



RAPPORT SUR LES COMMENTAIRES EXPRIMÉS DANS LES CONSULTATIONS PUBLIQUES SUR L'ACCESSIBILITÉ

En prévision du Plan d'accessibilité municipal de
la Ville d'Ottawa 2025-2029

Novembre 2024



Table des matières

Les personnes en situation de handicap au Canada	2
Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa	2
Ce que nous avons fait pour mobiliser et consulter les personnes en situation de handicap à Ottawa.....	3
Le rayonnement.....	6
La diversité dans les consultations	6
Les personnes en situation de handicap.....	6
Les francophones.....	7
Les nouveaux arrivants	7
Les peuples autochtones	8
La communauté 2SLGBTQQIA+	8
Les personnes vivant dans la pauvreté.....	8
Les personnes racisées	9
Les résidents des zones rurales.....	9
Les personnes âgées.....	9
Les femmes.....	9
Les jeunes.....	10
Les mesures d'adaptation.....	10
Les commentaires	11
Le service à la clientèle.....	12
L'information et la communication	13
L'emploi.....	14
L'aménagement des espaces publics	16
Le transport.....	17
L'évaluation.....	18
Conclusion.....	19

Appendice A	20
Question 1.....	20
Question 2.....	20
Question 3.....	20
Question 4.....	21
Question 5.....	21

Les personnes en situation de handicap au Canada

D'après la plus récente [Enquête canadienne sur l'incapacité](#), publiée par Statistique Canada en 2023, près d'un Canadien sur trois, soit environ 8,0 millions de personnes de 15 ans et plus, avait un ou plusieurs handicaps qui le limitaient dans ses activités de tous les jours. Ce chiffre correspond à 27 % de la population canadienne.

Le taux d'incapacité au Canada a augmenté de 5 % depuis 2017, à l'époque où 6,2 millions de personnes déclaraient avoir un ou plusieurs handicaps. Cette augmentation peut être attribuée en partie au vieillissement de la population ainsi qu'à la forte hausse de l'incapacité liée à la santé mentale chez les jeunes et les adultes en âge de travailler. En 2022, le taux d'incapacité était aussi plus élevé parmi les femmes, soit environ 30 %, par rapport aux hommes, soit approximativement 24 % de la population.

De 2017 à 2022, le taux d'incapacité a augmenté chez les jeunes (de 15 à 24 ans), parmi les personnes en âge de travailler (de 25 à 64 ans) et chez les personnes âgées (de 65 ans ou plus). En 2022, 20 % des jeunes avaient un handicap, ce qui représente une augmentation de 7 % par rapport à 2017. Près du quart (24 %) des adultes en âge de travailler avaient un handicap en 2022, ce qui représente une hausse de 4 % sur 2017. Enfin, le taux d'incapacité des personnes âgées se chiffrait à 41 %, soit une augmentation de 3 % comparativement à 2017.

Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa

Comme l'indique sa [Politique sur l'accessibilité](#), la Ville d'Ottawa entend traiter sur un pied d'égalité les personnes en situation de handicap dans l'accès à ses services, programmes, biens, installations et renseignements. Conformément aux obligations

imposées par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et par le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI), le personnel de la Ville a consulté, au printemps et à l'été 2024, les personnes en situation de handicap pour pouvoir élaborer le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2025-2029.

Ce plan sert de stratégie pluriannuelle regroupant des initiatives qui concourent à l'accessibilité des programmes, des infrastructures et des services de la Ville. Nous avons invité les personnes en situation de handicap, les organismes qui leur viennent en aide, leurs soignants, leurs amis, les membres de leur famille et le grand public à livrer leurs commentaires sur les handicaps. Ces consultations avaient pour objectifs :

- de faire état de l'expérience vécue dans les programmes, les services et les infrastructures de la Ville;
- d'informer la Ville à propos des lacunes et des obstacles qui existent à l'heure actuelle pour les personnes en situation de handicap et de réunir des idées sur les moyens de réduire ou d'éliminer ces lacunes et obstacles.

(Remarque : Tout ce qui limite une personne en situation de handicap ou l'empêche de recevoir l'information, les services et les biens, de s'en prévaloir et d'avoir accès aux établissements ou aux activités constitue un obstacle contre l'accessibilité.)

Ce que nous avons fait pour mobiliser et consulter les personnes en situation de handicap à Ottawa

Le Conseil municipal a pris connaissance, en mai 2024, du [plan de consultation](#), qui prévoyait quatre méthodes pour réunir les commentaires dans les consultations qui ont porté sur le PAMVO. Voici en quoi consistaient ces méthodes :

- consultations en présentiel;
- consultations en virtuel;
- sondage en ligne sur la plateforme Participons Ottawa;
- trousse d'outils communautaire pour les groupes et les organisations qui souhaitaient organiser leur propre consultation sans la présence du personnel de la Ville. Cette trousse comprenait le processus proposé pour organiser les discussions pendant les consultations, les questions à poser dans les consultations et une méthode pour déposer les commentaires.

Les consultations ont été lancées le 30 mai 2024 dans le cadre de la Journée de l'accessibilité soulignée par la Ville. Elles se sont déroulées en présentiel à l'hôtel de

ville d'Ottawa. Plus de 115 personnes s'étaient inscrites pour participer à ces consultations, animées par des membres du personnel de toute la Ville. Le lecteur peut consulter, dans l'**appendice A**, les questions posées pendant les consultations.

