



2025-2029

# Plan d'accessibilité municipal



<b>Plan d’accessibilité municipal de la Ville d’Ottawa pour 2025-2029</b>	<b>1</b>
<b>Mot de Mark Sutcliffe, maire d’Ottawa</b>	<b>4</b>
<b>Mot de Wendy Stephanson, directrice municipale</b>	<b>5</b>
<b>Mot du Comité consultatif sur l’accessibilité</b>	<b>6</b>
<b>Introduction</b>	<b>8</b>
Personnes en situation de handicap au Canada et inclusion	<b>11</b>
Déclaration d’engagement	<b>13</b>
Méthodologie	<b>14</b>
Portée	<b>16</b>
<b>Stratégie de mise en œuvre</b>	<b>17</b>
Rigueur de la gouvernance et du leadership	<b>18</b>
Statut des exigences officielles de la LAPHO	<b>20</b>
<b>Objectifs de la Loi</b>	<b>23</b>
Exigences générales	<b>24</b>
Service à la clientèle	<b>24</b>
Information et communication	<b>24</b>
Emploi	<b>25</b>
Conception des espaces publics	<b>25</b>
Transport	<b>26</b>
<b>Objectifs distincts de la Loi</b>	<b>27</b>
Service à la clientèle	<b>28</b>
Emploi	<b>29</b>
Consultation, information et communication publiques	<b>30</b>
Transport	<b>31</b>
Conception des espaces publics	<b>31</b>
<b>Surveillance de la conformité</b>	<b>32</b>



Mot de  
**Mark Sutcliffe, maire d'Ottawa**

**La Ville d'Ottawa a la volonté d'aménager un environnement sans obstacles et inclusif pour toutes et pour tous, dont celles et ceux qui ont des handicaps visibles et invisibles, permanents ou temporaires. Notre volonté est clairement exposée dans le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2025-2029. Nous mettons tout en œuvre pour éliminer les obstacles et améliorer l'accessibilité à l'intention de tous nos résidents, visiteurs et employés.**

Nous remercions toutes celles et tous ceux qui ont participé à l'élaboration de notre nouveau PAMVO pendant la durée des consultations. Vos opinions éclairantes, vos commentaires et vos expériences personnelles ont été indispensables. Ils nous permettront d'aménager des collectivités, des milieux de travail, des programmes et des services auxquels chacun pourra participer à part entière, sans avoir à surmonter d'obstacles.

Je tiens aussi à souligner toutes les années consacrées par les membres actuels et anciens de notre Comité consultatif sur l'accessibilité et de nos partenaires communautaires à la défense des intérêts des personnes en situation de handicap. Vos efforts ont considérablement transformé l'accès équitable pour les personnes en situation de handicap à Ottawa. Nous avons pu mieux comprendre les difficultés que de nombreuses personnes doivent affronter dans un monde qui n'a pas été pensé initialement en fonction de leurs besoins. Nous avons ainsi pu exprimer plus de compassion et montrer plus de sensibilité et de respect dans notre collectivité. Or, nous savons qu'il y a toujours plus de travail à accomplir.

En continuant de travailler de concert et de rester fidèles à notre volonté d'accessibilité, nous atteindrons les objectifs définis dans notre nouveau PAMVO. Notre vision consiste à faire d'Ottawa une ville accessible pour toutes et pour tous et à nous positionner comme cheffe de file parmi les capitales les plus accessibles dans le monde.

Nous vous remercions de votre fidèle collaboration à l'heure où nous tâchons de faire d'Ottawa un lieu où tout le monde a sa place.



Mot de  
**Wendy Stephanson, directrice municipale**

**La Ville d'Ottawa est fière de continuer de faire partie des chefs de file de l'accessibilité, non seulement en répondant aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), mais aussi en ne se contentant pas de respecter les normes minimums afin de veiller à ce que nos collectivités soient plus accessibles pour toutes et pour tous.**

En ma qualité de directrice municipale, je suis aux premières loges des efforts prodigieux que nous consacrons pour nous assurer que nos programmes, nos services, notre information, nos communiqués et nos établissements publics sont inclusifs et accessibles. C'est vraiment le fruit du travail d'Équipe Ottawa!

La mobilisation collective des personnes en situation de handicap a été une priorité absolue dans nos travaux : nous continuons d'être attentifs aux besoins des personnes en situation de handicap et d'apprendre à connaître ces besoins. Il s'agira toujours d'une priorité du nouveau Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2025-2029, puisque nous recherchons de nouveaux moyens d'améliorer l'accessibilité.

Au nom de la Ville, permettez-moi de remercier toutes celles et tous ceux qui ont commenté le nouveau Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa. Nous les remercions du temps et des efforts soutenus qu'ils ont consacrés afin de veiller à ce qu'Ottawa soit accessible pour toutes et pour tous.

## Mot du Comité consultatif sur l'accessibilité

Au nom de sa présidente et de son vice-président, le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) est heureux de se prononcer en faveur du PAMVO 2025-2029.

Dans le cadre de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), le CCA est un organisme consultatif créé en vertu de la loi et offrant des compétences et des avis au Conseil municipal et au personnel d'Ottawa dans la prévention et l'élimination de tous les types d'obstacles qui se dressent contre l'accessibilité des personnes en situation de handicap et des personnes âgées. Une conseillère de liaison travaille aussi en étroite collaboration avec les membres du Comité et fait la promotion de leurs travaux auprès de ses collègues au Conseil municipal et du personnel de la Ville.

