE) en 2022. L'objectif de ce PE consiste à optimiser chaque niveau des objectifs du gouvernement en réduisant ou en éliminant le recoupement des ressources et des efforts. On espère que l'harmonisation éventuelle des normes permettra de mieux comprendre la situation et de mieux appliquer ces normes.

Philip Rizcallah, président-directeur général de Normes d'accessibilité Canada, a présenté en 2023 des exposés à l'occasion de deux conférences en présentiel organisées avec l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP), pour donner à ses membres l'information à jour et les ressources essentielles sur l'élaboration des normes de cet organisme. Dans son infolettre, Normes d'accessibilité Canada (NAC) invite le public à faire des commentaires sur toutes les normes diffusées pour examen public.

Pour la durée du rapport 2022-2023, NAC a publié trois nouvelles normes sur l'accessibilité en collaboration avec le groupe de l'Association canadienne de normalisation. Ces normes représentent « une étape supplémentaire pour contribuer à un Canada plus inclusif et sans obstacle ». Elles portent sur :

- les logements accessibles (décembre 2022);
- la conception accessible pour l'environnement bâti (janvier 2023);
- la conception accessible des dispositifs interactifs libre-service, dont les guichets automatiques bancaires (janvier 2023).

Outre ces normes, 12 autres normes sont en voie d'être mises au point, à savoir :

- les Exigences d'accessibilité pour les produits et services liés aux technologies de l'information et de la communication (hiver 2024);
- l'Accessibilité des alertes d'urgence (examen public; hiver 2024);
- le Langage simple (printemps 2024);
- l'Emploi (automne 2024)
- l'Orientatation et la signalisation (examen public; automne 2024);
- les Évacuations d'urgence (sorties) (examen public; novembre 2024);
- les Espaces extérieurs (printemps 2025);
- le Modèle de norme d'accessibilité pour l'environnement bâti – Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, définies dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (examen public; printemps 2025);
- l'Acoustique dans l'environnement bâti (examen public; automne 2025);
- la Conception et la prestation de programmes et de services accessibles (examen public; automne 2025);

- le Parcours de voyage accessible (examen public; automne 2025);
- les Systèmes d'intelligence artificielle accessibles et équitables (examen public; 2026).

Deux normes font actuellement partie de la liste des avis d'intention, qui servent à donner, aux Canadiens et aux organismes de normalisation, de l'information sur les normes auxquelles on se consacre pour permettre de réduire le risque de créer des normes redondantes, ainsi que pour rendre plus transparent le processus d'élaboration des normes. Il s'agit des normes suivantes :

- l'acoustique dans l'environnement bâti;
- les bâtiments et les sites patrimoniaux – Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, telles que définies dans 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), on a délégué au greffier municipal le pouvoir 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 LCA.

Le BA continuera de travailler de concert avec NAC dans l'élaboration et la mise en œuvre de ses normes et de ses modalités d'application à la Ville lorsque le gouvernement provincial publiera ses comptes rendus sur l'actualisation des lois.

Le BA continuera de surveiller l'élaboration et l'examen des lois à l'échelle fédérale, provinciale et municipale pour veiller à respecter les différentes exigences de ces lois.

Consultation des intervenants, partenariats, formation et événements en 2023

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

L'année 2023 a été une période de transition pour le CCA. Les membres nommés pour le mandat de 2018-2022 ont continué d'exercer leurs fonctions et de donner leur avis sur une multitude de projets jusqu'à ce que les nouveaux membres soient officiellement nommés. Les membres du Comité dans l'ancien mandat se sont réunis deux fois au début de 2023, en tenant une séance spéciale pour discuter du projet pilote des trotinettes électriques de 2023. Le lecteur trouvera plus loin dans ce rapport le compte rendu des discussions qui ont eu lieu pendant cette réunion, ainsi que de la motion qui a été présentée.

Le mandat des anciens membres du CCA est officiellement arrivé à terme en mars 2023; les nouveaux membres du Comité ont alors été nommés. Nous avons consacré des efforts au recrutement pour assurer la diversité de la représentation de la communauté des personnes en situation de handicap et pour tenir compte des identités et des points de vue intersectionnels. Le Comité a aussi l'obligation de réunir au moins deux représentants de la population des personnes âgées.

Les nouveaux membres du CCA se sont réunis pour la première fois en mai 2023. Ils ont tenu, jusqu'à la fin de l'année, six autres réunions, dont la séance sur l'obligation de consulter, qui prévoit une consultation sur la plupart des projets d'infrastructures planifiés pour l'année. L'interprétation en ASL est assurée pendant ces réunions, à la demande de la présidente du Comité. On offre sur demande d'autres programmes d'aide.

Ce comité, prévu dans la loi, donne au Conseil municipal et au personnel de la Ville son avis sur les questions se rapportant à l'accessibilité des personnes en situation de handicap et des personnes âgées à Ottawa. Hormis plusieurs secteurs d'activité dans lesquels la Ville a l'obligation de consulter le CCA, selon les modalités précisées dans la LAPHO, le Conseil municipal et le personnel de la Ville peuvent tenir les consultations sur différents projets qui profitent du point de vue de l'accessibilité. Ces réunions sont ouvertes au public, et le BA donne de l'information sur les réunions aux parties prenantes intéressées en prévision des réunions, par courriel et sur le site ottawa.ca.

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.

Depuis leur nomination, les nouveaux membres du Comité ont déjà été consultés sur différents projets, dont l'étude sur les services de taxi sur demande, le nouveau campus Civic de l'Hôpital d'Ottawa, la vue d'ensemble du plan des infrastructures du logement abordable, le projet Lansdowne 2.0, les améliorations à apporter aux infrastructures cyclables et des transports en commun de la rue Bank et bien d'autres projets.

Le Comité donne aussi son avis sur les projets politiquement épineux, dans lesquels il faut harmoniser les besoins en accessibilité avec d'autres priorités. 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.

La Ville est extrêmement reconnaissante de la fidélité et de la participation du CCA. Les membres peuvent siéger à ce comité pendant deux mandats, et environ la moitié des anciens membres ont repris leurs fonctions dans le mandat en cours. Les membres du Comité sont généreux de leur temps et de leurs compétences pour faire de la ville un lieu accessible pour toutes et pour tous.

La Ville remercie les membres du 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.

Participation des parties prenantes de la collectivité

La consultation des personnes en situation de handicap est toujours un objectif prioritaire du BA dans le PAMVO de 2020-2024. On s'attend également à ce que cette consultation reste prioritaire dans le prochain plan. 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 2023, 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), l'Ottawa Disability Coalition (ODC) et la National Capital Association of the Deaf (NCAD). 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 2023 :

- les taxis accessibles et les mises à jour à apporter au règlement municipal;
- la planification des mesures d'urgence à l'intention des personnes en situation de handicap;
- les trottinettes électriques;

- le déneigement.

En outre, le BA a travaillé en collaboration avec le personnel de la Sécurité routière, de la Direction des services d'ingénierie des transports et de la Direction de la gestion de la qualité pour organiser une visite sur les lieux de deux intersections d'Ottawa afin de recueillir les commentaires sur la conception des intersections « protégées » et « contreprotégées », conformément aux exigences du [Guide de conception des intersections protégées](#) de la Ville, publié en 2021. Des représentants de l'INCA, de l'AEBC, de la SDO, du CCA de la Ville ainsi qu'un spécialiste de l'orientation et de la mobilité de Réadaptation en en déficience visuelle Canada et la coprésidente du Sous-comité sur la sécurité des piétons et sur la piétonnabilité du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa ont tous participé à cette visite et ont exprimé de précieux commentaires, qui permettront d'améliorer et d'éclairer la conception accessible des futures intersections sur le territoire de la ville.

La Ville a des liens solides avec les représentants de tous ces organismes et continuera de les consulter et de se réunir avec eux en 2024. Le BA travaillera aussi en étroite collaboration avec les parties prenantes pour mettre au point le nouveau plan pluriannuel d'accessibilité, à lancer en 2025. Nombre de ces représentants sont des bénévoles auprès de leur organisation et sont très généreux de leur temps et de leurs compétences. Le personnel souhaite 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 de meneur 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 2023, la Ville a prêté son concours à deux conférences hybrides de l'ONAP, organisées par la région de Waterloo et par la Ville de Brampton. Ottawa a continué d'organiser et d'animer des séances, en plus de présenter et d'échanger des ressources. Des membres du personnel du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, qui ont parlé des faits nouveaux au ministère et des changements qui pourraient être apportés aux lois, ont participé à ces deux réunions.

En novembre 2023, la Ville a tenu une réunion virtuelle avec les membres de l'ONAP et la dirigeante principale de l'accessibilité (DPA) du Canada, Stéphanie Cadieux.

M^{me} Cadieux a livré ses propos sur ses priorités comme DPA, sur les faits nouveaux et sur les innovations dans l'accessibilité, de même que sur les règles de l'art. La Ville a aussi animé une période de questions et de réponses pour les membres afin de réunir plus d'information sur l'avenir de l'accessibilité au Canada.

La Ville continuera de coordonner ce groupe en 2024, en plus de jouer un rôle de meneur dans l'animation des conférences en présentiel et des réunions en virtuel.

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.

En 2023, la Ville a continué de siéger au Comité consultatif du RCA, en plus de présider la Communauté des praticiens dans le secteur des politiques. Tous les membres du personnel du BA participent aussi aux activités de toutes les autres communautés de praticiens. Le BA a aussi noué, en mai 2023, un partenariat avec le RCA pour souligner la Journée annuelle de l'accessibilité de la Ville, dont il est question dans les détails plus loin dans ce rapport.

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 et du PAMVO.

En 2023, nous avons publié le Guide linguistique du RCA, mis au point grâce à l'importante collaboration du personnel de la Ville. Le Guide linguistique du RCA a été créé pour permettre d'utiliser un vocabulaire cohérent et inclusif dans tous les communiqués du RCA et pour établir, à l'intention du RCA, une norme qui tient compte du contexte des langues et qui respecte la diversité et l'intersectionnalité des identités de toutes et de tous. On invite les organisations et les communautés qui ne font pas partie du Réseau à consulter ce guide pour promouvoir l'utilisation d'un langage respectueux et inclusif; ce guide est aussi, pour le personnel de la Ville, une ressource dans la création de l'information destinée au public et dans les échanges avec les résidents. Le Guide linguistique du RCA est un document évolutif, qui sera mis à jour à intervalles réguliers pour tenir compte de l'évolution constante de la langue.

International Association of Accessibility Professionals

En 2020, des membres du personnel du BA sont devenus membres de l'International Association of Accessibility Professionals (IAAP). 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 activités d'apprentissage offertes par l'entremise de l'IAAP.