Trois autres consultations en présentiel ont eu lieu sur tout le territoire de la Ville, dans les secteurs du Centre, de l'Ouest et de l'Est, et trois consultations se sont déroulées en virtuel dans Zoom. Elles ont eu lieu à différents moments de la journée, notamment en après-midi et en soirée, afin de donner plus d'occasions d'y participer.

L'information a été communiquée au Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville afin d'encourager la participation à ces consultations publiques et d'inviter les citoyens à répondre au sondage en ligne. Nous avons aussi préparé des dossiers d'information pour plus de 300 clients du programme des Services à domicile de la Bibliothèque publique d'Ottawa. Ces clients pouvaient à leur gré participer à une séance de consultation publique, répondre au sondage en ligne ou déposer leurs commentaires par écrit.

En outre, le Bureau de l'accessibilité (BA) a organisé trois autres consultations en virtuel à l'intention de certains groupes, dont les personnes aveugles ou malvoyantes, la communauté des personnes S/sourdes, des personnes devenues sourdes et des personnes malentendantes et l'Ottawa Disability Coalition. Ceux et celles qui ont participé à la séance de consultation des personnes aveugles et malvoyantes comprenaient des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), du Conseil canadien des aveugles (CCA) et de l'Alliance pour l'égalité des Canadiens aveugles (AEBC). Ceux et celles qui ont participé à la séance destinée à la communauté des personnes S/sourdes, des personnes devenues sourdes et des personnes malentendantes ou qui ont soumis des commentaires comprenaient des représentants de l'Association des Sourds du Canada (ASD-CAD), de la National Capital Association of the Deaf (NCAD) et du Service ontarien de la surdicécité. L'Ottawa Disability Coalition regroupe 19 organisations et différents défenseurs des intérêts des personnes en situation de handicap.

Enfin, le Comité consultatif sur les services en français a déposé des commentaires dans la foulée d'un exposé présenté sur les consultations.

Environ 170 résidents ont pris part aux consultations en présentiel et en virtuel, dont celles qui ont eu lieu pendant la Journée de l'accessibilité, ainsi que d'autres consultations en présentiel et en virtuel. Les clients des Services à domicile ont déposé huit sondages imprimés.

Même si l'information démographique n'était pas officiellement recueillie dans les consultations en présentiel ou en virtuel, différents groupes d'âge y ont participé et divers handicaps étaient représentés dans les conversations animées : il s'agit entre autres des handicaps physiques ou de mobilité, sensoriels, d'apprentissage et de développement, ainsi que des handicaps non visibles. Dans l'ensemble, 81 résidents ont répondu au sondage en ligne.

Nous avons enregistré près de 1 900 visites sur les pages Web rédigées en français et en anglais et consacrées aux consultations dans la plateforme Participons Ottawa. Les participants qui ont fait des commentaires dans le sondage en ligne ont été invités à s'inscrire sur la plateforme, ce qui n'était toutefois pas obligatoire, et la plupart ont répondu à ce sondage dans l'anonymat.

Nous n'avons pas suffisamment de données spécifiques pour savoir combien, parmi ceux qui ont répondu au sondage, se sont identifiés comme des membres de différents groupes issus de la diversité. Or, parmi ceux qui se sont effectivement inscrits sur la plateforme et qui ont fait état de leur diversité et de leur information démographique, il y avait des Autochtones, des francophones, des membres de la communauté 2SLGBTQIA+, des personnes vivant dans la pauvreté, des jeunes de moins de 29 ans et des personnes en situation de handicap. Il faut aussi signaler que les participants pouvaient à leur gré sélectionner plusieurs catégories dans le domaine de la diversité.

Nous avons fait suivre sur demande deux trousseaux d'outils communautaires aux organisations communautaires; les deux groupes ont soumis des commentaires.

Nous avons également mené une vaste promotion des consultations auprès du personnel dans des communiqués internes. Pour assurer la diversité des participants, nous avons aussi communiqué l'information sur les consultations à tous les groupes affinitaires de la Ville, dont le Groupe affinitaire des employés en situation de handicap, Femmes.Net, le Réseau arc-en-ciel des employés, le Groupe affinitaire pour les membres des Premières Nations, des Inuits et des Métis et le Groupe affinitaire du patrimoine asiatique.

En définitive, 259 résidents au total ont participé à ces consultations, et nous avons recueilli et transmis aux directions générales, en prévision de la création de nouvelles initiatives, plus de 1 800 lignes de commentaires enregistrés.

Le rayonnement

Nous avons mis au point un plan de communication afin d'assurer la vaste promotion des consultations. Des affiches et des supports de communication ont été adressés à tous les établissements de la Ville, dont les bibliothèques, les centres récréatifs et communautaires et les foyers de soins de longue durée. Nous avons aussi fait parvenir l'information aux organisations qui viennent en aide aux personnes en situation de handicap à Ottawa. Nous avons également annoncé les consultations par l'entremise de l'équipe des Services de l'information du public et des relations avec les médias (SIPRM) sur les réseaux sociaux et dans la nouvelle infolettre de la plateforme Participons Ottawa, qui a été adressée à plus de 29 900 abonnés en français et en anglais. Le BA a aussi fait la promotion des activités de consultation dans sa propre infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité », qui a été envoyée à plus de 5 300 résidents en français et en anglais. Différents membres du Conseil municipal ont aussi annoncé ces activités de consultation dans leurs propres réseaux et dans leurs comptes sur les réseaux sociaux.

La diversité dans les consultations

Le déroulement des consultations menées pour élaborer le PAMVO 2025-2029 tenait compte de considérations pour rejoindre les groupes à risque d'être exclus, en faisant appel à l'Optique de l'équité et de l'inclusion de la Ville. Voici l'argumentaire auquel nous avons fait appel pour chaque groupe.