Les membres du CCA se réunissent à intervalles réguliers pour se saisir des exposés présentés par le personnel de la Ville, pour entendre les délégations publiques, pour poser des questions, pour donner leur avis et pour exercer une fonction de remise en question critique afin de faire évoluer l'accessibilité dans les plans, les initiatives et les stratégies de la Ville. Nous les remercions de leur volonté indéfectible en prévision du lancement des initiatives exposées dans ce plan.

En se rappelant la devise des droits citoyens des personnes en situation de handicap (« Rien sans nous »), le Comité tâche de promouvoir cette valeur importante en veillant non seulement à ce que nos membres aient vécu l'expérience des handicaps, mais aussi en nous assurant que le Comité comprend au moins deux personnes âgées et se réunit dans un forum public afin d'encourager tous les résidents à participer et à exprimer leurs inquiétudes comme délégués.

Le Comité travaille en étroite collaboration avec le personnel et les partenaires de la Ville pour mettre en œuvre l'accessibilité dans tous les aspects de la planification, de la réalisation et de la construction des infrastructures. À intervalles réguliers, le Comité se fait le défenseur des collectivités accessibles pour s'assurer que tous les résidents peuvent participer à part entière à la vie collective.

Essentiellement, les membres du Comité se rappellent toujours que la dignité est un droit, que l'équité est la loi et que la participation à part entière donne lieu à une meilleure qualité de vie, à des collectivités plus solides et à des résultats plus équitables pour toutes et pour tous.

En 2025, nous continuerons de nous consacrer à faire d'Ottawa une ville équitable, inclusive et accessible. Les gouvernements se mobilisent pour construire ensemble de nouveaux logements sociaux. En outre, les technologies comme l'intelligence artificielle créent des occasions de construire des villes intelligentes, dans la vie est plus facile et plus accessible grâce à l'environnement. Pour apprivoiser parfaitement ces perspectives, il est absolument essentiel de mobiliser, d'écouter et d'informer les résidents de notre ville. Nous devons nous assurer que pour ceux et celles qui vieillissent ou qui vivent malgré des handicaps, ces technologies de demain sont intégrées dans le quotidien dans un souci d'équité et après mûre réflexion.

En travaillant de concert, nous pouvons surmonter les obstacles d'aujourd'hui et repousser les frontières de demain pour savoir comment chacun de nous peut individuellement travailler à un avenir plus accessible et construire ainsi une collectivité plus inclusive pour les résidents d'Ottawa.

# Introduction

---





**La Politique sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa précise que « [l]a Ville d'Ottawa s'engage à accorder un traitement égal aux personnes handicapées en ce qui concerne l'accès aux services, aux programmes, aux biens et aux installations de la Ville et à faire en sorte qu'elles puissent en bénéficier comme tous les autres membres du public, et ce, dans le respect de leur dignité. Cet engagement vaut également pour les résidents, les visiteurs et les employés qui ont des handicaps visibles ou invisibles, permanents ou temporaires. »**

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et son règlement d'application, soit le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) obligent les organismes du secteur public comme la Ville d'Ottawa à établir, mettre en œuvre, actualiser et consigner par écrit un plan pluriannuel d'accessibilité, qui décrit dans ses grandes lignes la stratégie adoptée par ces organismes pour éviter et supprimer les obstacles qui se dressent contre les personnes en situation de handicap. La Ville doit aussi examiner et mettre à jour son plan au moins une fois tous les cinq ans. Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2025-2029 est appelé à remplacer le PAMVO 2020-2024, qui sera bientôt échu.

La Ville a la ferme volonté de respecter rigoureusement ou largement les Normes de la LAPHO et d'en réaliser l'objectif. Voici l'objectif de la LAPHO selon le gouvernement de l'Ontario :

Étant donné qu'il a toujours existé de la discrimination envers les personnes handicapées en Ontario, la présente loi a pour objet de favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant :

- d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1er janvier 2025
- d'autre part, la participation des personnes handicapées, du gouvernement de l'Ontario et des représentants d'industries et de divers secteurs économiques à l'élaboration des normes d'accessibilité. 2005, chap. 11, art. 1.

La volonté de la Ville déborde le cadre de la LAPHO et s'étend au Code des droits de la personne de l'Ontario (CDPO). En vertu de ce code, chacun a le droit d'être affranchi de la discrimination et du harcèlement d'après les 17 motifs protégés et précisés, dont le handicap. Essentiellement, l'objectif fondamental du Code est de veiller à ce que chacun soit sur un pied d'égalité dans l'accès aux droits et aux perspectives, sans discrimination, et de créer « un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de toute personne de façon que chacun se sente partie intégrante de la collectivité et apte à contribuer pleinement à l'avancement et au bien-être de la collectivité et de la province ».

Ces engagements sont repris dans le PAMVO 2025-2029 et dans les travaux menés pour rehausser l'accessibilité et l'inclusion à la Ville dans les années à venir.

En outre, avec la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité en 2019, le gouvernement du Canada a adopté sans réserve le principe de la devise « Rien sans nous ». Depuis des années, la communauté des personnes handicapées réclame l'inclusion

des handicaps, en insistant pour dire que l'invalidité fait partie intégrante de la diversité du Canada. La participation des personnes en situation de handicap aux décisions à prendre, à la planification et à la conception est essentielle à l'avancement de la Ville. L'esprit de cette volonté sera transposé, dans les années à venir, dans le PAMVO 2025-2029 et dans le plan de travail du Bureau de l'accessibilité.