En 2023, trois membres du BA ont réussi à se faire attribuer la certification obligatoire de professionnel agréé en compétences de base sur l'accessibilité (CPACC). Les autres membres du BA se feront agréer par l'IAAP ou en restant membres et tâcheront également d'obtenir cette certification, ce qui apportera un concours positif aux projets de la Ville et ce qui épaulera le personnel de l'administration municipale.

Formation sur l'accessibilité en 2023

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.

En mai 2023, le Conseil municipal a approuvé le plan de formation révisé destiné à tous les employés, bénévoles et entrepreneurs indépendants de la Ville et décrivant toute la formation obligatoire et optionnelle offerte dans le domaine de l'accessibilité, de même que pour les participants visés.

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. Le 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 2023, toute la formation animée par le BA a été offerte en virtuel. 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 offrira en 2024 des activités de formation en présentiel et en virtuel.

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;

- LAPHO : Conformité pour le Management de l'Ontario;
- approvisionnement accessible;
- documents accessibles;
- atelier consacré aux répercussions sur l'accessibilité.

La LAPHO : l'accessibilité pour toutes et pour tous

Au 31 décembre 2023, 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. Le BA croit savoir que les nouveaux membres du personnel suivent cette formation dès qu'ils le peuvent, ce qui est parfois difficile en raison des contraintes dans l'emploi du temps et les attentes dans les services à assurer. On surveille toutefois la conformité à cette loi par l'entremise des carrefours des Ressources humaines de la Ville, pour veiller à ce que la formation soit suivie. Au total, 3 041 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.

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

- français : 20 employés;
- anglais 3 021 employés.

Nous revoyons les commentaires à intervalles réguliers pour apporter des améliorations à ce cours. D'après les commentaires déjà exprimés, le BA croit savoir que la durée du cours et le volume d'information donné pendant ce cours sont très complets et portent sur toutes les normes. Le BA continue d'apporter de l'aide au personnel de l'ensemble de l'administration municipale dans les questions et les motifs d'inquiétude liés à l'accessibilité et se rapportant expressément à ses fonctions et aux activités de sa direction générale.

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.

Module de conformité pour le Management de l'Ontario dans le cadre de la LAPHO

Les gestionnaires et les superviseurs du niveau 6 et des niveaux supérieurs suivent la formation obligatoire du Module de conformité pour le Management de l'Ontario dans le cadre de 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 acquérir, dans le domaine de l'accessibilité, des connaissances se rapportant à leurs fonctions, 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.

Puisque seulement 50 % des gestionnaires et des superviseurs avaient suivi cette formation à la fin de 2022, le BA a priorisé l'animation d'un plus grand nombre de séances de formation offertes dans l'ensemble de l'administration municipale et de formation intacte pour accroître la conformité dans le domaine de la formation. Le BA a travaillé en étroite collaboration avec les membres du GTA pour organiser des séances de formation intacte pour le personnel de certaines directions générales, ainsi que des séances sur mesure pour la directrice générale des Services de transport en commun, de même que pour la médecin cheffe en santé publique (MCSP) ainsi que pour le sous-MCSP de Santé publique Ottawa.

Ainsi, en 2023, le BA a offert 18 séances de formation, dont sept séances de formation intégrale pour le personnel dans certaines directions générales; au total, 658 employés ont donc participé à l'ensemble des séances. Il s'agit d'une augmentation de 316 employés formés rien qu'en 2023 par rapport à l'année précédente.

Par conséquent, depuis le 31 décembre 2023, plus de 86 % des gestionnaires et des superviseurs du niveau 6 ou des niveaux supérieurs ont suivi cette formation obligatoire, ce qui représente une augmentation de l'ordre de 35 % par rapport à la fin de 2022.

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 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 2023, d'ateliers sur l'approvisionnement accessible, ces séances sont offertes sur demande et plusieurs directions générales ont déjà demandé des séances de formation intacte en 2024. Jusqu'à maintenant, plus de 900 employés ont participé à cet atelier. 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 2023, 35 employés ont suivi une formation pour produire des documents accessibles en Microsoft Word. 25 autres employés ont suivi une formation pour produire des documents accessibles en PDF, et 18 employés ont suivi une formation sur l'utilisation du logiciel Axes pour vérifier et corriger les documents en PDF.

Formation sur la déclaration des répercussions sur l'accessibilité

Comme nous l'avons fait observer, 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 en 2022 un nouvel atelier destiné aux rédacteurs des rapports, aux gestionnaires de projet et à tous les membres du personnel qui se consacrent à l'élaboration des politiques et du programme législatif. Cet atelier permet de passer 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.

En 2023, nous avons animé trois séances organisées avec le personnel de l'ensemble de l'administration municipale et nous avons tenu une séance de formation intacte pour le personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC). Toutes les séances ont affiché complet : 43 employés ont suivi la formation, et les participants ont fait des commentaires élogieux sur le contenu. Ils ont aussi fait savoir qu'ils avaient enrichi leurs connaissances et qu'ils étaient mieux en mesure de produire des déclarations exactes et significatives sur les prochains rapports.

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 2023, 163 nouveaux bénévoles ont suivi cette formation, ce qui reste comparable au nombre de bénévoles formés en 2022.

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 2022, les Services de l'approvisionnement ont attribué plus de 1 100 nouveaux contrats (en tenant compte des prorogations optionnelles) dont la valeur est supérieure à 25 000 \$ dans le cadre des pouvoirs délégués, ce qui donne un total approximatif de 688 millions 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. 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. Le BA continue d'offrir des activités de formation et des ressources au personnel pour lui permettre de mener des transactions d'achat accessibles.

Journée de l'accessibilité

En 2023, la Ville a souligné sa 20^e Journée de l'accessibilité dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA). Cet événement virtuel, qui se déroule d'un océan à l'autre, a eu lieu le 31 mai en collaboration avec le Réseau canadien d'accessibilité (RCA) et l'Institut d'administration publique du Canada de la région de la capitale nationale (IAPC-RCN).

Pour lancer l'événement, Mark Sutcliffe, maire d'Ottawa, a officiellement consacré le 31 mai 2023 à la Journée de l'accessibilité à Ottawa. Pendant son allocution, il a insisté sur l'importance de la collaboration entre les parties prenantes et toutes les instances gouvernementales, thème qui a été repris en écho pendant toute la durée de l'événement.

On avait invité pour l'occasion, comme conférencière, M^{me} Stéphanie Cadieux, première dirigeante principale de l'accessibilité du Canada. Pour la discussion en table ronde, M^{me} Cadieux était accompagnée de Meenu Sikand, sous-ministre adjointe du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité du gouvernement de l'Ontario, et de Lucille Berlinguette-Saumure, gestionnaire du programme de l'Accessibilité de la Ville. Chaque conférencier a apporté des points de vue originaux et très utiles sur les faits nouveaux dans l'évolution des politiques et des lois sur l'accessibilité à l'échelle fédérale, provinciale et municipale.

Conformément au thème de la SNA de 2023, les discussions ont apporté un éclairage sur les moyens de faire évoluer les structures-cadres de l'accessibilité pour passer « des possibilités à la pratique ». Les membres de cette tribune libre ont mis en relief le rôle interconnecté de tous les ordres de gouvernement dans l'orientation de la transformation culturelle dans l'ensemble. Le partenariat de la Ville avec le RCA et l'IAPC-RCN a apporté un concours positif à l'ensemble du succès de l'événement, auquel ont participé plus de 300 personnes, dont des fonctionnaires fédéraux, provinciaux et municipaux venus des quatre coins du Canada et, localement, des membres du Conseil municipal d'Ottawa, de l'équipe de la haute direction de la Ville, des membres du personnel siégeant au CCA et des représentants de la collectivité.

Événement de l'Halloween : Treat Accessibly

Le 28 octobre 2023, la Ville a organisé, dans le cadre de l'événement en présentiel du maire à l'hôtel de ville, l'activité annuelle Friandises ou bêtises avec le maire. À nouveau 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, en plus de mieux éveiller les consciences à l'accessibilité durant cette fête en distribuant des friandises devant les maisons.

Dans le même ordre d'idées, le Bureau du protocole a enchaîné avec des initiatives destinées à rendre l'événement plus accessible pour les personnes en situation de handicap, notamment en distribuant des gâteries non comestibles, en veillant à ce que les files d'attente et les entrées soient accessibles en fauteuil roulant et en réduisant les niveaux sonores et les effets d'éclairage. 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 jeudi 30 novembre 2023, la Ville a organisé sa première Journée internationale annuelle des personnes handicapées (JIPH) afin de discuter des progrès accomplis dans l'accessibilité et les efforts que l'on continue de consacrer dans l'organisation pour promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap sur tout le territoire de la ville.

La JIPH de l'Organisation des Nations Unies, soulignée chaque année le 3 décembre, est en fait une journée mondiale de reconnaissance qui vise à promouvoir l'inclusion et l'intégration des personnes en situation de handicap dans tous les aspects de la société et du développement. Cette journée sert à promouvoir la dignité, les droits et le bien-être des personnes en situation de handicap et souligne leurs réalisations dans notre ville et partout dans le monde.

Parmi les dignitaires et les conférenciers qui ont participé à cet événement, le maire Mark Sutcliffe a insisté sur l'importance de cette journée et a consacré le 3 décembre 2023 à la Journée internationale des personnes handicapées à Ottawa. Marty Carr, responsable de la liaison avec le Conseil municipal auprès du CCA, a mis en exergue certains projets notables sur lesquels le CCA de la Ville a mené des consultations, dont le projet pilote de démonstration des transports en commun sur demande et la vue d'ensemble du plan des infrastructures du logement abordable. La présidente et la viceprésidente du CCA, Vania Karam et le Holl Ellingwood, Ph. D., ont parlé des efforts consacrés par le Comité, qui s'engage à promouvoir l'accessibilité sur tout le territoire de la ville.

Avait été invité à prendre la parole pour le programme de cet événement, le Jay Dolmage, Ph. D., professeur et président du Département d'anglais à l'Université de Waterloo, auteur de renom et rédacteur-fondateur du Canadian Journal of Disability Studies. Il a présenté un exposé sur « Le capacitisme institutionnel et solutions de rechange » (« Institutional Ableism and its Alternatives ») et a livré des commentaires mûrement réfléchis sur le concept de l'aménagement universel. Plus de 160 personnes ont participé à cet événement, et on a adressé au BA plusieurs commentaires élogieux sur l'exposé du Pr Dolmage, selon lesquels il avait été « l'un des meilleurs conférenciers jusqu'à maintenant ». Plusieurs participants ont aussi fait savoir qu'ils avaient apprécié sa franchise sur les attitudes capacitistes, surtout dans le contexte des institutions d'enseignement.

Ensemble, les conférenciers ont apporté un précieux éclairage sur le thème de cette année : « Unis dans l'action pour sauver et réaliser les objectifs de développement durable pour, avec et par les personnes handicapées ». Ils ont insisté sur la volonté indéfectible de la Ville dans le domaine de la durabilité et de l'accessibilité pour respecter rigoureusement et largement le champ d'application de la LAPHO.