Les personnes en situation de handicap

Le BA tient une liste de personnes-ressources auprès des organisations locales de promotion et de défense des personnes en situation de handicap et a communiqué à ces groupes de l'information sur les activités de consultation à venir. Il s'agit entre autres des organisations et des particuliers qui ont œuvré ou qui œuvrent auprès des personnes atteintes de différents handicaps, dont les handicaps physiques et de mobilité, d'apprentissage et de perfectionnement, sensoriels et invisibles. Comme nous l'avons mentionné, le BA a aussi organisé des consultations à l'intention des personnes aveugles ou malvoyantes, de la communauté des personnes S/sourdes, des personnes devenues sourdes et des personnes malentendantes et de l'Ottawa Disability Coalition.

Le BA a aussi reçu les commentaires réunis grâce à une trousse d'outils de consultations communautaires par « Our Voices Matter », groupe d'autodéfenseurs des

personnes atteintes de déficiences développementales et qui reçoivent les services de Karis Disability Services.

Les francophones

Avec le concours des Services en français, le BA a présenté un exposé au Comité consultatif sur les services en français (CCSF) afin de réunir les commentaires de la communauté francophone. Ce comité, dont les membres sont issus de tous les horizons de la diversité, comprennent des représentants d'hommes et de femmes, de jeunes, de membres de la communauté 2SLGBTQQIA+, de résidents de la zone rurale, d'immigrants et de personnes racisées, ainsi que de personnes en situation de handicap francophones et s'exprimant en français (et auto-identifiés). Le CCSF a adressé directement, à l'occasion de l'une de ses réunions, des commentaires et des recommandations au BA.

En outre, des tribunes libres consacrées à l'événement de la Journée de l'accessibilité ont permis de tenir des consultations animées en français. Plusieurs représentants de la communauté francophone ont aussi participé aux consultations en virtuel et pouvaient volontiers livrer leurs commentaires dans la langue de leur choix.

Enfin, pour promouvoir les activités de consultation à venir, le BA s'est mis en rapport avec de nombreuses organisations francophones qui œuvrent auprès des clients en situation de handicap, dont le Centre des services communautaires Vanier, le Centre Pauline-Charron, le Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville et Montfort Renaissance.

Les nouveaux arrivants

Avec le concours du personnel du groupe du Service de l'équité des genres et des races, de l'inclusion, des relations avec les Autochtones et du développement social de la Direction générale des services sociaux et communautaires, nous avons communiqué l'information aux différentes organisations qui viennent en aide aux nouveaux arrivants et qui pourraient être atteints de handicaps, afin de connaître leurs commentaires. Il s'agit entre autres du Conseil ontarien des organismes au service des immigrants (COOSI), de l'Initiative pour l'Accessibilité, des Services pour femmes immigrantes d'Ottawa et de l'Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa.

Les peuples autochtones

Le BA a travaillé de concert avec la Direction des relations avec les Autochtones, en plus de consulter le chef du protocole pour recenser les organisations et promouvoir les activités de consultation afin de réunir les commentaires des deux organisations communautaires et les membres de la communauté autochtones. Il s'agit entre autres du Minwaashin Lodge, de l'Odawa Native Friendship Centre, de l'Inuuqatigiit Centre for Inuit Children, Youth and Families, de Larga Baffin, de Tungasuvvingat Inuit, du Centre Wabano et de Makonsag Aboriginal Head Start, entre autres.

Afin de promouvoir l'échange de l'information et la communication avec les organisations autochtones, le BA a aussi demandé l'avis spécifique du personnel de la Direction des relations avec les Autochtones sur les moyens de nouer des liens avec les organisations et les communautés qui viennent en aide aux Autochtones en situation de handicap. Le BA tâchera de nouer des liens plus solides avec la communauté autochtone et de se pencher sur les occasions de se mettre en rapport avec les membres de cette communauté et de participer aux événements.

La communauté 2SLGBTQQIA+

Le BA a communiqué l'information aux organisations qui viennent en aide aux membres de la communauté 2SLGBTQQIA+ pour connaître leurs commentaires et pour les inviter à participer à nos consultations. Il s'agit entre autres de l'Association canadienne pour la santé mentale, de la Bruce House et de l'Ottawa Rainbow Services Network.

Les personnes vivant dans la pauvreté

Afin de promouvoir la participations aux consultations, le BA a fait parvenir de l'information à de nombreuses organisations qui œuvrent auprès des personnes vivant dans la pauvreté, dont l'Association des organismes communautaires pour la réforme maintenant (ACORN), La corporation de Salus d'Ottawa, Options Bytown et de nombreuses autres organisations. Nous avons aussi fait parvenir des documents de promotion à Logement communautaire d'Ottawa.

Le BA s'est également mis en rapport avec tous les centres de ressources et de santé communautaire qui œuvrent auprès de nombreuses communautés à revenus faibles afin de promouvoir la participation aux consultations.

Les personnes racisées

Le BA s'est mis en rapport avec les organisations qui viennent en aide à de nombreux groupes racisés, dont l'Association afro-canadienne d'Ottawa, le Centre for Resilience and Social Development, Jaku Konbit, l'Ottawa Black Mental Health Coalition, le Centre somalien pour les services à la famille et l'Ottawa Chinese Community Service Centre.