## Personnes en situation de handicap au Canada et inclusion

Selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité menée en 2022 et publiée par Statistique Canada en décembre 2023, près d'un Canadien sur trois, soit environ huit millions de personnes de 15 ans et plus, a un ou plusieurs handicaps qui le limitent dans ses activités quotidiennes. Ce chiffre représente 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.

Grâce à ces données, on peut estimer à plus de 290 000 le nombre de personnes à Ottawa qui ont un ou plusieurs handicaps. Le nombre de personnes pénalisées par les handicaps augmente encore ce chiffre si on tient compte des membres des familles, des amis et des collègues des personnes en situation de handicap.

La Ville définit comme suit le handicap conformément à l'article 2 de la LAPHO et au Code des droits de la personne :



- A. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif
- B. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle
- C. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parl e
- D. un trouble mental
- E. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Toutefois, conformément à l'Optique de l'équité et de l'inclusion de la Ville, le Bureau de l'accessibilité adopte aussi un point de

vue plus vaste du handicap pour l'étendre à l'étude des identités intersectionnelles et des facteurs sociaux qui peuvent se recouper avec les handicaps et leurs effets sur l'expérience vécue dans les programmes, les services et les établissements de la Ville. Le genre, l'âge, la langue, la sexualité, la race et la culture font partie de ces facteurs. Le point de vue intersectionnel sur la question du handicap nous permet de tenir compte de l'expérience vécue par quelqu'un, au lieu de considérer comme une expérience universelle le handicap et les obstacles dont doivent triompher les personnes en situation de handicap.

En outre, les personnes âgées représentent l'un des groupes de la population qui connaît la croissance la plus fulgurante dans nos collectivités. Selon Statistique Canada, environ un Canadien sur quatre aura 65 ans ou plus en 2043, et le Canada regroupe près de 13 500 centenaires, soit 43 % de plus qu'en 2018. D'après le recensement de 2021, 172 150 personnes de 65 ans et plus résident dans la Ville d'Ottawa, ce qui représente 16,9 % de la population totale de cette ville. Si de nombreuses personnes en situation de handicap ne sont pas des personnes âgées et que de nombreuses personnes âgées ne s'identifient pas comme des personnes en situation de handicap, l'accessibilité pénalise ces deux groupes.



## Déclaration d'engagement

La Ville d'Ottawa a la volonté de traiter sur un pied d'égalité les personnes en situation de handicap dans l'utilisation qu'elles font des services, des programmes, des biens, des établissements et de l'information de la Ville et des bienfaits qu'ils leur apportent. En faisant la promotion de l'accessibilité pour tous et pour toutes, la Ville vise à cerner et éliminer les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité et à prévenir la création de nouveaux obstacles. La Ville d'Ottawa entend veiller à respecter en temps voulu ses obligations officielles dans le cadre de la LAPHO et à faire respecter ces normes. Cette volonté s'étend aux résidents, aux visiteurs et aux employés d'Ottawa qui ont des handicaps visibles ou invisibles.



## Méthodologie

Conformément aux exigences de la LAPHO et du RNAI, le personnel de la Ville a consulté, dans la période comprise entre mai et août 2024, les personnes en situation de handicap pour élaborer le PAMVO 2025-2029. La participation des personnes en situation de handicap dans l'élaboration de ce plan a été essentielle pour veiller à ce que le Plan capte adéquatement les expériences diverses et fasse état des obstacles et de la discrimination qu'affrontent les personnes en situation de handicap dans leur quotidien.

Ce plan se veut une stratégie pluriannuelle d'initiatives qui permettront de rehausser l'accessibilité des programmes, des infrastructures et des services de la Ville. 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 ont été invités à faire des 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.

### On a fait appel à quatre méthodes pour réunir les commentaires dans les consultations sur le PAMVO, à savoir :

- des consultations en présentiel
- des consultations en virtuel
- un sondage en ligne sur la plateforme Participons Ottawa
- une trousse d'outils communautaire pour les groupes et les organismes qui souhaitent organiser leur propre consultation sans la présence du personnel de la Ville. Il s'agit notamment du processus proposé pour animer les discussions pendant les

consultations, des questions à poser pendant la consultation et de la méthode à adopter pour soumettre les commentaires.

Les consultations qui ont porté sur le nouveau PAMVO ont été officiellement 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. Environ 115 personnes s'étaient inscrites pour participer à ces consultations, animées par des membres du personnel de toute la Ville.

D'autres consultations publiques ont eu lieu en juin et en juillet; trois de ces consultations se sont déroulées en présentiel dans différents établissements sur tout le territoire de la Ville, notamment dans le secteur central et dans les quartiers ouest et est, et trois ont eu lieu en virtuel dans Zoom. Ces consultations ont eu lieu à différents moments de la journée afin d'offrir au public plus d'occasions d'y participer. On a formé des membres du personnel dans l'ensemble de l'administration municipale pour faire du bénévolat dans ces consultations, ce qui leur a permis d'écouter attentivement les commentaires et de recueillir des observations importantes. Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) a été mobilisé pendant tout le processus de planification et de consultation. On lui a soumis différents comptes rendus, on l'a encouragé à participer aux consultations publiques ou à répondre au sondage, et on l'a consulté sur le plan établi. Nous avons aussi adressé des dossiers d'information à plus

de 350 clients du programme des Services à domicile de la Bibliothèque publique d'Ottawa. Nous avons offert à ces clients la possibilité de participer à une séance de consultation publique, de répondre au sondage en ligne ou de soumettre leurs commentaires par écrit et par la poste au Bureau de l'accessibilité.