Réalisations dans le cadre des initiatives d'accessibilité des directions générales en 2023

Le lecteur trouvera ci-après la synthèse des différentes initiatives et interventions menées en 2023. 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.

En raison de leur volume considérable, ce rapport ne comprend pas toutes les initiatives d'accessibilité menées par la Ville en 2023. Toutefois, la liste complète des résultats des initiatives d'accessibilité de 2023 est reproduite dans la **pièce 2**.

Initiatives d'information et de communication en 2023

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 dans toutes les directions générales de la Ville, de même que sur d'autres thèmes liés afin de tenir au courant les résidents et les abonnés.

En 2023, le BA a publié 15 numéros de cette infolettre qui mettaient à l'honneur plus de 39 articles, qui ont été diffusés en français et en anglais. En décembre 2023, le numéro anglais de l'infolettre a été adressé à 4 965 abonnés (soit 332 de plus qu'en 2022) et le

numéro français a été envoyé à 251 abonnés (soit 36 de plus qu'en 2022). 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. Voici certains articles publiés en 2023 :

- Mesures d'accessibilité pour la déclaration relative à l'impôt sur les logements vacants;
- OC Transpo facilite les choses aux personnes qui prennent les transports en commun avec des chiens-guides;
- Le Mois de la Francophonie et les mesures d'accessibilité en français;
- Le Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa;
- Les Améliorations récentes pour l'accessibilité des terrasses d'Ottawa;
- La Ville d'Ottawa souligne sa 20^e Journée de l'accessibilité;
- Le Projet pilote sur les services de taxi accessibles;
- Créer des voies de déplacement pour tous et toutes;
- La Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies;
- Le Projet pilote des délinéateurs tactiles.

Nous avons publié trois numéros spéciaux pour étoffer l'échange de l'information avec le public relativement aux événements importants et aux situations d'urgence. Il s'agit des numéros suivants :

- Les Ressources en accessibilité pour les résidents affectés par la tempête de verglas;
- La Journée de l'accessibilité;
- Le Bulletin spécial sur la qualité de l'air en vigueur en raison de la fumée émanant des incendies non maîtrisés.

Lorsque les besoins en moyens d'aide avant, pendant et après les citations d'urgence deviennent plus aigus, l'équipe de la Direction de la gestion des situations d'urgence de SPO continue de mobiliser les partenaires internes et externes et de collaborer avec eux en se consacrant aux mesures d'urgence pour les personnes en situation de handicap. SPO est en train de créer les pages Web externes sur la gestion des situations d'urgence en faisant appel à une approche privilégiant la santé de la population, dont celle des personnes en situation de handicap. Le BGMU a aussi mis à

jour l'information et les ressources offertes en ligne, en 2023, aux personnes en situation de handicap.

Le BA continue d'épauler les directions générales qui veulent offrir le service d'interprétation gestuelle dans les 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. 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 ont accès à l'information essentielle.

La Direction générale des services de protection et d'urgence (DGSPU) a travaillé toute l'année pour assurer l'accessibilité de son contenu numérique. Le coordonnateur et l'agent des Services numériques surveillent chaque jour la conformité des pages Web et des liens. En outre, la Direction générale continue de se mettre en rapport avec les secteurs des services opérationnels Web responsables d'assurer la conformité du point de vue de l'accessibilité.

Le Service paramédic d'Ottawa a deux collaborateurs au contenu qui travaillent en collaboration avec les Services numériques pour mettre à jour, sur la plateforme ottawa.ca, l'information des cours de secourisme et de RCR. Tout le contenu diffusé par l'équipe de l'Unité de l'éducation du public est accessible. Le Service des incendies d'Ottawa (SIO) a lancé la page complète des coordonnées des personnes-ressources du SIO, quoi permet de compiler l'information sur les coordonnées qui a déjà été diffusée sur l'ensemble du site et d'afficher cette information pour qu'elle soit accessible.

En 2023, la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) a titularisé dans leurs fonctions deux coordonnateurs des Services numériques des SSA. L'équipe des Services numériques vise à apporter continuellement des améliorations au site ottawa.ca et à d'autres actifs numériques des directions générales.

Les Services des loisirs, de la culture et des installations ont apporté des mises à jour à l'accessibilité de leurs services en ligne. On peut d'ores et déjà consulter toute la programmation sur le site inscription.ottawa.ca, qui est parfaitement conforme aux normes de l'accessibilité des sites Web. On peut mener des recherches dans les programmes selon la catégorie des groupes d'âge, l'établissement, la saison, le nom de l'activité et en faisant appel à des mots-clés. On peut consulter le site inscription.ottawa.ca sur n'importe quel ordinateur ou périphérique mobile, notamment

dans les succursales de la BPO. Des guides ont été publiés en 2023 pour les activités offertes dans les loisirs inclusifs.

Dans le cadre du Plan stratégique de la Direction générale 2024-2027 de SPO, on s'est consacré à la mise au point de la Stratégie de mobilisation des partenaires, qui vise à accroître la diversité des partenaires mobilisés. Ce travail consiste à examiner les moyens grâce auxquels les groupes méritant l'équité, dont les personnes en situation de handicap, sont représentés dans les travaux formels et informels de mobilisation. Par exemple, l'Unité de l'immunisation de SPO consulte continuellement le public ou ses partenaires. Cette équipe prend connaissance des commentaires se rapportant aux mesures d'adaptation en cas de handicap et exprimés sur ses différents canaux de communication, dont ses points de service d'immunisation et le formulaire de rétroaction publié sur le site Web de SPO, les examine et y donne suite.

L'Unité de l'immunisation de SPO collabore aussi avec ses partenaires afin de veiller à ce que ses différentes cliniques soient accessibles à toutes et à tous. Cette unité offre aussi sur demande d'autres mesures d'adaptation liées aux handicaps.

Initiatives dans l'emploi en 2023

Tous les employés, dont les nouveaux venus, continuent de répondre au questionnaire *Comptez-moi!*, qui émane de la Direction de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance dans le milieu de travail, et les données sont évaluées en conséquence. Au 31 décembre 2023, 85 % des employés permanents avaient répondu à ce questionnaire, qui donne une meilleure idée de la situation des effectifs de la Ville. Ce sont les employés qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap qui ont fait état de la plus forte augmentation de la représentation parmi tous les groupes méritant l'équité énumérés dans le questionnaire : leur part a progressé pour passer de 18 % en décembre 2022 à 22 % en décembre 2023. En date de décembre 2023, 9,8 % des gestionnaires s'identifiaient comme des personnes en situation de handicap.

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). Des membres du personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) et de l'ancienne Direction générale des services novateurs pour la clientèle ont travaillé en partenariat 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.

En 2023, le projet pilote de mise en œuvre échelonné par phases dans le cadre du programme VOIE s'est poursuivi avec deux directions générales participantes : la DGSSC et la DGPIDE. Au moment d'écrire ces lignes, dans le cadre du programme VOIE, 47 employés avaient participé au volet de la formation Introduction à l'embauche stratégique, 76 employés, à la formation Sensibilisation aux préjugés dans l'embauche stratégique, 47 employés, à la formation des gestionnaires de l'embauche, et 23 employés, à la formation Comités d'embauche.

Nous avons procédé à l'évaluation de ce projet pilote, et nous continuons de nous consacrer aux améliorations à apporter d'après les résultats. Nous avons pré lancé, en janvier 2023, ces cours, qui sont offerts à tous les employés de la Ville sur la plateforme Learn. Dans une prochaine étape, l'équipe du projet prévoit de les mettre en œuvre dans toute l'administration municipale en 2024, selon une approche plus vaste de mise en œuvre par phases.

En 2023, la Ville a lancé à l'essai la formation sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance au milieu de travail pour les dirigeants sur la plateforme Harvard ManageMentor. Cette formation porte sur les thèmes suivants :

1. Ce qu'est la diversité et pourquoi elle est importante;
2. Comprendre les préjugés et les éliminer;
3. Diriger inclusivement;
4. Devenir un promoteur de la diversité;
5. Faire progresser les efforts de votre organisation dans la diversité.

Cette formation a été offerte à tous les superviseurs et gestionnaires. Les participants ont passé en revue les documents à jour sur l'égalité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance (EDIA), ont participé à l'autoréflexion sur leur rôle dans la promotion de l'EDIA et ont mis au point un plan d'action pour mieux assurer l'EDIA dans les milieux de travail. Dans le cadre du processus de recrutement stratégique du programme VOIE, les gestionnaires de l'embauche et les responsables des entrevues qui participent aux concours du programme VOIE ont suivi une formation complémentaire sur l'équité dans les pratiques de recrutement, de même que le module d'apprentissage électronique ciblé sur la sensibilisation aux préjugés.

Nous continuons d'offrir, dans les séances de formation en présentiel, la formation sur la sensibilisation aux préjugés à l'intention des employés et de dirigeants. Ces cours visent à permettre aux participants de conforter leur rôle et de préciser leurs responsabilités comme membres de la direction et comme membres des équipes de

recrutement 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 2023, le Centre d'apprentissage a organisé 47 séances de formation sur la sensibilisation aux préjugés pour les employés et 24 séances de sensibilisation aux préjugés pour les dirigeants. La Ville a aussi lancé un cours d'apprentissage en ligne sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance, offert sur la plateforme autodirigée Harvard ManageMentor; 225 employés ont suivi ce cours.

L'impact continu sur la santé mentale des employés de la Ville, non seulement dans le contexte de l'émergence de la pandémie, mais aussi en raison des nombreuses urgences qui se sont produites en 2023, 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.

La Ville a mis à jour en 2023 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 le personnel et la direction 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.

Les groupes affinitaires de la Ville ont poursuivi leurs activités en 2023, notamment le groupe affinitaire des employés en situation de handicap. La Ville compte actuellement 11 groupes affinitaires actifs, qui font la promotion des différentes expériences vécues et des identités sociales et tiennent compte de l'intersectionnalité parmi leurs membres.

Les efforts de rayonnement ont permis de nouer des liens avec le réseau du Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE), dans le cadre duquel un membre de l'équipe de la Direction de l'équité, de l'inclusion et de l'appartenance dans le milieu de travail représente la Ville pendant les réunions ordinaires.

En novembre 2023, des représentants de l'INCA ont participé à la réunion du GTA de la Ville pour présenter leur programme Ouvrir les portes du travail, qui prévoit de l'aide professionnelle et qui vise essentiellement à établir le lien entre les candidats des emplois qui sont aveugles ou malvoyants et les employeurs. Le BA et les RH se penchent actuellement sur les projets de partenariat.