Les résidents des zones rurales

Nous avons donné de l'information à propos des consultations à venir sur le PAMVO à tous les conseillers municipaux représentant les collectivités des zones rurales. De plus, les nouvelles activités de consultation en virtuel ont permis aux résidents de tout le territoire de la Ville d'y prendre part grâce à ce moyen pratique et accessible.

Les personnes âgées

Le BA a communiqué l'information sur les consultations aux centres pour aînés et aux foyers de soins de longue durée de la ville afin de faire la promotion de ces consultations, en plus de communiquer cette information au Conseil sur le vieillissement et à d'autres organisations communautaires qui viennent en aide aux personnes âgées.

Le BA a aussi reçu, de la part du Comité des personnes âgées de la Centretown Community Association, une demande de trousse d'outils pour les consultations communautaires.

Enfin, le BA collabore et se concerta aussi avec le personnel qui dirige l'élaboration du nouveau Plan relatif aux personnes âgées de la Ville afin de connaître les initiatives à inclure dans chacun des différents plans.

Les femmes

Le BA a communiqué l'information sur les consultations à différentes organisations communautaires menées et appuyées par les femmes, dont l'Initiative : une ville pour toutes les femmes (IVTF), la Coalition d'Ottawa contre la violence faite aux femmes, EcoEquitable Inc. et la Société Elizabeth Fry d'Ottawa, afin de promouvoir la participation des groupes divers de femmes en situation de handicap.

De plus, le BA et le personnel de la Direction générale des travaux publics ont participé à une réunion avec un sous-groupe de l'IVTF appelé la Table pour l'engagement civique Faire compter les votes, qui regroupe essentiellement des personnes en situation de handicap, afin de discuter des normes d'entretien hivernal de concert avec Logement

communautaire Ottawa. Nous avons enregistré les commentaires dans le cadre du processus de rétroaction sur les consultations du PAMVO.

Les jeunes

Nous avons fait parvenir de l'information promotionnelle à plusieurs organismes qui œuvrent auprès des enfants et des jeunes en situation de handicap, dont La Porte-The Door : perspectives pour les jeunes, Jeunesse Ottawa et le Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa. De nombreuses organisations consacrées aux personnes en situation de handicap et auxquelles nous avons fait parvenir les documents promotionnels des consultations viennent en aide à différents groupes d'âge, dont les enfants, les jeunes, les adultes et les parents et aidants des personnes en situation de handicap.

De nombreux participants aux consultations ont pu s'identifier à plusieurs groupes, ce qui a donné lieu à des points de vue exceptionnels et à des échanges uniques avec la Ville en raison de cette intersectionnalité. D'après des observations faites dans toutes les consultations, le BA a l'assurance qu'un groupe divers de personnes en situation de handicap a exprimé des commentaires et des idées dans le cadre du déroulement des consultations.

Les mesures d'adaptation

Nous avons activement offert des mesures d'adaptation sur la page de l'inscription à toutes les consultations dans la plateforme Participons Ottawa, en plus de les annoncer dans nos différents réseaux de promotion. Voici les mesures d'adaptation que nous avons offertes activement :

- la langue des signes américaine (ASL)
- la langue des signes québécoise (LSQ)
- le sous-titrage
- le braille
- les appareils d'écoute portatifs à boucle magnétique FM
- les services des préposés au soutien à la personne;
- d'autres mesures d'adaptation (précisées par les participants)

Nous avons fait appel à l'ASL, à la LSQ et au sous-titrage pendant les consultations menées auprès de la communauté des personnes S/sourdes, des personnes devenues sourdes et des personnes malentendantes afin d'animer les discussions. Même si les

membres du personnel chargés d’animer ces consultations étaient bilingues, on a exprimé dans les commentaires qu’une traduction simultanée en français aurait pu faciliter les discussions. Nous en avons pris acte pour les prochaines consultations. D’autres interprètes en ASL ont prêté main-forte dans deux consultations publiques en présentiel, qui ont toutes eu lieu pendant la Journée de l’accessibilité, ainsi que durant une séance en présentiel, à la demande des participants. Nous avons aussi offert un service de sous-titrage à la demande d’un participant dans une consultation publique en virtuel. On a demandé de fournir d’avance des documents, de prévoir des moyens d’accès pour les fauteuils roulants et les autres appareils de mobilité et de veiller à ce que les salles réservées pour les consultations ne soient pas parfumées, à l’intention de ceux qui ont des sensibilités environnementales. Nous avons pu répondre à toutes les demandes de mesures d’adaptation et d’aide.

Les commentaires

Dans les sections suivantes, nous donnons une vue d’ensemble de ce que nous avons entendu dans la collectivité pendant toutes les consultations et de ce qui a été dit dans le sondage. Certains commentaires déposés se rapportent à des initiatives d’accessibilité qui sont déjà planifiées ou en cours, ce qui confirme que ces priorités correspondent aux priorités de la collectivité. C’est pourquoi il en sera question dans le nouveau plan. Certains commentaires débordaient le cadre du périmètre des consultations de la Ville, et nous les avons fait suivre aux organisations et aux instances compétentes, dont le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial et la Commission de la capitale nationale.

Nous tiendrons compte de ce qui suit pour éclairer l’élaboration du Plan d’accessibilité municipal de la Ville d’Ottawa 2025-2029 :

- commentaires déposés pendant le déroulement des consultations
- analyse des commentaires du public réunis en continu à la Ville et liés à l’invalidité et à l’accessibilité
- recherche sur les règles de l’art (dont les commentaires de l’Ontario Network of Accessibility Professionals)
- analyse du quatrième examen législatif de la LAPHO (Rich Donovan, 2023)

Les données réunies dans les consultations ont été regroupées d’après la norme de la LAPHO : le service à la clientèle, l’information et la communication, l’emploi, la conception des espaces publics et le transport. Les données ci-après ne représentent

pas tous les commentaires individualisés qui ont été exprimés; elles font plutôt état des nombreux thèmes récurrents qui se sont fait jour pendant les consultations.