De plus, le Bureau de l'accessibilité a organisé trois consultations ciblées avec différents groupes de personnes en situation de handicap, dont des personnes aveugles ou malvoyantes, la communauté des personnes S/sourdes, des personnes devenues sourdes et des personnes malentendantes, ainsi que l'Ottawa Disability Coalition. Des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), du Conseil canadien des aveugles et de l'Alliance pour l'égalité des Canadiens aveugles (AEBC) faisaient partie de ceux et celles qui ont participé à la séance destinée aux personnes aveugles ou malvoyantes. Des représentants de l'Association des Sourds du Canada (ASC) et de la National Capital Association of the Deaf (NCAD) faisaient partie de 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. L'Ottawa Disability Coalition regroupe 19 organisations et différents promoteurs ou défenseurs. Un représentant du Service ontarien de la surdicécité a aussi déposé des commentaires par écrit. Nous avons activement offert et fourni des mesures d'adaptation à tous les participants qui en ont fait la demande.

Enfin, nous avons invité le Comité consultatif sur les services en français à commenter les questions touchant les francophones en situation de handicap dans la foulée d'un exposé du Bureau de l'accessibilité.

Quatre vingt un résidents ont participé

au sondage en ligne, et nous avons fait parvenir sur demande, aux intéressés, deux trousseaux d'outils communautaires destinés au groupe des personnes âgées et au groupe des personnes en situation de handicap. Les deux groupes ont soumis des commentaires. Finalement, au total, 259 résidents ont participé aux consultations, et nous avons recueilli et communiqué aux directions générales, en prévision de la création de nouvelles initiatives, 1 800 lignes de commentaires enregistrés. Dans le cadre des consultations, nous avons pensé à des moyens de nous mettre en rapport avec les groupes qui pourraient risquer d'être exclus, en faisant appel à l'Optique de l'équité et de l'inclusion de la Ville.

Ainsi, sur la foi des données formelles et anecdotiques, nous avons l'assurance qu'un groupe divers de résidents en situation de handicap nous a adressé des commentaires. Le lecteur peut prendre connaissance, dans le Rapport de consultation publié sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca), de tous les détails du déroulement des consultations, ainsi que les faits saillants des commentaires.



## Portée

Ce plan décrit les initiatives créées pour veiller à ce que toutes les clauses applicables auxquelles la Ville s'est conformée dans le cadre de la LAPHO soient assurées. Ce plan fait aussi état des travaux consacrés à l'accessibilité par toutes les directions générales de la Ville, ainsi que par la Bibliothèque publique d'Ottawa et Santé publique Ottawa. Il exclut le Service de police d'Ottawa, considéré comme un organisme d'envergure, qui relève distinctement, à ce titre, du gouvernement provincial.

Puisque la Direction générale des services de transport en commun offre des services qui sont réglementés par le gouvernement fédéral ou indépendamment, ces services relèvent de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Or, cette direction générale a toujours participé au PAMVO et reste fidèle à l'esprit et à l'intention de la LAPHO. C'est pourquoi ses initiatives de promotion de l'accessibilité font partie de ce plan. Le lecteur peut aussi consulter d'autres détails sur l'accessibilité des transports en commun dans le nouveau Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2025 2029.





# Stratégie de mise en œuvre

---

La Ville d'Ottawa appuie les objectifs de la LAPHO pour que la province de l'Ontario soit accessible d'ici 2025. Parce que cette échéance approche et que le temps passe, la Ville a toujours la volonté de tout mettre en œuvre pour respecter les exigences de cette loi. C'est pourquoi la greffière municipale recommande au Conseil d'approuver l'approche et les initiatives suivantes afin de s'acquitter des obligations de la Ville.



## Rigueur de la gouvernance et du leadership

Le Conseil municipal a entériné les programmes, les services et les établissements accessibles de la Ville pour permettre d'améliorer l'inclusion à l'intention de tous les résidents, visiteurs et employés. Le personnel de la Ville doit rendre compte, dans tous les rapports adressés au Comité et au Conseil, du recensement, de la prévention et de la création potentielle des obstacles.

Les priorités du mandat du Conseil municipal pour 2023-2026 définissent clairement la vision d'Ottawa qui orientera les efforts du personnel de la Ville dans les quatre prochaines années.

### **En respectant les quatre priorités du mandat, nous pourrions faire d'Ottawa une ville :**

- qui offre des logements abordables et qui est plus habitable pour toutes et pour tous
- mieux connectée à des options de mobilité fiables, sécuritaires et accessibles
- verte et résiliente
- dont l'économie est diversifiée et prospère.

De concert avec ces priorités, le Conseil municipal a défini trois objectifs à long terme qu'il entend réaliser dans les 10 prochaines années afin de définir la vision de demain pour Ottawa comme capitale nationale prospère, pérenne, inclusive et résiliente.

### **Ces objectifs permettront de créer une ville :**

- dans laquelle les résidents ont une bonne qualité de vie et habitent dans des quartiers divers, inclusifs, sécuritaires, connectés, accessibles et abordables
- dans laquelle les résidents peuvent compter sur un environnement bâti sain, durable et équitable, qui les appuie dans leurs efforts de lutte contre les dérèglements climatiques

- qui est économiquement diversifiée et prospère, pour ainsi attirer à Ottawa ceux et celles qui voudront vivre ou travailler, se divertir, investir, étudier à Ottawa et visiter cette ville.