Le BA a continué de publier l'information auprès des employés et de la direction dans des communiqués internes diffusés en 2023. 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 2023, le BA a publié 14 articles dans l'infolettre interne Au courant destinée aux employés et 9 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 le Module de conformité pour le Management de l'Ontario dans le cadre de la LAPHO;
- l'obligation de consulter le Comité consultatif sur l'accessibilité;
- les faits saillants et les comptes rendus du PAMVO;
- les événements virtuels accessibles dans la municipalité;
- le Guide pour l'interprétation dans la langue des signes.

La Ville a aussi mis à jour, en août 2023, 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 et du code des droits de la personne de l'Ontario (CDPO), 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.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a participé à différents événements de recrutement et les a organisés, en plus de s'annoncer comme employeur inclusif. Il a entre autres été présent à l'Expo-préhospitalier 2023 et à des salons professionnels au Collège Algonquin et à La Cité collégiale, entre autres. De plus, en 2023, le Service paramédic a produit deux nouvelles vidéos de recrutement bilingues pour les paramédics et les agents de répartition des ambulances, qui ont fait l'objet de vastes efforts de promotion sur les plateformes des réseaux sociaux et sur le site ottawa.ca.

Les Services des ressources humaines ont représenté la Ville ou ont promu la participation des directions générales dans 19 événements de sensibilisation, salons professionnels et initiatives en 2023. Ces événements offrent l'occasion de mettre la Ville en vitrine comme employeur de prédilection et de mettre en lumière certaines possibilités, dont l'emploi des étudiants durant l'été et le programme d'enseignement coopératif. Les Services des ressources humaines ont aussi participé à d'autres événements destinés aux jeunes et aux professionnels venus de tous les horizons, dont le Salon professionnel des jeunes organisé par la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC), les salons professionnels animés par le Centre d'emploi Compétences mondiales et le YMCA, ainsi que la Semaine d'accueil à Ottawa, qui prévoit une série d'événements destinés aux nouveaux arrivants.

La Direction générale des travaux publics (DGTP) a élaboré et mis en œuvre les activités suivantes de formation offertes aux directions générales dans le domaine de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI) :

- fondements de l'EDI : 385 employés y ont participé;
- tour d'horizon des microagressions au travail : 62 superviseurs et gestionnaires y ont participé.

En outre :

- les superviseurs et gestionnaires de l'embauche compétents ont suivi la formation sur l'Embauche inclusive;
- nous avons animé des miniformations sur l'EDI avec des superviseurs et des gestionnaires dans trois réunions de l'équipe de direction élargie de la Direction générale;

- nous avons organisé une activité d'apprentissage pour souligner la Journée internationale pour la tolérance, en novembre 2023.

Enfin, les plateformes d'apprentissage en ligne de la Ville, soit Learn (pour les employés connectés au réseau) et Formation (pour les employés, les entrepreneurs et les partenaires communautaires non connectés au réseau), comprennent une version accessible et un relevé de transcription accessible de tous les cours mis au point par les Services des ressources humaines. Les relevés de transcription sont offerts sur demande pour les anciens cours non conformes.

Initiatives dans le transport en 2023

En 2019, le Conseil municipal a demandé au personnel de revoir la faisabilité d'une étude sur les services de transport en taxi accessible sur demande et a par la suite approuvé le recours à un expert-conseil pour réaliser cette étude. Le 28 juin 2023, on a soumis au Conseil municipal l'Étude des services de transport en taxi accessible sur demande et les légères modifications apportées au *Règlement sur les véhicules de location* en ce qui a trait au rapport sur les taxis. Ce rapport fait état des constats de l'expert-conseil et des recommandations du personnel, qui s'inspirent de ces constats et des consultations menées auprès des parties prenantes.

Les recommandations se fondent sur les consultations menées auprès des principales parties prenantes par l'expert-conseil et le personnel de la Ville. Nous avons pris connaissance des commentaires exprimés par les parties prenantes et nous les avons intégrés en conséquence dans les recommandations. L'expert-conseil a discuté de ses recherches et a défini les options avec le CCA de la Ville. Il a donné au Comité une vue d'ensemble de ses constats, ainsi que de l'information sur les programmes d'autres municipalités; le Comité a aussi eu l'occasion de poser des questions et de faire des commentaires. Les détails du processus de l'expert-conseil et la réponse du Comité sont exposés dans les détails dans le rapport soumis au Conseil municipal.

Le personnel de la Ville a fait un suivi auprès du Comité pour discuter des recommandations de l'expert-conseil, qui font ressortir plusieurs lacunes dans les services. Le Comité a entériné les mesures d'incitation proposées afin de tenir compte de la hausse des coûts des véhicules accessibles et des efforts des chauffeurs de taxi accessibles et s'est dit favorable au modèle de répartition centralisée.

Les propositions mises de l'avant dans le rapport tiennent compte de l'avis du Comité sur les recommandations de l'expert-conseil.

En plus d'en débattre avec le CCA, l'expert-conseil a aussi discuté de ses recherches et a recensé des options avec le syndicat des chauffeurs de taxi, les maisons de courtage des services de transport en taxi et les promoteurs de l'accessibilité, dont les titulaires de plaques d'immatriculation de taxi accessible et les usagers des taxis sur demande qui avaient déjà échangé de la correspondance avec les représentants élus et les membres du personnel de la Ville. On a donné à ces parties prenantes une vue d'ensemble des constats de l'expert-conseil, ainsi que de l'information sur les programmes offerts par d'autres municipalités, et elles ont eu l'occasion de faire des commentaires. Les commentaires que nous ont adressés les répondants sont détaillés dans le rapport de l'expert-conseil, de concert avec ses recommandations globales. Le personnel a par la suite discuté des recommandations de l'expert-conseil avec les parties prenantes identifiées, qui y étaient favorables.

Les recommandations portaient entre autres sur un modèle de répartition centralisée consacrée aux services de transport en taxi accessible sur demande et à plusieurs mesures d'incitation financières offertes aux titulaires des plaques d'immatriculation des taxis accessibles et aux chauffeurs de taxi pour tenir compte de la hausse des coûts de l'exploitation des taxis accessibles. On a approuvé un projet pilote de trois ans pour permettre d'évaluer l'efficacité des initiatives proposées.

Certaines mesures d'incitation financière exposées dans le rapport prévoyaient 5 000 \$ par an pendant trois ans pour chaque taxi accessible. Ces fonds sont appelés à être investis dans les véhicules accessibles en fauteuils roulants. On versera à concurrence de 2 000 \$ par an pour chaque chauffeur de taxi accessible qui accepte toutes les demandes de déplacements accessibles en fauteuils roulants et qui assurent l'exploitation et la disponibilité des véhicules, en plus d'acquitter une contribution de 15 \$ par déplacement aux chauffeurs de taxi accessible pour chaque passage accessible sur demande en fauteuil roulant. Pour permettre aux taxis accessibles de rester plus longtemps en service, on annulera l'obligation voulant que les véhicules taxis accessibles datent de moins de cinq ans à partir du moment où ils font partie du parc automobile. On augmentera aussi la limite actuelle de l'âge des véhicules, soit 10 ans, pour la porter à 12 ans pour les véhicules taxis qui sont parfaitement accessibles en fauteuils roulants, qui sont entièrement électriques ou qui sont des modèles hybrides.

Si le Conseil municipal approuve ces recommandations, les fonds servant à financer les dépenses correspondantes seraient puisés dans le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location provenant du supplément volontaire pour chaque trajet compté aux sociétés de transport privées et perçu par la Ville. D'après le nombre des titulaires de la plaque d'immatriculation des taxis accessibles existants, les chauffeurs de taxi immatriculés qui exploitent ces véhicules et le nombre estimatif de passages accessibles sur demande, les programmes d'incitation proposés se chiffraient à 1,5 million de dollars environ par an. Ce projet pilote est destiné à accroître les services accessibles en fauteuil roulant sur demande et s'adressera à tous les taxis accessibles en fauteuil roulant et à tous les chauffeurs titulaires du permis de taxis accessibles, en plus de porter sur tous les tarifs des services accessibles en fauteuil roulant, sous réserve des critères d'admission.

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 115 624 \$ en bons de taxi, 71 994 \$ pour les bons de taxi au rabais et 150 000 \$ pour le financement du transport en zone rurale.

En 2023, la Direction générale des services de transport en commun a versé 856 000 \$ en financement aux agences des services sociaux et communautaires pour les services de transport en commun offerts aux adultes et aux personnes en situation de handicap dans les zones rurales. Dans l'ensemble de l'enveloppe de financement, la somme de 200 000 \$ a été puisée dans le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location; cette somme provient du supplément d'accessibilité versé par les services de conavettage comme Uber et Lyft. On a constaté que la demande des services des agences de la DGSSC a augmenté en 2023. Ces agences ont assuré en 2023 8 650 déplacements à l'allée ou au retour, soit une augmentation de l'ordre de 29 % sur 2022. Les agences de la DGSSC ont pu répondre à 92 % environ de l'ensemble des demandes de déplacements.

En 2023, la DGSTC a terminé la construction et le réaménagement de huit arrêts d'autobus dans la rue. Elle a entre autres ajouté deux socles d'abribus rehaussés, quatre plateformes d'arrêt d'autobus accessibles et quatre nouveaux bancs publics extérieurs accessibles. En plus de ces améliorations, OC Transpo a :

- installé trois nouveaux bancs publics extérieurs accessibles à l'arrêt 2474 à l'entrée du Centre commercial Westgate, à l'arrêt 6050 à l'angle de l'avenue Kanata et de la promenade Huntsville et à l'arrêt 8724 à l'intersection du boulevard St-Laurent et du chemin Hemlock;

- abaissé la hauteur des encadrés de destination des circuits sur tous les panneaux indicateurs nouvellement installés aux arrêts d'autobus pour veiller à ce que l'information soit plus facile d'accès pour les clients de petite taille et pour ceux qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité.

Conformément à la LAPHO, qui exige de publier l'Avis en cas d'interruption du service, la DGSTC a adressé en 2023 environ 600 avis de travaux de construction et bulletins à plus de 9 000 abonnés, pour donner l'information sur les répercussions attribuables à la réalisation de l'Étape 2 de l'O-Train. Chacun de ces avis et bulletins comprenait une déclaration indiquant qu'il est absolument essentiel de préserver l'accessibilité pendant es travaux et précisant les coordonnées des personnes-ressources à contacter pour ceux qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap.

Différents exposés d'information sur l'Étape 2 ont été présentés aux parties prenantes et aux groupes communautaires; chacun de ces exposés donnait de l'information sur la connectivité piétonne, le stationnement, les caractéristiques de l'accessibilité des stations et des véhicules et les impacts des travaux de construction.