Le service à la clientèle

Il s'agit entre autres des programmes et des services récréatifs et culturels, des services de santé et de bibliothèque, des centres du service à la clientèle locaux et du Centre d'appels 3-1-1.

Commentaires:

- Les participants ont fait état de nombreuses expériences positives vécues dans leurs interactions avec le personnel de la Ville, en présentiel ou au téléphone. Ils ont donné des exemples de l'excellence du service à la clientèle dans l'interaction avec le personnel du Centre d'appels 3-1-1, de Santé publique Ottawa, de l'Unité des loisirs inclusifs, du BA, de Para Transpo et de la Bibliothèque publique d'Ottawa.
- On a fait constamment des commentaires sur la volonté du personnel de la Ville de s'adapter et d'aider les résidents lorsqu'ils relèvent des obstacles.
- Même si le service à la clientèle était souvent positif lorsqu'un résident interagissait avec un membre du personnel de la Ville, on a signalé qu'il est difficile de se mettre en rapport avec de nombreuses directions générales de la Ville et qu'on acheminait parfois les appels des résidents à des boîtes vocales ou qu'on les invitait à remplir des formulaires en ligne, ce qui a pour effet de créer d'autres obstacles.
- Il est nécessaire de donner plus de formation au personnel afin de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. L'aide à offrir aux personnes malvoyantes ou malentendantes, surtout en ce qui a trait aux interventions d'urgence, fait partie des exemples qu'on a donnés.
- Il est nécessaire de mieux appliquer et faire respecter la politique de la Ville sur le milieu de travail sans parfum, puisque les personnes qui ont des sensibilités environnementales peuvent se rendre dans des lieux dans lesquels on a utilisé des produits parfumés. Il s'agit entre autres des établissements de la Ville d'Ottawa, ainsi que des autobus et des taxis de Para Transpo.
- Il faut mieux communiquer pour donner suite aux plaintes ou aux demandes de renseignements, puisque les résidents ont fait savoir qu'ils ne savaient pas si on s'occupait des problèmes qu'ils avaient signalés.

L'information et la communication

Il s'agit entre autres de la technologie et de la signalétique, des sites Web, des documents imprimés et de la correspondance de la Ville, des factures d'eau et d'impôts fonciers, des graphiques et des cartes, ainsi que des assemblées, consultations et événements publics de la Ville.

Commentaires:

- Les résidents ont fait savoir qu'ils étaient reconnaissants des formats et supports de communication accessibles et offerts sur demande. La documentation publiée en braille ou en gros caractères, ainsi que les exposés communiqués d'avance dans un format Word accessible en sont des exemples.
- L'infolettre est un moyen de prendre connaissance de l'information importante relativement aux services de la Ville.
- Il existe des obstacles liés à la complexité de créer une demande de service en ligne lorsqu'on communique avec le Centre d'appels 3-1-1. Des résidents ont fait savoir qu'ils avaient dû cesser de remplir les demandes parce qu'ils étaient frustrés, au lieu de se rendre jusqu'à la fin. On crée ainsi d'autres obstacles, et en définitive, on ne règle pas les problèmes dont font état des demandes de service originelles.
- En s'en remettant à des plateformes électroniques, on crée des obstacles pour ceux et celles qui ne sont pas à l'aise avec la technologie ou qui n'y ont pas accès, qui n'ont pas accès non plus à un réseau Internet fiable ou qui sont en situation de handicap, ce qui leur permet difficilement d'utiliser la technologie. Des résidents ont donné des exemples, notamment les formulaires qui ne peuvent être remplis qu'en ligne, l'utilisation des codes QR et la recherche de l'information pertinente sur le site ottawa.ca.
- Les résidents ne sont pas toujours au courant des services avantageux offerts à la Ville, dont le programme des Services à domicile, offert par l'entremise de Bibliothèque publique Ottawa. On suggère d'améliorer les efforts de marketing en faisant appel à des moyens de diffusion plus vastes comme les documents imprimés, la radio, la télévision, les réseaux sociaux et les infolettres.
- Des résidents ont aussi suggéré d'améliorer la disponibilité des documents rédigés dans un langage clair, surtout les règlements municipaux, d'inclure le sous-titrage en direct dans les événements et de généraliser la diffusion des documents en gros caractères.
- Des résidents ont également demandé d'améliorer la communication sur le résultat de différentes consultations publiques et sur les interventions qui en découlent.

L'emploi

Il s'agit entre autres de l'emploi auprès de la Ville d'Ottawa, des mesures d'adaptation destinées aux candidats intéressés comme aux employés actuels, ainsi que des activités de bénévolat.