Le PAMVO, dont l'objectif consiste à créer une ville accessible et inclusive pour toutes et pour tous, rend compte des priorités du mandat du Conseil municipal et de ses objectifs à long terme.

Conformément au Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs (Règlement no 2024-265), dans l'ensemble, la surveillance et le compte rendu du Plan relèvent du ressort du Bureau du greffe municipal, qui veille à ce que la Loi soit respectée conformément au Plan stratégique de la Ville. La redevabilité dans la mise en œuvre des différentes clauses de la LAPHO et de son règlement d'application est une responsabilité commune aux directions générales opérationnelles. Le Bureau du greffe municipal a la responsabilité de l'encadrement dans la coordination des efforts de conformité à l'échelon municipal, et les directions générales opérationnelles restent redevables des moyens à prendre pour s'assurer que les clauses qui relèvent de leurs compétences sont appliquées conformément aux exigences de la loi se rapportant aux services qu'elles offrent. Par exemple :

- les clauses sur les mesures d'urgence sont du ressort de la Direction générale des services de protection et d'urgence
- les services de transport en taxi accessibles relèvent de la compétence de la Direction générale des services de protection et d'urgence
- la conformité des produits Web est assurée par la Direction générale des finances et des services organisationnels



- les exigences relatives à l'emploi sont du ressort de la Direction générale des finances et des services organisationnels
- le soutien de l'information et de la communication est assuré par la Direction générale des finances et des services organisationnels
- les exigences relatives à l'approvisionnement et aux kiosques sont confiées à la Direction générale des finances et des services organisationnels
- les exigences relatives aux services de la bibliothèque publique relèvent de la compétence de la Bibliothèque publique d'Ottawa.

Les clauses générales relèvent de l'initiative du Bureau du greffe municipal dans le cadre des travaux du Bureau de l'accessibilité et sont guidées par le Groupe de travail sur

l'accessibilité (GTA) de la Ville, dont font partie des représentants de chaque direction générale, ainsi qu'un membre du CCA. Les responsabilités du Bureau de l'accessibilité consistent entre autres à permettre aux membres du Conseil municipal et à toutes les directions générales d'offrir des services équitables aux personnes en situation de handicap, de mettre au point le PAMVO, d'apporter de l'aide dans la mise en œuvre du processus de consultation selon la loi, de travailler en collaboration avec tous les ordres de gouvernement dans les questions liées à l'accessibilité, d'élaborer et de revoir les politiques du point de vue de l'accessibilité, de créer des modules et des documents de formation relatifs à l'accessibilité, de rendre compte à la haute direction, au CCA et au Conseil municipal des progrès accomplis dans les plans d'accessibilité, en plus de travailler en collaboration avec la greffière municipale dans tous les rapports sur la conformité à la loi.

## Statut des exigences officielles de la LAPHO

Quand la LAPHO a été adoptée, en 2005, l'objectif était d'éliminer les obstacles en Ontario d'ici 2025. Dans le rapport intitulé Révision législative 2023 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario », Rich Donovan, expert dans l'aménagement et l'accessibilité organisationnels, décrit la LAPHO comme « un échec » : on s'est privé d'occasions de mettre en œuvre ou de respecter les règlements d'application et cette loi est venue freiner les progrès accomplis dans ces efforts. Il recense cinq catégories d'évaluations à mener, ainsi que de nombreuses recommandations stratégiques et tactiques pour éviter les crises, par exemple les moyens d'améliorer

les résultats de la LAPHO et ses incidences sur les personnes en situation de handicap. Le gouvernement provincial n'a pas encore donné d'information sur les moyens qu'il entend prendre pour mettre en œuvre ces recommandations, sur le moment où il le fera, sans non plus préciser s'il avait l'intention de le faire. La Ville est fière de sa volonté de respecter les exigences de la LAPHO, en sachant qu'il y a toujours des obstacles et qu'il y a encore beaucoup de travail à accomplir pour n'exclure absolument personne. Ce plan s'inspire, comme autre source d'information, de l'examen mené par Rich Donovan sur la LAPHO afin de connaître les travaux qui restent à accomplir dans la réalisation de



notre objectif de faire d'Ottawa une Ville parfaitement accessible.

À terme, le PAMVO 2025-2029 vise essentiellement à continuer de respecter l'ensemble des normes du RNAI, en recherchant des moyens nouveaux et innovants d'aller au delà de la loi. C'est pourquoi ce plan prévoit aussi de nombreuses initiatives qui ne font pas partie de la loi et qui seront mises en œuvre pour corriger les problèmes signalés par le public et par les collaborateurs de notre collectivité pendant les consultations qui se dérouleront, ainsi que dans les demandes de services et en faisant appel à d'autres mécanismes de rétroaction. Dans le cadre de ce plan, nous continuerons de tenir à intervalles réguliers des réunions avec notre communauté de collaborateurs parmi les organismes voués à la cause des personnes en situation de handicap pour veiller à tenir des consultations significatives sur les enjeux actuels liés à l'accessibilité. Des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles, du Conseil canadien des aveugles, de l'Alliance pour l'égalité des Canadiens aveugles et de l'Ottawa Disability Coalition, entre autres, participeront à ces réunions. En outre, le Bureau de l'accessibilité tiendra aussi des réunions à intervalles réguliers avec la communauté des personnes S/sourdes, dont les représentants de la National Capital Association of the Deaf et de l'Association des Sourds du Canada (ASC) pour veiller à recueillir leurs commentaires.