En 2023, la DGSTC a terminé l'installation des liaisons piétonnières donnant accès aux stations de l'Étape 2, conformément aux Normes de conception accessible de la Ville. Il s'agit entre autres :

- de la passerelle piétonne de la station Algonquin, qui enjambe l'avenue Woodroffe;
- de la passerelle piétonne de la station Bayview;
- des passerelles piétonnes de la station Place d'Orléans et de la station Trim, qui enjambent l'autoroute 174;
- de la passerelle piétonne de la station Queensview, qui enjambe l'autoroute 417;
- de la passerelle piétonne enjambant la rivière Rideau à la station Carleton;
- de la passerelle piétonne temporaire de l'avenue Roosevelt;
- de la passerelle piétonne de l'école secondaire Woodroffe, qui est aujourd'hui ouverte au public.

Initiatives du milieu bâti (conception des lieux publics) en 2023

En 2022, la Ville a commencé à se consacrer à un projet qui précise les exigences de la LAPHO, les Normes pour la conception des espaces publics, les Normes de conception accessible et l'intégration générale des fonctions d'accessibilité dans les programmes

de construction en cours. L'objectif de ce projet, appelé « Impératifs de l'accessibilité dans la construction » (IAC), consistait à faire connaître au personnel de la Ville toutes les exigences obligatoires de l'accessibilité à intégrer dans les programmes actuels de construction de la Ville, ainsi que les moyens d'améliorer l'accessibilité et les fonctions accessibles dans toute la mesure du possible dans les activités d'aménagement, de réaménagement, d'entretien et de construction.

La collaboration et le développement des relations ont continué de représenter un aspect essentiel des IAC et sont des facteurs clés dans le succès continu du projet. L'équipe du projet des IAC était constituée d'employés venus de toutes les directions générales compétentes qui gèrent les programmes de construction, dont la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau, la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique, la Direction générale des travaux publics, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations et la Direction générale des services de transport en commun. En outre, le personnel des Services juridiques a concouru au succès de ce programme en précisant les définitions pour permettre au personnel de faire la distinction entre un projet considéré comme une activité de réaménagement et une activité d'entretien, de même que pour connaître les exigences des lois dans l'application et l'accessibilité dans chaque projet ou activité.

Dans le cadre de plusieurs réunions tenues avec différentes directions générales et coordonnées et animées par des membres du personnel du BA, nous avons noué d'autres relations pour permettre aux équipes de gestion des programmes dans l'ensemble des directions générales compétentes de connaître ces difficultés communes et de mieux collaborer et échanger leurs différentes connaissances et compétences pour résoudre les difficultés. En outre, dans le cadre de ce projet collaboratif, on a porté à la connaissance des équipes de toute l'administration municipale les prochains projets et les moyens d'améliorer l'efficacité dans la gestion des projets en regroupant les programmes de construction et les moyens de financement.

Dans le cadre du projet des IAC, le personnel a pu mieux connaître les impératifs de l'accessibilité dans les différents programmes de construction de la Ville pour veiller à respecter les exigences des lois et des normes dans toute la mesure du possible. Ce projet est venu confirmer la volonté de la Ville dans le domaine de l'accessibilité en veillant à ce que les infrastructures soient accessibles pour les résidents comme pour les visiteurs, ce qui permettra de s'assurer que l'on priorisera les projets qui pourraient éventuellement susciter des inquiétudes pour la sécurité publique et qui déclenchent

l'application de la LAPHO et en s'assurant qu'ils respectent les normes d'accessibilité applicables au moment de leur mise en œuvre.

Grâce à l'information échangée dans les discussions menées par le BA avec le concours des Services juridiques, le personnel de toute l'organisation est aujourd'hui mieux en mesure de déterminer les cas dans lesquels les normes réglementaires sont déclenchées et de prendre les mesures nécessaires pour veiller à respecter les lois.

Afin d'aider les entreprises pénalisées par la COVID-19, la Ville a mis au point, en 2020, son Programme d'innovation lié aux terrasses pour encourager l'aménagement ou l'agrandissement des terrasses des restaurants et des cafés-terrasses dans l'emprise municipale. Ce programme a ainsi permis aux restaurateurs de servir les clients pendant les périodes de confinement décrétées par le gouvernement provincial, ce qui leur a donné l'occasion de générer des revenus et de garder certains employés au travail. Ce programme s'est poursuivi en raison de son succès, et le Conseil municipal a approuvé, en 2023, les changements à apporter au *Règlement de la Ville d'Ottawa régissant les terrasses sur emprise sur les voies publiques*. Même si on a continué d'appliquer les mesures d'accessibilité existantes, notamment en veillant à aménager une voie de déplacement piétonne de 2 mètres de largeur, on a ajouté des dispositions pour l'entretien en hiver afin de s'assurer que les propriétaires déneigent et déglacent leurs installations.

Dans le cadre de ce rapport, le Conseil municipal a aussi approuvé les Lignes de conduite sur l'esthétique urbaine pour les terrasses commerciales, qui permettront de revoir les propositions d'aménagement de terrasses commerciales sur le domaine privé et dans l'emprise municipale. Ces lignes de conduite ont été mises au point dans l'optique de l'accessibilité et donnent des détails sur la conception d'éléments comme le mobilier, les cloisons et la végétation.

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 2023, 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 la série de formation annuelle. Dans le cadre de la série de formation annuelle, quatre séances ont été offertes entre le 26 janvier et le 8 mars; elles ont porté sur les questions qui intéressent à la fois la Ville et les partenaires sectoriels, dont l'accessibilité. Le 8 mars, le personnel de la Ville a présenté un exposé sur les nouvelles normes pour les fonctions d'accessibilité aux intersections protégées, dont la délimitation des pistes cyclables et des trottoirs ainsi que les indicateurs podotactiles directionnels.

En outre, le BA a collaboré avec le personnel de la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau afin d'organiser, à l'intention des employés de la Ville, un webinaire sur l'accessibilité dans la conception technique. Dans le cadre de ce webinaire, Alan Perks, ingénieur civil principal et ingénieur en résidence au Département de génie civil de l'Université d'Ottawa, et Tracy MacDonald, ingénieure principale des ponts au ministère des Transports et de l'Infrastructure du Nouveau-Brunswick, ont présenté des exposés. Ces exposés ont essentiellement porté sur l'inclusion de la conception universelle et ont permis au personnel de la Ville d'apprendre les notions d'accessibilité et de les intégrer dans ses fonctions. Plus de 50 employés y ont participé et ont fait des commentaires élogieux sur l'information présentée, de même que sur les ressources que les conférenciers leur ont données après l'événement.

En avril 2023, le personnel de la Direction des normes et de la gestion de la qualité a présenté les normes sur l'aménagement des trottoirs au Comité sur la sécurité des piétons et sur la piétonnabilité du Conseil sur le vieillissement, en mettant l'accent sur la piétonnabilité et sur l'accessibilité. Pendant la conférence annuelle de l'Association des transports du Canada (ATC) en septembre à Ottawa, le personnel de la Direction des normes et de la gestion de la qualité des Services de planification des transports a présenté un exposé à l'occasion d'un atelier intitulé « L'accessibilité universelle et le transport actif ». Il a surtout été question des considérations relatives à l'accessibilité dans la conception des installations de transport actif, ainsi que des principales fonctions de l'accessibilité et des exigences de la Ville. Le personnel de la Direction des normes et de la gestion de la qualité a aussi animé une discussion en table ronde sur le thème « Les leçons apprises à la première personne sur l'accessibilité dans le transport ». Les discussions menées avec les participants à cette table ronde représentant Accessibility Simplified, SignAble Vi5ion Inc. et l'Institut national canadien pour les aveugles viendront éclairer les révisions que la Ville apportera éventuellement aux lignes de conduite sur la conception et aux normes sur l'accessibilité.

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 parmi les exigences de la LAPHO (**recommandation 5**). Le processus d'examen des dérogations de la Ville dans les projets d'infrastructure est encadré par la Direction des normes et de la gestion de la qualité, 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 2023, on a relevé trois cas de non-conformité par rapport aux NCA, à savoir :

- pente de la rampe du complexe récréatif Ray-Friel : La rampe aménagée entre les nouveaux vestiaires de l'établissement et la terrasse de la piscine respecte les exigences du Code du bâtiment de l'Ontario sur la pente des rampes, sans toutefois être conforme aux NCA de la Ville, qui sont plus rigoureuses que les exigences minimums de la loi. Cette rampe ne peut pas respecter les exigences des NCA relatives à la pente en raison des contraintes d'espace sur la terrasse de la piscine.
- Rampe de la rue Kodiak : Les Services des routes ont mis en œuvre des bordures abaissées et des indicateurs podotactiles sur le sentier polyvalent de la rue Kodiak. À l'heure actuelle, la pente de cette rampe ne répond pas aux exigences des NCA; la situation sera toutefois corrigée en 2024.
- Ligne d'information téléphonique temporaire au 1500, boulevard St-Laurent : Le téléphone installé dans le hall d'entrée de l'établissement d'OC Transpo au 1500, boulevard St-Laurent offre une solution temporaire aux clients qui visitent cet immeuble. Même si l'établissement n'est pas un centre de services publics à la clientèle d'OC Transpo, les résidents s'y rendent quand même pour consulter les agents du service à la clientèle. Ainsi, pour permettre aux résidents de faire connaître la raison de leur visite, le personnel a installé, dans le hall d'entrée, un téléphone Cisco qui leur permet de communiquer avec un agent du service à la clientèle d'OC Transpo. Bien qu'il s'agisse d'un téléphone standard utilisé à l'heure actuelle dans tous les établissements de la Ville, il ne respecte pas les principes de la conception universelle définis dans les NCA. Le personnel poursuit ses recherches afin de trouver un téléphone compatible avec le réseau téléphonique de la Ville et respectant les exigences des NCA.

La Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique (DGPIDE) a accompli en 2023 des progrès dans la mise à jour du Plan directeur des transports (PDT), et le Conseil municipal a approuvé toutes les politiques et tous les projets de transport actif, dont les politiques destinées à promouvoir l'accessibilité dans l'environnement bâti, ainsi que les nouveaux projets « indépendants » de transport actif, qui consisteront à construire ou à reconstruire des trottoirs, des sentiers, des infrastructures cyclables et des intersections afin de respecter les normes actuelles sur l'accessibilité.

Nous avons mené à bien, à l'automne 2022, l'enquête origine-destination (O-D), élément auxiliaire essentiel du PDT, qui prévoyait une question liée à l'invalidité. Les données réunies grâce à l'enquête O-D seront publiées au premier trimestre de 2024 et serviront à mettre au point le Plan des infrastructures du PDT, qui devrait être achevé en 2025. 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. Le BA a participé à des réunions et à des examens qui ont porté sur ces lignes de conduite et a livré des commentaires.