Commentaires:

- Dans l'ensemble, le traitement des demandes est compliqué et n'est pas assez transparent. Les candidats souhaitent qu'on communique avec eux après l'étude de leur candidature, même si on ne la retient pas pour une entrevue. Dans l'ensemble, le traitement des candidatures est compliqué et n'est pas accessible.
- Même si on encourage les personnes en situation de handicap à participer aux concours d'emploi, ce qui est une bonne nouvelle, les avis de concours publiés en ligne et en interne seulement constituent des obstacles, surtout si on ne le précise pas dans ces avis. Les résidents souhaiteraient avoir plus d'occasions de réseauter, par exemple dans les salons de l'emploi qui permettent d'offrir les postes à pourvoir, et souhaiteraient pouvoir faire l'essai d'un poste à l'avance et de pouvoir apprendre de nouvelles compétences.
- Les établissements de travail physiquement inaccessibles sont des obstacles pour les personnes en situation de handicap. Il s'agit par exemple des cas dans lesquels on n'offre pas de solutions de rechange pour remplacer les alarmes sonores et des situations dans lesquelles on ne peut pas se rendre au travail parce que les services de transport ne sont pas fiables.
- Il existe encore des obstacles comportementaux. Bien que ces obstacles ne soient pas limités à la Ville, il s'agit aussi bien des employeurs qui pensent que les mesures d'adaptation destinées aux personnes en situation de handicap sont « problématiques », que ces personnes sont surqualifiées pour leur travail sans faire fructifier tout leur potentiel, ou encore qu'elles sont en mesure d'accomplir un travail, mais en faisant appel à des méthodes différentes, ce qui leur donne l'impression qu'on discrédite leur travail. Dans certains cas, les employeurs ne croient pas toujours les personnes atteintes de handicaps invisibles, ce qui peut créer des obstacles lorsqu'il s'agit de répondre à leurs besoins. En outre, certaines personnes en situation de handicap estiment qu'elles ne peuvent pas révéler leur handicap ni demander des mesures d'adaptation dans les établissements de travail.

- Les membres de la communauté des personnes Sourdes, en particulier, ont fait état de préjugés, par exemple chez les employeurs qui croient que s'adapter aux personnes Sourdes candidates coûte trop cher.
- Des résidents ont aussi fait savoir qu'on verrait d'un bon œil, dans les milieux de travail, de réduire les obstacles dans l'accès aux mesures d'adaptation, en leur offrant ces mesures à toutes les étapes du processus du recrutement, en reconsidérant la rigueur des compétences professionnelles comme les exigences strictes de langue et d'études et en équilibrant les équipes pour tenir compte des forces et des faiblesses de chacun de leurs membres.
- Les personnes en situation de handicap sont les experts de leur propre expérience. Il faudrait consulter les membres du personnel intéressés pour mettre à jour les politiques, les procédures et les autres documents organisationnels afin de tenir compte de leurs commentaires et de créer un milieu de travail plus accessible.
- Il faudrait intégrer des stratégies de recrutement inclusives pour remettre en question les stéréotypes sur les personnes en situation de handicap. Des initiatives pourraient consister à prévoir divers représentants des personnes en situation de handicap dans les comités de recrutement, des campagnes de sensibilisation publiques pour promouvoir les avantages de recruter des personnes en situation de handicap et la consultation des personnes en situation de handicap lorsqu'on modifie les programmes d'embauche.
- Il faut donner plus d'information et de formation sur l'accessibilité et sur les handicaps à tous les membres du personnel qui interviennent directement auprès des représentants du public, aux Services des ressources humaines et aux autres responsables de l'embauche, de même qu'à tous ceux et celles qui sont chargés de créer et d'offrir des documents accessibles.
- Les gestionnaires ont besoin de plus de formation pour corriger le problème de la méconnaissance des handicaps et des mesures d'adaptation dans les milieux de travail et pour offrir des mesures d'adaptation cohérentes dans chacune des directions générales.
- Les résidents encouragent la Ville à recruter des personnes en situation de handicap qui connaissent les obstacles existants dans le milieu de travail afin de défendre les intérêts de ces personnes et qui pourraient jouer le rôle de mentors auprès d'elles pendant et après l'embauche. Il y a des considérations spécifiques pour les membres de la communauté des personnes Sourdes, par exemple le personnel qui doit connaître la culture de ces personnes et y être sensible.

- Les perspectives d'avancement sont importantes. Il ne faudrait pas que ces personnes restent confinées dans les fonctions des postes de débutant si elles souhaitent être promues simplement parce qu'elles ont peut-être un handicap.
- Certaines personnes ont vécu des expériences positives dans le bénévolat : elles ont le sentiment d'accomplir leur devoir et de redonner à la collectivité. Elles font aussi état des obstacles qui ont été éliminés pour faire du bénévolat à la Ville, par exemple les vérifications gratuites des antécédents judiciaires, ainsi que les établissements physiquement accessibles de la Ville dans lesquels elles peuvent faire du bénévolat. Or, il faut mieux aider les bénévoles, notamment en mettant en ligne à leur disposition la liste des établissements dans lesquels ils peuvent faire du bénévolat et en s'assurant qu'on tient compte du bien-être des bénévoles pour prévenir l'épuisement professionnel.
- Il existe aussi un modèle pour mieux sensibiliser les gestionnaires et les employés francophones qui peuvent avoir des handicaps visibles ou invisibles, en veillant à ce qu'ils aient le sentiment qu'on leur donne les moyens d'agir pour demander des mesures d'adaptation et pour avoir accès à la formation dans la langue officielle qu'ils préfèrent.

L'aménagement des espaces publics

Il s'agit entre autres des établissements, des trottoirs, des sentiers et des rues de la ville, ainsi que des logements sociaux, des foyers de soins de longue durée et des refuges d'urgence gérés par la Ville.