Les initiatives évoquées ci après visent à décrire dans leurs grandes lignes celles qui font partie de ce plan. Le lecteur peut consulter sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca) la liste complète des initiatives qui constituent le PAMVO 2025-2029.

Pour nous acquitter de nos obligations dans le cadre de la LAPHO, tous les nouveaux membres du personnel de la Ville, dont les employés à temps partiel, saisonniers et

occasionnels, continueront de suivre une formation sur les exigences des normes, notamment dans les domaines du service à la clientèle, de l'information et de la communication, de l'emploi, du transport et de la conception des espaces publics.

La Ville continuera d'offrir une formation pour permettre de mieux connaître les exigences officielles qui sont opérationnellement viables.

#### **La formation portera entre autres sur :**

- la LAPHO : l'accessibilité pour tous
- l'atelier consacré à l'approvisionnement accessible
- la conformité de la gestion de la LAPHO (formation obligatoire pour les gestionnaires et les superviseurs des niveaux 1 à 6)
- l'Atelier sur la déclaration des répercussions sur l'accessibilité
- l'information individualisée sur les cas d'urgence dans les milieux de travail.

Depuis 2015, la Ville signale les problèmes de non conformité au paragraphe 14 (4) du RNAI, qui comprend les normes sur les sites Web et sur leur contenu. Elle a mis à jour en décembre 2020 sa convention avec le gouvernement provincial sur le plan de conformité et a déposé en juin 2024 le compte rendu le plus récent sur les progrès qu'elle a accomplis. Ce compte rendu de la convention sur le plan de conformité met en lumière les ressources consacrées par la Ville comme meneur de l'accessibilité du Web et les mesures qu'elle continue de prendre pour réaliser cet objectif. Elle consacre toujours d'importants efforts et beaucoup de temps et de ressources pour respecter ces normes.

De plus, en 2023, la Ville a mené un examen complet de l'ensemble des sites réaménagés ou nouvellement construits depuis le 1er

janvier 2016 et répondant aux Normes pour la conception des espaces publics (NCEP). Dans le cadre de cet examen, elle a constaté que certains dispositifs de régulation de la circulation installés depuis 2016, dont l'ensemble des panneaux d'arrêt dans tous les sens, les passages pour piétons et le Programme de brigadiers scolaires adultes mis en œuvre, ne respectaient pas le RNAI au moment où ils ont été aménagés, en raison de l'imprécision de la définition du

réaménagement dans la loi. On a relevé au total 97 sites non conformes. C'est pourquoi la Ville a soumis au gouvernement provincial, en décembre 2023, une autre convention sur le plan de conformité afin de corriger ces problèmes avant 2029. La Ville soumettra au gouvernement provincial et au Conseil municipal un compte rendu annuel sur cette question dans les rapports annuels sur la situation du PAMVO.



# Objectifs de la Loi



## Exigences générales

La Ville doit respecter les exigences générales du RNAI et continuer de les respecter :

- en revoyant les règlements, les politiques, les procédures et les directives pertinents de la Ville d'Ottawa pour tenir compte des exigences du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO
- en continuant de veiller à ce que les opérations d'achat de biens, de services, d'infrastructures et de kiosques de la Ville tiennent compte des critères et des caractéristiques de l'accessibilité
- en continuant d'offrir, à tous les nouveaux employés, aux bénévoles, à tous ceux et celles qui participent à l'élaboration des politiques de la Ville et à tous les autres qui offrent des biens, des services ou des infrastructures au nom de la Ville d'Ottawa, une formation sur le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO et sur le Code des droits de la personne.



### Service à la clientèle

La Ville doit continuer de se conformer à la Norme sur le service accessible à la clientèle et de recenser les exigences du service à la clientèle afin d'améliorer l'expérience offerte aux clients :

- en donnant à tous les membres du personnel et bénévoles de la Ville d'Ottawa une formation sur le service accessible à la clientèle, en plus de faire connaître aux tiers qui font affaire avec la Ville leurs obligations dans le domaine de la formation
- en exerçant les activités conformément à notre Politique sur l'accessibilité en ce qui a trait aux animaux d'assistance et aux personnes aidantes
- en prenant connaissance des commentaires sur les modalités selon lesquelles les biens ou les services sont offerts aux personnes en situation de handicap et en donnant suite à ces commentaires
- en publiant des avis dans l'éventualité de l'interruption des services.



### Information et communication

La Ville doit continuer d'adresser, aux résidents, aux visiteurs et aux employés, de l'information et des communiqués accessibles :

- en veillant à ce que ses politiques et procédures pour recueillir les commentaires et y donner suite soient accessibles aux personnes en situation de handicap
- en offrant des formats et des supports de communication accessibles et en prenant les dispositions nécessaires pour le faire
- en offrant sur demande des commentaires et des supports de communication accessibles en temps utiles de concert avec les demandeurs et en tenant compte des besoins en accessibilité pour tous les documents de la Ville, dont les plans de mesures d'urgence et l'information sur la sécurité publique
- en s'assurant que tous les sites Web de la



Ville d'Ottawa et leur contenu sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA)

- en faisant savoir au public que les plans de mesures d'urgence et les politiques afférentes sont disponibles et en offrant des documents accessibles dans les cas où ils existent, ainsi que des supports de communication sur demande.