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 déjà fait savoir au Conseil municipal, les Lignes de conduite pour la conception des intersections protégées ont été achevées en 2021 et ont tenu compte de l'avis du BA, du CCA de la Ville et des parties prenantes dans la collectivité. Le personnel des Services d'infrastructure et d'eau (SIE) a parachevé les travaux en mettant au point le Projet des éléments de la conception pour la délimitation des trottoirs et des pistes cyclables, qui a été présenté et approuvé par le Conseil municipal au début de 2023. L'objectif de ce projet consistait à préciser la distinction entre les trottoirs et les bandes cyclables, ce qui consiste à installer des bordures de rue de mi-hauteur pour séparer les infrastructures piétonnes et les infrastructures cyclables, en plus de prévoir des indicateurs podotactiles (IPT) pour attirer l'attention des piétons qui traversent les voies cyclables, ainsi que des IPT « orientationnels », qui servent d'indices de repérage pour aider les piétons à trouver les passages qui leur sont destinés. Ces travaux ont donné lieu à l'approbation de 15 nouveaux dessins normalisés liés à la conception des infrastructures cyclables, des intersections protégées et des bordures de rue de mi-hauteur afin de distinguer les voies cyclables et les trottoirs attenants. En 2024, la Direction des services d'ingénierie des transports commencera à se consacrer aux lignes de conduite sur la conception des « carrefours giratoires pour les rues complètes »; l'une de ces tâches consiste à déterminer les traitements recommandés pour l'accessibilité des carrefours giratoires.

Voici certains exemples de sites dans lesquels cette nouvelle norme a été appliquée à des projets de la Ville en 2023 :

- Le projet de réfection du pont de la rue Bank, qui prévoit de nouvelles bandes cyclables, que l'on distingue du trottoir grâce à ces nouvelles bordures de mi-hauteur.

- L'intersection des chemins Borrisokane et Strandherd à Barrhaven, dotés des nouveaux IPT orientationnels.

Le budget 2023 approuvé par le Conseil municipal pour le Programme d'élimination des obstacles qui se dressent contre l'accessibilité se chiffrait à 2,59 millions de dollars et est actuellement géré par la DGSIE. Ce budget sert à améliorer les fonctions d'accessibilité dans les infrastructures de la Ville, dans les cas recensés et priorisés 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 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 éléments accessibles dans les infrastructures récréatives. Il a mené au total 21 vérifications de l'accessibilité pour des établissements de la Ville. Ont fait partie des établissements vérifiés, le Centre des arts créatifs de Nepean (nord et sud), le Centre de santé communautaire Carlington, le Complexe récréatif Tony Graham (qui s'appelait auparavant le Complexe récréatif de Kanata) et le Centre communautaire Overbrook.

En 2022, le personnel de la DGTP a consulté le public dans le cadre de son examen des Normes de qualité pour l'entretien hivernal. Compte tenu des changements positifs apportés et parce que les considérations relatives à l'accessibilité sont plus nombreuses, le personnel s'est surtout consacré, en 2023, aux campagnes de sensibilisation continues, créées pour le personnel de première ligne en faisant appel aux ressources du BA, pour mieux faire connaître les questions d'accessibilité dans les opérations de déneigement et pour donner de l'information sur ces questions. En outre, le personnel de la DGTP travaille en collaboration avec ses homologues des ST 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.

En 2023, le personnel du Programme intégré de mobilier urbain (PIMU) a recommencé à installer de nouveaux bancs publics accessibles, ainsi que des bacs à déchets à trois compartiments accessibles. Ce nouveau mobilier urbain, qui reprend les principes de la conception universelle, est accessible pour toutes et pour tous. Il est installé afin de

prévoir les marges de dégagement suffisantes pour les appareils d'aide à la mobilité et les véhicules de déneigement. Les socles sont détectables à l'aide d'une canne et sont sélectionnés pour s'assurer que les coloris contrastent avec les surfaces sur lesquelles ils sont posés. Tous les bancs publics comprennent un dossier, et la profondeur et la hauteur de l'assise respectent les exigences des 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 afin d'aider les personnes en situation de handicap et les personnes âgées qui ont besoin d'une aide supplémentaire à s'asseoir ou à se relever. Les bacs à déchets sont munis d'une ouverture latérale à des hauteurs accessibles et on fait appel à des coloris, des images et des textes pour expliquer à quoi sert chaque compartiment.

En s'inspirant des motifs d'inquiétude sur l'accessibilité et des commentaires déjà exprimés par le CCA sur la conception et l'implantation des bornes de recharge des véhicules électriques (VE), le BA a continué de travailler en étroite collaboration avec le personnel de la DGPIDE en 2023 pour mettre au point cette initiative environnementale. On a entre autres fait des recommandations pour l'installation des fonctions d'accessibilité dans quatre zones de recharge des VE dans le parc de stationnement de l'établissement de la Ville, dont les bateaux de trottoir et les couloirs d'accès. Le BA continue également de consulter le personnel sur les mises à jour à apporter à la Politique municipale sur la recharge des VE, de même qu'à la Stratégie sur les véhicules électriques personnels de la Ville, qui devraient toutes deux être présentées au Comité et au Conseil municipal à l'automne 2024.

En outre, le BA continue de consulter plusieurs autres membres de l'ONAP pour échanger avec eux les règles de l'art et les ressources dans l'élaboration des politiques et des stratégies municipales sur la recharge des VE, puisqu'il n'y a pas de loi fédérale ou provinciale sur la conception, l'implantation et les fonctions d'accessibilité des bornes de recharge des VE.

La Ville respecte l'article 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 dans le traitement des obstacles temporaires quand des éléments accessibles ne sont pas en bon état. Dans les infrastructures de la Ville, ces questions sont surveillées par la DGLCI. Dans les parcs et les lieux en plein air, la DGTP assure l'entretien des éléments accessibles.

L'équipe de l'Entretien des parcs mène ses travaux dans une optique d'accessibilité afin de s'assurer qu'on enlève les débris et les obstructions sur les voies d'accès menant aux parcs et aux terrains de jeux de la ville. Pour ce faire, elle fait appel à différentes

méthodes d'entretien préventif régulier sur les voies d'accès, par exemple en passant le balai, en élaguant les arbres et en s'assurant que les arbustes ne gênent pas les déplacements. Elle assure l'entretien des sentiers en asphalte et en poussière de pierre pour prévenir les obstacles. Les parcs de stationnement sont entretenus de la même manière pour s'assurer que les places de stationnement sont accessibles. Pendant l'inspection des parcs, on repère les ornières et les fissures, que l'on répare le plus tôt possible si on constate qu'elles sont dangereuses. Quand le personnel procède à l'inspection des parcs, il est attentif aux surfaces inégales causées par les grandes fissures, les vides, les trous et les nids-de-poule causés par les inondations ou les fortes pluies. L'équipe de l'Entretien des parcs recherche aussi les dalles, les bordures de rue, les rampes ou le revêtement des ponts dont la surface est inégale et qu'il faut réparer.

On a aussi mis sur pied, à la DGTP en 2023, une unité temporaire chargée de la planification des mesures d'urgence et des interventions, qui est dirigée par un gestionnaire de secteur et qui se consacre à la planification des opérations et à l'aide à apporter dans les interventions nécessaires. La DGTP continue de désigner d'autres dirigeants pour s'occuper des opérations projetées et étendra, en 2024, la formation sur la sensibilisation aux mesures d'urgence. Les tornades et les bourrasques de l'été 2023 ont permis de tenir des exercices et d'établir rapidement les interventions structurées de la DGTP, de concert avec le BGMU ou indépendamment. On a accompli des progrès, notamment en organisant des séances de débriefage opérationnel pour la DGTP sur les crues nivales et les récentes tempêtes de vent. Nous sommes en train de mettre à jour les plans d'intervention pour répondre aux crues nivales et nous mettons aujourd'hui au point ces plans pour intervenir dans les tempêtes de vent. Nous sommes en train de finaliser les mandats pour faire de la DGTP l'organisme chef de file dans les opérations annuelles d'intervention dans les crues nivales jusqu'à ce qu'on doive faire intervenir le BGMU, et nous sommes déjà en train de planifier les interventions dans l'éventualité des crues nivales de 2024.

Programme pilote des trottinettes électriques

En 2023, le BA a continué de travailler avec le personnel dans le cadre du Programme pilote continu des trottinettes électriques.

En février 2023, le personnel a déposé un compte rendu auprès du CCA sur le projet pilote de 2022. L'amélioration de la sécurité et de l'accessibilité a été prioritaire dans la saison 2022, et on a continué d'apporter toutes les améliorations en 2023. On a donc

continué de respecter, dans le processus de sélection des fournisseurs, les impératifs d'accessibilité, ainsi que les fonctions et restrictions technologiques.

Parce qu'il faut continuer de s'engager à respecter les impératifs de l'accessibilité et ses exigences dans la sélection des fournisseurs, le CCA a abrogé la motion déposée en 2022 (CCA 2022 1/20), qui n'est pas favorable au déroulement d'un autre programme pilote de trottinettes électriques, et a déposé une nouvelle motion (**pièce 11**) pour permettre de poursuivre le projet pilote de manière à assurer la sécurité et l'accessibilité des personnes en situation de handicap; cette motion a été adoptée par trois voix contre deux. Dans cette motion, le CCA insiste sur l'importance des différentes considérations et restrictions relatives à l'accessibilité et précise ce qui suit, dans le cadre du Programme pilote des trottinettes électriques 2023 :

- il ne faut utiliser que les trottinettes électriques communes fournies par des entreprises compétentes;
- les entreprises compétentes doivent faire appel, dans leurs trottinettes électriques communes, à des technologies de prévention des obstacles contre l'accessibilité;
- il faut consacrer suffisamment de ressources à la surveillance et à l'application des règles du programme pilote, en prévoyant un créneau d'intervention de 15 minutes ou la possibilité de déposer des plaintes, de même qu'en adoptant des moyens de dissuasion suffisants et des sanctions pour le mésusage des trottinettes électriques.

Cette motion invite aussi le Conseil municipal à travailler en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario afin de mettre au point des règles, des exigences et des règlements pour que les trottinettes électriques privées fassent elles aussi appel à ces technologies de prévention des obstacles.

Le personnel est resté fidèle à sa volonté de se pencher sur les questions de sécurité et d'accessibilité durant toute la saison 2023, comprise entre le 15 mai et le 15 novembre, et a apporté constamment des améliorations afin de réduire les obstacles à surmonter par les personnes en situation de handicap. Lancé à l'origine dans la saison 2022, le processus simplifié de dépôt des plaintes au Centre d'appels 3-1-1 à l'intention des Services des règlements municipaux s'est poursuivi; on a consacré des ressources supplémentaires pour permettre de résoudre plus rapidement les problèmes. La plupart des problèmes signalés se rapportaient à des trottinettes mal garées et à des

trottinettistes qui roulaient sur les trottoirs; la majorité des problèmes ont été réglés en moins de 30 minutes.