Commentaires:

- Des résidents ont aussi fait état d'expériences positives dans l'accessibilité des établissements de la Ville d'Ottawa. Ils ont fait savoir que les établissements récréatifs, les bibliothèques et les trottoirs nouvellement aménagés ou rénovés sont accessibles, si on s'en remet à l'expérience de nombreux usagers.
- On a fait savoir que l'aménagement des intersections est un point à améliorer; il faudrait notamment ajouter des signaux sonores pour les piétons et repenser les passages piétonniers.
- L'accessibilité pendant les travaux de construction est toujours un obstacle pour de nombreux résidents, qui ont fait savoir que la signalétique n'est pas claire sur les sentiers accessibles et disponibles et que le repérage est toujours une difficulté pour les personnes malvoyantes.

- On nous a adressé des commentaires convergents sur les obstacles créés par le déneigement. On a fait savoir que les arrêts d'autobus ne sont pas toujours déneigés, que les bancs de neige empêchent les chauffeurs d'autobus d'OC Transpo et de Para Transpo de s'arrêter aux points de prise en charge désignés et que les signaux de traverse pour les piétons sont souvent inatteignables à cause de la neige accumulée autour des poteaux.
- Des résidents ont aussi fait savoir qu'il fallait plus de toilettes publiques accessibles, surtout dans les parcs, des bancs plus accessibles dans les espaces publics, des places de stationnement plus accessibles (surtout dans les rues), des tapis Mobi-Mat sur toutes les plages de la Ville, en plus de s'assurer que les refuges d'urgence sont parfaitement accessibles.

Le transport

Il s'agit entre autres du transport en commun spécialisé de Para Transpo, du transport en commun conventionnel d'OC Transpo (autobus et O-Train), du stationnement accessible, ainsi que des sociétés de transport en taxi titulaires du permis de la Ville et des exploitants de transport privé.

Commentaires :

- De nombreux résidents ont livré des commentaires positifs sur la migration avec les services de réservation en ligne de Para Transpo et sur l'application à utiliser pour les réservations. La capacité de surveiller l'heure estimative d'arrivée constitue un avantage énorme pour les personnes en situation de handicap, qui peuvent ainsi prévoir le temps qu'il faut pour se rendre aux points de prise en charge.
- De nombreux résidents en situation de handicap ont aussi livré des commentaires positifs sur le TLR en raison de la fluidité des déplacements par rapport au moyen de transport en commun traditionnel de l'autobus : se déplacer en autobus est parfois douloureux lorsque le chemin est cahoteux.
- Il a été question, parmi les points positifs dans les commentaires sur les transports en commun de la Ville, des coûts relativement abordables de Para Transpo et de l'aide apportée aux clients par les chauffeurs d'autobus, ainsi que des rampes d'accès qui équipent les autobus conventionnels.
- On a fait état d'obstacles en raison du manque d'information publique à propos des sièges prioritaires dans les autobus et les trains d'OC Transpo. On a fait observer que souvent, les résidents ne sont pas disposés à céder ces sièges; il faut alors que les chauffeurs d'autobus interviennent davantage.
- Des résidents ont aussi parlé du manque de souplesse dans les réservations auprès de Para Transpo, ce qui constitue un obstacle. Ils ont fait savoir qu'ils ne peuvent pas réserver plus de 24 heures d'avance et qu'on ne prend pas toujours les réservations pour des déplacements à faire le jour même. En

outre, Para Transpo n'est pas en service la nuit. Des résidents ont donné des exemples de cas dans lesquels des patients qui ont leur congé de l'hôpital hors des heures normales ou qui participent à un événement qui finit tard le soir sont dans l'impossibilité de rentrer chez eux. De plus, dans les situations d'urgence, les personnes qui font appel à des dispositifs de mobilité sont incapables d'accompagner les personnes chères à l'hôpital.

- On a aussi fait savoir que le manque de taxis accessibles est un obstacle, puisque les usagers ne peuvent pas se prévaloir de ce mode de transport nécessaire quand ils en ont besoin. On a aussi fait savoir qu'il faut respecter l'obligation d'autoriser les animaux d'assistance dans les taxis, puisque les personnes malvoyantes ont fait savoir qu'on leur avait refusé des déplacements parce qu'elles étaient accompagnées d'un chien-guide.
- Certains résidents ont aussi relevé des cas dans lesquels il n'y avait pas suffisamment de chauffeurs francophones de Para Transpo pour les servir dans la langue officielle de leur choix.
- On a suggéré d'améliorer le service d'autobus de Para Transpo, notamment en permettant aux chauffeurs d'avoir à leur disposition les coordonnées de leurs clients pour les contacter dans les cas où, par exemple, une personne malvoyante ne serait pas en mesure de voir l'autobus qui attend ou attendrait l'autobus au mauvais endroit. Ces circonstances amènent parfois les chauffeurs à indiquer que les clients ne se sont pas présentés, ce qui les amène à engager des frais de transport.
- On suggère d'améliorer le service d'autobus d'OC Transpo, notamment en ajoutant ou en perfectionnant le système de sonorisation pour annoncer aux arrêts le circuit des autobus qui arrivent, et pour annoncer les prochains arrêts à bord des autobus. Il serait aussi avantageux de poser des écriteaux en braille aux arrêts d'autobus, puisque souvent, les usagers malvoyants attendent par inadvertance au mauvais endroit, par exemple à côté d'un lampadaire, ce qui fait que l'autobus ne s'arrête pas pour les laisser monter.

L'évaluation

Nous avons adressé aux participants une demande d'évaluation après chaque consultation en présentiel et en virtuel. Les participants ont livré des commentaires positifs, d'après les trois affirmations suivantes :

- J'ai pu exprimer mes opinions aujourd'hui.
- J'ai le sentiment que mes commentaires sont importants.
- J'ai l'assurance que la Ville tiendra compte de mes recommandations.