## Emploi

**La Ville doit continuer de s'assurer que ses politiques et ses pratiques n'excluent pas les personnes en situation de handicap :**

- en veillant à ce que tous les employés et candidats retenus qui sont en situation de handicap soient au courant des moyens et des mesures d'adaptation qui leur sont offerts
- en veillant à ce que les candidats en situation de handicap soient au courant des mesures d'aménagement offertes pendant le recrutement, l'évaluation et la sélection
- en consultant les employés pour leur offrir des formats et des moyens de communication accessibles et en faisant le nécessaire pour les leur fournir sur demande
- en donnant sur demande aux employés de l'information individualisée sur les mesures d'urgence dans les milieux de travail
- en instituant en permanence un processus de retour au travail et en prévoyant des plans individuels consignés de mesures d'adaptation pour les employés en situation de handicap dans les cas nécessaires
- en veillant à tenir compte des besoins des employés en situation de handicap dans la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, l'avancement et la réaffectation.



## Conception des espaces publics

- **La Ville doit s'assurer que tous ses projets d'environnement bâti respectent rigoureusement ou largement les Normes pour la conception des espaces publics du gouvernement provincial :**
- en continuant de vérifier et de mettre en œuvre le plan annuel de réaménagement d'après les budgets approuvés
- en continuant d'appliquer les Normes de conception accessible de la Ville pour l'ensemble des locaux et des infrastructures nouveaux et réaménagés dont la Ville est propriétaire et exploitant pour veiller à ce que ces locaux et infrastructures n'excluent personne et soient accessibles pour tous et pour toutes
- en corrigeant tous les panneaux d'arrêt dans tous les sens, tous les passages pour piétons et tous les postes de brigadiers scolaires adultes non conformes dans le cadre du Programme d'accessibilité des piétons, des intersections et des rampes (PAPIR).



## Transport

Comme nous l'avons mentionné, la Direction générale des services de transport en commun est réglementée indépendamment ou est réglementée par le gouvernement fédéral en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Toutefois, dans les Normes pour le transport, la clause portant sur les services de transport en taxi accessibles est soumise à la loi puisqu'elle est gérée par la Direction générale des services de protection et d'urgence.

### Services de transport en taxi accessibles

La Ville doit veiller à ce que les services de transport en taxi accessibles soient offerts au public sur tout le territoire de la Ville d'Ottawa:

- en consultant le Comité consultatif sur l'accessibilité et le public pour établir la proportion de taxis accessibles sur demande qu'il faut prévoir à Ottawa et pour démontrer les progrès accomplis en répondant à ce besoin
- en veillant à ce que nulle personne en situation de handicap n'ait de supplément ou de frais à acquitter pour le rangement des appareils d'aide à la mobilité et des appareils ou des accessoires fonctionnels de mobilité
- en s'assurant que les plaques d'immatriculation et la signalétique des véhicules soient visibles conformément aux lois provinciales et soient offertes dans des formats accessibles pour les passagers en situation de handicap
- en menant un examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine.



# Objectifs distincts de la Loi

---



Outre les objectifs officiels de la LAPHO, la Ville d'Ottawa a la volonté de réaliser d'autres initiatives opérationnelles qui l'aideront dans les efforts qu'elle consacre à prévenir et éliminer les obstacles. Le Bureau de l'accessibilité coordonne à l'heure actuelle l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP), qui regroupe des membres des organismes de services publics désignés d'un peu partout en Ontario. Ce groupe est un « réseau de professionnels en accessibilité qui se consacre à la promotion de l'accès universel pour les personnes handicapées grâce à la diffusion de l'information, des ressources et des pratiques exemplaires »; ce réseau réunit des bénévoles et n'est pas constitué en société. Ce groupe, très actif par courriel, se réunit deux fois par an.

La Ville fait aussi partie du Réseau canadien d'accessibilité (RCA), dont les activités sont coordonnées à l'Université Carleton par l'entremise de l'Accessibility Institute. Des membres du personnel de la Ville siègent à son conseil consultatif et font partie de ses communautés de praticiens.

La Ville d'Ottawa est fière d'être un chef de file de l'accessibilité dans toute la province et diffuse ouvertement ses politiques, procédures et pratiques, dont le succès ne se dément pas puisqu'elles permettent de réduire ou d'éliminer les obstacles. Le personnel de la Ville répond à intervalles réguliers aux demandes d'information des employés du secteur public partout en Ontario, au Canada et même à l'étranger.





## Service à la clientèle

La Ville entend continuer d'améliorer ses pratiques dans l'accessibilité du service à la clientèle afin de répondre aux besoins quotidiens de notre collectivité :

- en se penchant sur la viabilité du scrutin à domicile afin de permettre aux électeurs et aux électrices en situation de handicap d'être en mesure d'exercer leur droit de vote en privé et indépendamment
- en priorisant les programmes d'aide destinés aux enfants en situation de handicap et en se penchant sur ces programmes pour en faire une priorité stratégique dans le cadre du Plan du réseau de services de garde d'enfants et de la petite enfance
- en faisant mieux connaître, aux employés et au public, la Politique sur la sensibilité aux produits parfumés en milieu de travail et les procédures afférentes
- en offrant, par l'entremise de la Bibliothèque publique d'Ottawa, différents programmes, dont des programmes pour les personnes atteintes de déficiences sensorielles et pour celles qui souffrent d'amnésie, en plus de mettre des ressources à la disposition des personnes atteintes de cécité ou de déficiences visuelles
- en offrant des programmes d'aide et des ressources plus nombreux afin d'offrir des services accessibles aux résidents, dont les personnes S/sourdes, les personnes devenues sourdes et les personnes malentendantes.