Le modèle de stationnement entièrement restrictif, aussi adopté en 2022 et qu'on a continué d'appliquer durant la saison écoulée, a permis de recenser environ 600 places indiquées dans l'application et que les utilisateurs pouvaient emprunter pour garer leurs trottinettes électriques après leurs déplacements. Le nombre de places de stationnement balisées physiquement pour les trottinettes électriques a augmenté pour passer de 13 à 22 dans les principaux couloirs empruntés par les trottinettistes.

L'émission continue de sons lorsqu'une trottinette électrique roule est une autre mesure adoptée en 2022 pour prévenir les risques. Même si on ne s'est pas entendu sur les sons les plus appropriés, les parties prenantes ont fait des commentaires dont il sera tenu compte dans les recommandations à déposer. Les fournisseurs ont fait savoir qu'ils s'engageaient à continuer de soumettre à des essais et d'affiner ce perfectionnement.

Pour dissuader les trottinettistes de rouler sur les trottoirs, on a aussi fait appel aux technologies de détection adoptées en 2022 pour que les trottinettes électriques s'immobilisent en toute sécurité, en désactivant l'accélérateur sur les trottoirs. Les trottinettes électriques préviennent ainsi les trottinettistes qu'ils sont entrés dans une zone d'accès restreint grâce à un message vocal ou à un signal sonore.

Enfin, même si la vente des trottinettes électriques à des particuliers n'est pas du ressort de la Ville, le personnel a pris les devants en distribuant, parmi les commerçants qui vendent ou louent des trottinettes électriques, pour qu'ils puissent eux-mêmes les redistribuer dans les notices d'emploi des acheteurs et des locataires, des bordereaux reproduisant les règles de conduite routière des trottinettistes.

Le personnel a présenté ces comptes rendus au CCA en février 2024, et les membres de ce comité ont continué d'exprimer leurs inquiétudes à propos de la sécurité des personnes en situation de handicap et des trottinettistes. Le BA continuera de travailler en collaboration avec le personnel, les parties prenantes et les membres du CCA pour veiller à ce que les améliorations lancées continuent de s'appliquer dans la saison 2024. En outre, le BA continuera de participer aux discussions sur l'avenir du programme, puisque 2024 est la cinquième et dernière année du programme pilote du gouvernement provincial.

Initiatives de service à la clientèle en 2023

Pour conforter la priorité du Conseil municipal relativement à une ville « plus vivable pour toutes et pour tous », le personnel de la DGSSC gère différents programmes

essentiels pour les personnes en situation de handicap. Il s'agit entre autres du Programme Snow-Go, qui se veut 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 leurs travaux de déneigement, ainsi que du Programme d'aide Snow-Go, qui permet d'offrir une aide financière pour les services de déneigement aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap dont les revenus sont faibles. On continue de faire massivement appel à ces deux programmes. En 2023, la Ville a versé la somme de 145 568 \$ à neuf organismes pour offrir des services de déneigement aux résidents qui y avaient droit, ce qui représente une augmentation de plus de cinq mille dollars par rapport à 2022. En outre, le personnel a donné suite à 1 388 demandes de personnes âgées et de personnes en situation de handicap durant la saison de l'hiver 2022-2023, et 596 subventions ont été versées à des ménages d'Ottawa pour les aider à déneiger leurs entrées.

Dans les Services à l'enfance, les enfants en situation de handicap représentent, selon les familles et les fournisseurs de services, une population qui réclame d'importants investissements. C'est pourquoi les Services à l'enfance continuent de travailler en étroite collaboration avec les Services d'inclusion pour jeunes enfants (SIJE) afin de veiller à venir en aide aux enfants en situation de handicap et à prioriser leur inclusion. En 2023, les Services à l'enfance ont versé des subventions pour venir en aide à environ 1 356 enfants en situation de handicap dans les services de garde d'enfants agréés d'Ottawa.

En mars 2022, le gouvernement provincial et le gouvernement fédéral se sont entendus pour étendre à l'Ontario le plan national de services de garde d'enfants appelé « Système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants » (SPAGJE). Le SPAGJE est un nouveau système destiné à améliorer l'abordabilité, la réceptivité, l'accès et l'inclusion des familles d'enfants de 6 ans et moins. Dans le cadre de ce changement sectoriel transformationnel lancé en 2023, le gouvernement provincial a créé le Cadre d'accès et d'inclusion, qui vise à aider les gestionnaires des réseaux de services à élaborer et à mettre en œuvre des plans pour les réseaux de services locaux en misant davantage sur l'accès en ce qui a trait à l'inclusion pour que tous les enfants des services de garde agréés puissent participer, apporter une collaboration significative et nouer de vraies relations de bienveillance.

Les Services à l'enfance continueront de mettre en œuvre les priorités dans l'aide à apporter aux enfants en situation de handicap, et les mesures et priorités adoptées feront partie de la prochaine mise à jour du Plan du réseau de services de garde

d'enfants et de la petite enfance, qui sera présentée au Conseil municipal à la fin de 2024.

La Direction des services sociaux et d'emploi (DSSE) s'est consacrée à encourager et à appuyer les résidents qui touchent les prestations d'Ontario au travail à se servir de l'outil MesPrestations offert par le gouvernement provincial en s'inscrivant. En 2023, 39 % des bénéficiaires des prestations d'Ontario au travail se sont inscrits à cet outil ou étaient en train de le faire. MesPrestations permet aux clients de déposer de l'information ou d'apporter des changements à leur dossier, d'avoir accès à l'information sur les paiements et sur les prestations, de mettre à jour leurs coordonnées et les moyens de communication qu'ils préfèrent, n'importe quand, n'importe où et sur n'importe quel appareil électronique. Le gouvernement provincial continue de s'assurer que ce service est accessible.

La DSSE continue d'offrir en virtuel, par téléphone et en présentiel ses programmes et services, en offrant aux résidents le choix des moyens selon lesquels ils souhaitent être servis. Les perfectionnements technologiques comme la signature numérique apportent des avantages aux résidents qui préfèrent avoir accès aux services en virtuel, en leur permettant de signer électroniquement certains formulaires et documents liés à l'aide financière offerte. Dans les cas où il y a des obstacles technologiques ou lorsque certains préfèrent être servis en présentiel, le personnel répond aux besoins des résidents.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a travaillé en collaboration avec les SIPRM pour mettre en lumière la politique 1.8 sur les services (Transport des passagers dans les véhicules d'urgence), en incluant les aidants et les animaux d'assistance.

Pour atteindre cet objectif, le Service paramédic d'Ottawa a organisé, en avril et juillet 2023, une activité de formation à son Quartier général, en partenariat avec Sit'n Stay, organisation d'Ottawa qui forme les chiens-guides. Cette activité a permis aux chiens-guides qui suivaient cette formation de se familiariser avec les ambiances bruyantes, l'équipement paramédical et les feux éblouissants des véhicules d'intervention d'urgence. En outre, ces activités ont permis au Service paramédic d'apprendre à mieux intégrer les animaux d'assistance dans les programmes de soins des patients. On a fait la promotion de ces activités dans les comptes des réseaux sociaux de ces deux organismes, dont Facebook et Twitter. L'une de ces activités a été promue dans une vidéo YouTube diffusée en interne dans toute l'administration municipale et une autre activité a fait l'objet d'un reportage de Radio-Canada.

Durant l'année écoulée, SPO a continué d'analyser les données sur les déterminants sociaux des clients afin de leur offrir des programmes et des services sur mesure. En partenariat avec le Bureau de la santé de la région de Peel et Upstream Lab, SPO a réussi à faire accepter sa demande de financement dans le cadre du programme de réalisation d'un projet collaboratif local de Santé publique Ontario. Ce projet de recherche, intitulé « Leçons tirées de la collecte de données sociodémographiques pendant la pandémie de COVID-19 », visait à recenser les expériences des bureaux de la santé publique dans la collecte des données sociodémographiques pendant la pandémie et à adopter une série de recommandations pour étendre la collecte de ces données après la COVID-19.

La haute direction a entériné la Politique de SPO pour la collecte, l'utilisation et la publication des données sociodémographiques, mise au point en 2022. Une séance de formation en ligne a eu lieu le 27 octobre pour souligner le lancement officiel de cette politique; environ 90 employés y ont participé, et les commentaires étaient élogieux. On a aussi créé la page des ressources en données sociodémographiques de maSPO pour diffuser cette politique et toutes les ressources auxiliaires.

Plusieurs équipes de SPO ont commencé à recueillir et à consulter les données sociodémographiques ou ont continué de le faire; il s'agit entre autres des équipes de Bébé en santé/Enfants en santé (Programme de visites à domicile), de l'Immunisation et des Maladies infectieuses. En 2024, ces équipes continuent de se consacrer à l'amélioration des pratiques de collecte des données, à l'analyse des données recueillies jusqu'à maintenant et à la consultation des partenaires dans la collectivité.

En 2023, nous avons accompli des progrès dans la réalisation de l'objectif qui consiste à offrir, aux personnes en situation de handicap, les programmes de grande qualité offerts par la DGLCI dans le domaine de la sécurité. La DGLCI est fière d'annoncer que 2023 a été la première année complète au cours de laquelle elle a offert les programmes lancés avant la pandémie.

En 2023, dans le cadre du Programme des lésions cérébrales acquises, la Ville a lancé, en partenariat avec le ministère de la Santé et l'équipe de la région de l'Est de Santé Ontario, le programme LIEN destiné à assurer le suivi des personnes qui ont subi une lésion cérébrale acquise. L'objectif du programme LIEN consiste à réintégrer dans la collectivité les résidents qui ont subi une lésion cérébrale, en créant une programmation ciblée et des liens communautaires. Après avoir consulté des parties prenantes dans la collectivité, on a constaté qu'on avait l'occasion d'offrir de l'aide à la population mal servie qui éprouvait les symptômes résiduels d'une commotion. Ce programme porte

sur des difficultés spécifiques que peut connaître la personne qui éprouve les symptômes post-commotion, par exemple les sensibilités à la lumière et au bruit; l'objectif consiste à améliorer l'autosensibilisation et à développer les capacités d'adaptation pour accroître la tolérance de ces personnes et leur capacité à accomplir leurs tâches journalières. Ce programme vise à promouvoir la participation autonome aux activités récréatives et aux loisirs de la collectivité afin d'améliorer la qualité de vie.

La DGLCI a continué d'offrir pendant quatre semaines le programme Été plus en juillet et a offert un camp d'été de six semaines aux enfants et aux adultes médicalement fragiles ou technologiquement dépendants (dans le cadre du camp SPIRIT et du camp Rock, Rattle and Roll). La DGLCI a relevé son programme d'aide dans l'intégration individuelle dans le cadre des soins partagés pour les enfants en situation de handicap afin de les intégrer dans les camps d'été. Seize travailleurs de soutien à l'intégration et sept mentors des loisirs inclusifs ont exercé leurs activités dans les quatre secteurs de la ville.