Tous ceux et toutes celles qui ont répondu au sondage ont fait savoir qu'ils étaient soit satisfaits, soit très satisfaits dans ces trois secteurs d'activité. Un participant a déclaré :

« J'ai eu le sentiment que nos commentaires ont été entendus et appréciés ». Un autre a affirmé que « Tous les participants ont pu exprimer leur opinion dans cette consultation très réussie ». Beaucoup ont dit vouloir que la Ville continue de consulter le public plus régulièrement sur l'accessibilité. Les commentaires anecdotiques exprimés ont aussi confirmé que les participants ont eu le sentiment que les consultations leur donnaient l'occasion de faire des commentaires et d'avoir des échanges constructifs avec le personnel de la Ville. Le BA continuera de se pencher sur les moyens d'améliorer la mobilisation des personnes en situation de handicap.

Conclusion

Les résultats de ces consultations communautaires jouent un rôle important dans la mise au point des initiatives de promotion de l'accessibilité du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2025-2029, qui vise à réduire les obstacles qui entravent l'accès des personnes en situation de handicap aux programmes, aux services et aux établissements de la Ville. Les motifs d'inquiétude et les priorités spécifiques des groupes privés de l'équité et des personnes atteintes de différents handicaps, dont nous faisons état dans ce rapport, continueront d'entrer en ligne de compte dans l'élaboration et la mise en œuvre du Plan.

Le BA tient à remercier toutes celles et tous ceux qui ont participé à ces consultations ou qui y ont apporté leur concours.

Pour en savoir plus sur ce rapport ou sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa, veuillez nous adresser un courriel (BureauDeLAccessibilite@ottawa.ca) ou consultez le site ottawa.ca/fr/accessibilite.

Appendice A

Question 1

Service à la clientèle : Cette question porte sur les programmes et les services récréatifs et culturels, les services de santé et de bibliothèque, Service Ottawa et le Centre d'appels 3-1-1.

- Qu'est-ce que la Ville fait de bien dans ce domaine?
- Quels sont les obstacles que vous (ou vos clients, les membres de votre famille et vos amis) devez surmonter dans ce domaine?
- Que pourrait-on faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
 - Message-guide : Quelles idées innovantes avez-vous constatées (dans d'autres villes, provinces, pays ou dans les entreprises) et qu'Ottawa pourrait adopter pour être la ville la plus évoluée dans cette province pour les personnes en situation de handicap?

Question 2

Information et communications : Cette question porte sur la technologie et sur la signalétique, sur les sites Web, sur les documents imprimés et la correspondance de la Ville, sur les factures d'eau et d'impôts fonciers, sur l'information à propos de l'impôt sur les logements vacants, sur les graphiques et les cartes, de même que sur la mobilisation du public.

- Qu'est-ce que la Ville fait de bien dans ce domaine?
- Quels sont les obstacles que vous (ou vos clients, les membres de votre famille et vos amis) devez surmonter dans ce domaine?
- Que pourrait-on faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
 - Message-guide : Quelles idées innovantes avez-vous constatées (dans d'autres villes, provinces, pays ou dans les entreprises) et qu'Ottawa pourrait adopter pour être la ville la plus évoluée dans cette province pour les personnes en situation de handicap?

Question 3

Emploi : Cette question porte sur les démarches accomplies pour trouver de l'emploi à la Ville d'Ottawa, sur les mesures d'adaptation destinées aux candidats intéressés et aux employés actuels, de même que sur le bénévolat à la Ville.

- Qu'est-ce que la Ville fait de bien dans ce domaine?

- Quels sont les obstacles que vous (ou vos clients, les membres de votre famille et vos amis) devez surmonter dans ce domaine?
- Que pourrait-on faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
 - Message-guide : Quelles idées innovantes avez-vous constatées (dans d'autres villes, provinces, pays ou dans les entreprises) et qu'Ottawa pourrait adopter pour être la ville la plus évoluée dans cette province pour les personnes en situation de handicap?

Question 4

Environnement bâti (aménagement des espaces publics) : Cette question porte sur les établissements municipaux comme les centres récréatifs et communautaires, les succursales de la Bibliothèque et les édifices administratifs de la Ville, de même que sur les trottoirs, les sentiers polyvalents, les infrastructures cyclables et les routes.

- Qu'est-ce que la Ville fait de bien dans ce domaine?
- Quels sont les obstacles que vous (ou vos clients, les membres de votre famille et vos amis) devez surmonter dans ce domaine?
- Que pourrait-on faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
 - Message-guide : Quelles idées innovantes avez-vous constatées (dans d'autres villes, provinces, pays ou dans les entreprises) et qu'Ottawa pourrait adopter pour être la ville la plus évoluée dans cette province pour les personnes en situation de handicap?

Question 5

Transport : Cette question porte sur les taxis titulaires du permis de la Ville, les entreprises de taxi privées, les autobus de la Ville, l'O-Train et Para Transpo, de même que sur le stationnement.

- Qu'est-ce que la Ville fait de bien dans ce domaine?
- Quels sont les obstacles que vous (ou vos clients, les membres de votre famille et vos amis) devez surmonter dans ce domaine?
- Que pourrait-on faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
 - Message-guide : Quelles idées innovantes avez-vous constatées (dans d'autres villes, provinces, pays ou dans les entreprises) et qu'Ottawa pourrait adopter pour être la ville la plus évoluée dans cette province pour les personnes en situation de handicap?