## Emploi

La Ville entend rehausser la qualité et la quantité des mesures d'adaptation offertes aux employés et aux candidats :

- en s'assurant que les gestionnaires, les superviseurs et les employés connaissent les plans d'adaptation et les programmes d'aide grâce à la formation obligatoire et aux voies de communication interne
- en faisant la promotion de la Ville comme employeur de prédilection auprès de différentes organisations communautaires et en participant à des salons de l'emploi pour recruter des personnes en situation de handicap
- en faisant mieux connaître l'accessibilité aux gestionnaires de l'embauche grâce à la promotion des pratiques de recrutement accessibles.





## Consultation, information et communication publiques

Le Bureau de l'accessibilité entend profiter des enseignements apportés par les expériences intersectionnelles et les points de vue des personnes en situation de handicap et continuera de nouer des liens avec les autres communautés marginalisées, dont les Autochtones, les personnes racisées, les immigrants, les réfugiés, les nouveaux arrivants et la communauté 2SLGBTQQA+.

Le Bureau de l'accessibilité continuera aussi de se mettre en rapport avec les personnes en situation de handicap et de les consulter en continuant de publier son infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité », en plus de demander à intervalles réguliers l'avis de la communauté des personnes en situation de handicap dans le cadre de consultations informelles. Il s'agit entre autres d'assemblées programmées à intervalles réguliers, ainsi que de certaines visites sur les sites des projets, pour inviter cette communauté à lui livrer continuellement des commentaires, afin d'améliorer les programmes, les services et les établissements existants.

La Ville entend aussi prévoir d'autres activités de consultation publique, en plus d'améliorer l'accessibilité de son information et de ses

communiqués en faisant appel aux méthodes suivantes :

- continuer d'organiser, à l'intention du personnel et du public, d'importantes activités toute l'année afin de consacrer les journées reconnues à l'échelle nationale et internationale pour promouvoir l'accessibilité
- mettre en lumière les initiatives nouvelles ou existantes liées à l'accessibilité sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca) et en faire la promotion dans les médias locaux
- améliorer la disponibilité de l'information sur les caractéristiques de l'accessibilité dans les parcs et les établissements de la Ville
- lancer le nouveau Plan relatif aux personnes âgées en 2025, en attendant qu'il soit approuvé par le Conseil; ce plan prévoit de nombreuses améliorations dans l'accessibilité des services offerts aux personnes âgées
- accroître les stratégies de prévention pour en maximiser l'impact et réduire la stigmatisation de la santé mentale, des toxicomanies et de la consommation de substances.





## Transport

La Ville entend offrir plus d'options de transport aux résidents et aux visiteurs en situation de handicap, en plus de rehausser l'accessibilité des options de transport existantes :

- en continuant de puiser dans les fonds apportés par les frais supplémentaires volontaires par course des exploitants de transport privé pour améliorer et généraliser le transport accessible, notamment en modifiant le programme de coupons de taxi et en améliorant l'aide apportée aux organismes à but non lucratif qui offrent des services de transport aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap
- en améliorant l'accessibilité des arrêts d'autobus et des infrastructures sur rue en construisant de nouvelles installations, en rénovant les installations existantes ou en continuant d'en assurer l'entretien
- en augmentant les services offerts sur l'application Mon Para Transpo
- en simplifiant l'utilisation des laissez passer Presto et les options de portefeuille électronique dans tous les autobus de Para Transpo et dans tous les taxis
- en remplaçant les autobus de Para Transpo qui ont atteint la fin de leur durée utile par un nouveau parc de véhicules accessibles
- en continuant d'offrir des séances de familiarisation à nos collaborateurs dans la communauté de l'accessibilité, aux clients en situation de handicap et aux personnes âgées avant et après la mise en service des nouveaux tronçons du réseau de l'O-Train.



## Conception des espaces publics

La Ville entend continuer d'améliorer l'accessibilité de ses établissements nouveaux et anciens :

- en se consacrant à un examen rigoureux et à la mise à jour de ses Normes de conception accessible pour qu'elles cadrent mieux avec les exigences du gouvernement provincial et l'évolution des pratiques de la Ville
- en améliorant les infrastructures piétonnables grâce à l'aménagement de nouveaux trottoirs et en raccordant les trottoirs et les sentiers existants
- en veillant à ce que les nouvelles infrastructures sportives et récréatives du Projet Lansdowne 2.0 tiennent compte des considérations relatives à l'accessibilité pendant tout le processus de conception et empêchent de créer des obstacles
- en rehaussant l'accessibilité des refuges familiaux afin d'offrir des solutions accessibles à tous ceux et à toutes celles qui recherchent un refuge d'urgence.



# Surveillance de la conformité

Le Bureau de l'accessibilité doit surveiller les progrès accomplis dans le cadre de ce plan, en coordonner les activités et rendre compte chaque année des progrès accomplis à la haute direction. Il doit déposer chaque année, auprès du Comité et du Conseil municipal, le Compte rendu sur le PAMVO. Le Bureau du greffe municipal doit rendre compte des activités de conformité de la Ville au gouvernement provincial, conformément au calendrier provincial.