Plan de consultation du PAMVO 2025-2029

Conformément au paragraphe 4 (1) du RNAI, les organisations assujetties, dont la Ville fait partie, doivent « établir, mettre en œuvre, mettre à jour et consigner un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement. Ce plan doit être revu et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans, de concert avec les personnes en situation de handicap et le Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville ».

Le BA a défini trois objectifs essentiels dans la mise au point du prochain PAMVO :

- Déterminer le statut de l'accessibilité et les obstacles existants dans les programmes, les services, les biens et les établissements de la Ville, en plus de se pencher sur les priorités stratégiques dans le cadre du nouveau plan.
- Évaluer les moyens adoptés par la Ville pour se consacrer à l'objectif de la LAPHO, soit « l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité [...] pour les personnes handicapées de l'Ontario [...] pour que les installations soient parfaitement accessibles au plus tard le 1^{er} janvier 2025 ».
- Soumettre à l'approbation du Conseil municipal, au quatrième trimestre de 2024, le nouveau PAMVO 2025-2029.

Lorsqu'elle a été adoptée, en 2005, la LAPHO avait pour objectif de veiller à ce que tout l'Ontario soit parfaitement accessible en 2025. Puisque cette échéance s'approche à

grands pas, le moment est venu, pour le gouvernement provincial et les organisations assujetties comme la Ville, d'évaluer les répercussions de cette loi. Le nouveau PAMVO 2025-2029 cadrera avec tous les changements à apporter éventuellement aux lois à l'échelle provinciale et, s'il y a lieu, à l'échelle fédérale. Le personnel du BA participe à intervalles réguliers à des analyses conjoncturelles, à des discussions avec les membres de l'ONAP, en plus d'entretenir d'étroites relations professionnelles avec le personnel du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour s'assurer que les décisions sont prises en fonction de l'évolution de la conjoncture politique et des besoins de la collectivité. Comme nous l'avons mentionné dans ce rapport, Rich Donovan, le quatrième examinateur législatif de la LAPHO, a déclaré une « crise » en raison des progrès insatisfaisants accomplis dans l'accessibilité de l'Ontario.

En outre, Statistique Canada a publié en décembre 2023 les nouvelles données apportées par l'Enquête canadienne sur l'incapacité, qui a permis de constater que le nombre de Canadiens de 15 ans et plus en situation de handicap a augmenté pour passer à 27 %, soit 5 % de plus qu'il y a cinq ans. De ce nombre, 72 % ont fait savoir qu'ils avaient dû affronter au moins un type d'obstacle contre l'accessibilité. Voilà pourquoi il est plus important que jamais que la Ville recense et élimine tous les obstacles existants qui empêchent d'avoir accès à nos programmes, à nos services, à nos biens et à nos installations pour assurer l'inclusion intégrale des personnes en situation de handicap.

Afin d'accroître au maximum la diversité des commentaires, le processus de consultation fera appel à l'Optique de l'équité et de l'inclusion de la Ville pour recenser les groupes qui pourraient risquer d'être exclus et pour mettre au point un plan de communication ciblé afin de réunir les commentaires de ces groupes. Il faudra entre autres consulter les personnes en situation de handicap qui appartiennent à d'autres groupes identitaires intersectionnels comme les francophones, les nouveaux arrivants, les Autochtones, les membres de la communauté 2SLGBTQIA+, les personnes racisées, les personnes âgées, les femmes et les résidents des zones rurales.

Afin de permettre de réunir les commentaires de ces personnes issues de la diversité, on fera appel à différentes méthodes et à différents outils de consultation, dont des séances en présentiel et en virtuel, des sondages en ligne et la mise au point d'une trousse d'outils pour consulter la collectivité. On offrira aussi activement des moyens d'aide à l'accessibilité, dont l'interprétation dans la langue des signes en ASL et dans la LSQ, le sous-titrage codé, en veillant à l'accessibilité de tous les événements organisés en présentiel, et le recours à des préposés aux services de soutien à la personne. Tous les textes des exposés seront publiés dans des formats accessibles, le cas échéant. On

publiera les occasions d'exprimer des commentaires sur les comptes des réseaux sociaux de la Ville, sur la plateforme Participons Ottawa, dans l'infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité » et en misant sur les relations nouées par le BA avec les partenaires communautaires. Le personnel de toute l'administration municipale participera à l'élaboration des initiatives du PAMVO 2025-2029, notamment en collaborant et en se concertant étroitement avec les membres du GTA.

Conclusion

Comme nous l'expliquons dans les nombreuses initiatives évoquées dans ce rapport, la Ville reste fidèle à sa volonté d'assurer l'accessibilité de l'ensemble de ses programmes, services, biens et établissements. Le BA continue de travailler en étroite collaboration avec le personnel de toute l'administration municipale pour apporter des compétences dans l'application des exigences de la LAPHO et pour veiller à ce que le point de vue de l'accessibilité entre en ligne de compte dans l'ensemble des services, des programmes et des établissements de la Ville.

Comme nous l'indiquons dans l'ensemble de ce rapport, la Ville continue de prioriser la consultation des personnes en situation de handicap, dont le CCA et les autres parties prenantes de la communauté de ces personnes. Ces relations restent essentielles pour s'assurer que l'ensemble des programmes, des services, des biens et des installations de la Ville sont accessibles et ne comportent pas d'obstacles pour les résidents, les employés et les visiteurs.

En outre, la Ville continue de prioriser ses relations professionnelles avec les réseaux provinciaux, fédéraux et internationaux pour s'assurer qu'Ottawa reste à jour dans l'application des approches innovantes et des règles de l'art de l'accessibilité et qu'elle fait la promotion et assure la diffusion des ressources, des connaissances et des succès dans les initiatives dont la Ville est un chef de file.

Enfin, la BA continuera d'adresser des comptes rendus transparents et exacts 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 ses services, programmes et établissements dans ces rapports annuels.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

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

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Il n'y a pas d'obstacle juridique qui empêche le Comité et le Conseil d'approuver les recommandations exprimées dans ce rapport.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS MUNICIPAUX

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

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Le Bureau de l'accessibilité (BA) a consulté le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) à propos de la teneur de ce rapport à sa réunion du 16 avril 2024. Dans l'ensemble, le CCA est satisfait de constater que la Ville entend assurer l'accessibilité de ses programmes, établissements et services. Or, les membres du CCA continuent d'exprimer de vives inquiétudes à propos des obstacles existants qui se dressent contre l'accessibilité, dont la continuité du Programme pilote des trottinettes électriques, les difficultés liées au stationnement sur les rues et les transports en commun.

Le BA fait le point sur les questions générales d'accessibilité dans la plupart des séances ordinaires que tient le CCA. Le BA reste fidèle à sa volonté de travailler en collaboration avec les membres du CCA et le personnel de la Ville pour répondre à ces inquiétudes actuelles et pour mettre au point des solutions efficaces afin de résoudre les problèmes.

CONSULTATION

Nous avons mené une vaste consultation pour mettre au point la version actuelle du PAMVO de 2020-2024. Le lecteur trouvera plus d'information sur ces consultations 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 et a eu l'occasion de donner une rétroaction, captée dans les commentaires du Comité consultatif sur l'accessibilité.

Le BA consulte aussi à intervalles réguliers les parties prenantes de la collectivité, notamment dans certains projets et certaines initiatives dont il est question dans ce rapport.

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 du RNAI de la LAPHO (2005). Les nombreuses initiatives dont il est question dans ce rapport visent toutes 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, dont les handicaps visibles et non visibles, temporaires et permanents.

Chaque année, la Ville d'Ottawa fait la preuve de son engagement dans le domaine de l'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. La participation du BA à la mise au point de la Politique municipale sur la recharge des véhicules électriques et de la Stratégie sur la recharge des véhicules électriques personnels ainsi que la rétroaction du BA et l'examen qu'il a consacré à la Stratégie de la résilience climatique en sont des exemples pour 2023. 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 SUR LA DÉLÉGATION DES POUVOIRS

Conformément au [Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs](#), le greffier municipal est autorisé à signer et déposer, auprès de l'instance provinciale désignée, tous les rapports sur l'accessibilité et tous les autres documents d'information obligatoires en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. En outre, le greffier municipal est habilité à signer et à déposer, auprès de l'instance 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*.

RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES

Il n'y a pas de répercussions économiques associées à ce rapport.

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

La LAPHO, qui régit les travaux exposés dans ce rapport, prévoit des exceptions particulières et générales dans les Normes pour la conception des espaces 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 :

1. 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.

2. 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).
3. 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).
4. 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.
5. 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.
6. 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

Répercussions sur les autochtones

Dans ces discussions avec la Direction des relations avec les Autochtones, 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 de tenir compte de la situation des peuples autochtones et de 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 ses efforts de sensibilisation, les organismes autochtones. Il doit faire suivre l'information et les communiquer aux organismes autochtones et a 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.

Répercussions sur les genres et sur l'équité

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 :

1. Se conformer à la norme ou à l'autre règlement dans le délai que précise l'ordre.
2. 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, 2019 et 2023. 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 6** de ce rapport et un compte rendu a été déposé en 2023 (**pièce 7**). L'accord définit dans leurs grandes lignes les mesures que prend la Ville pour respecter les exigences de la loi.

De plus, en 2023, la Ville a déclaré qu'elle n'était pas conforme à l'article 80.5 du RNAI et a déposé un autre accord sur le plan de conformité (**pièce 9**), qui décrit aussi dans leurs grandes lignes les mesures qu'elle adopte pour respecter les exigences des lois et pour corriger les problèmes de non-conformité dans les établissements.

Ce risque a été porté à la connaissance de tous les directeurs généraux.

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 des 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 : Rapport 2024 sur le PAMVO à l'intention des résidents

Pièce 2 : Initiatives 2023 du PAMVO

Pièce 3 : Plan de consultation du PAMVO 2025-2029

Pièce 4 : Procédures sur les commentaires et les demandes de renseignements des résidents à propos de l'accessibilité

Pièce 5 : Mises à jour à apporter à la Politique municipale sur l'accessibilité

Pièce 6 : Accord sur le plan de conformité aux Règles WCAG de la Ville d'Ottawa

Pièce 7 : Mise à jour de l'Accord sur le plan de conformité aux Règles WCAG 2023

Pièce 8 : Suivi des emplacements de contrôle de la circulation pour la conformité de la LAPHO

Pièce 9 : Mise à jour de l'Accord sur le plan de conformité aux NCEP 2023

Pièce 10 : Recommandations des comités d'élaboration des normes

Pièce 11 : Motion AAC2023-01-01 du CCA

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.