

Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa – Compte rendu annuel (2025)

Contexte

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) oblige les grandes organisations publiques comme la Ville à « établir, examiner et actualiser leur plan d'accessibilité de concert avec les personnes handicapées et à consulter leur Comité consultatif sur l'accessibilité s'ils en ont constitué un ». Le nouveau Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2025-2029 constitue le quatrième plan pluriannuel d'accessibilité de la Ville depuis que cette obligation de la Loi est entrée en vigueur. Il s'agit de la première mise à jour annuelle de ce nouveau plan.

Pour mettre au point le PAMVO 2025-2029, le Bureau de l'accessibilité (BA) de la Ville a consulté massivement les personnes en situation de handicap, les soignants, les organisations, le Comité consultatif sur l'accessibilité et les membres du public. Ce compte rendu annuel a aussi été soumis au Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) pour qu'il puisse faire des commentaires, qui sont reproduits dans la section Commentaires des comités consultatifs du rapport au Conseil municipal.

Il s'agit du 24^e rapport annuel de la Ville. Ce rapport, qui fait le point sur les progrès de l'organisation en 2024, comprend trois sections.

La première section regroupe de l'information sur la conformité de la Ville à la LAPHO et à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA de 2019), qui relève de la compétence fédérale.

La deuxième section donne des détails sur les efforts consacrés par la Ville en 2024 dans les secteurs de la consultation des partenaires communautaires, de la formation, des réseaux professionnels et des événements. Ces travaux fondationnels permettent de s'assurer que la Ville reste connectée à la communauté des personnes en situation de handicap et que les services et les activités de formation de la Ville répondent aux besoins de cette communauté.

La troisième section comprend la synthèse des initiatives de la Ville, qui regroupent les cinq normes de la LAPHO : la conception des espaces publics (environnement bâti), le transport, l'information et la communication, l'emploi et le service à la clientèle. La pièce 4 constitue un compte rendu complet de toutes les initiatives. Puisque ce nouveau plan n'a été lancé qu'à une époque récente, soit le 1^{er} janvier 2025, il n'y a pas

de compte rendu à déposer pour de nombreuses initiatives non visées par la Loi par rapport à 2024. Nous déposerons donc en 2026, auprès du Conseil municipal, un compte rendu complet de toutes les initiatives dans le cadre du plan 2025-2029.

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

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

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

Comme l'indique le rapport soumis au Conseil municipal, les dispositions de la LAPHO et, essentiellement, les normes de cette loi se rapportant aux services de transport ne s'appliquent pas à OC Transpo, puisque cette direction générale est réglementée indépendamment par le gouvernement fédéral. OC Transpo dépose toutefois des comptes rendus annuels sur l'accessibilité dans le rapport sur le PAMVO et s'est engagée à respecter « l'esprit et l'intention » de la LAPHO. La Direction générale des services de transport en commun a mené plusieurs initiatives pour atteindre cet objectif, comme l'indique la liste des initiatives de la pièce 4. OC Transpo a aussi apporté son concours au PAMVO, conformément aux exigences de la LAPHO, depuis que cette obligation a pris effet. Il s'agit entre autres de donner de l'information dans le plan pluriannuel et dans le rapport de compte rendu annuel au Conseil municipal.

OC Transpo continuera de déposer des comptes rendus dans le rapport sur le PAMVO, en plus du nouveau Plan d'accessibilité, obligatoire en vertu de la LCA. OC Transpo continuera aussi de respecter « l'esprit et l'intention » de la LAPHO, notamment en

déposant auprès de la Ville le rapport de conformité, en plus de respecter les nouvelles exigences dans le cadre de la LCA. Tous les comptes rendus sur les initiatives de transport menées par la Direction générale des services de transport en commun font partie du Rapport sur la situation du Plan d'accessibilité d'OC Transpo. (Cf. la pièce 2.)

Dans les dernières années, de nombreux changements sont intervenus dans les directions générales de la Ville. Ces changements ont eu des incidences sur les directions générales responsables de certaines initiatives de l'accessibilité, mais non sur la mise en œuvre des initiatives mêmes. Voici les directions générales dans lesquelles ces changements ont été apportés en 2024 :

- la Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment;
- la Direction générale des initiatives stratégiques.

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

De nombreuses initiatives exposées dans ce rapport font partie des activités normales de la Ville, et sont intégrées dans les opérations journalières; le personnel a continué de rendre compte des progrès accomplis dans ces initiatives dans le plan de 2025-2029, à mesure qu'elles continueront de s'étendre, d'évoluer et de rehausser l'accessibilité.

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

Analyse

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 pour cent de la population canadienne.

Le taux d'incapacité au Canada a augmenté de 5 pour cent 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.

Plus précisément les jeunes de 15 à 24 ans ont inscrit, parmi tous les groupes d'âge, la plus forte hausse du taux d'incapacité, qui est passé de 13,1 pour cent en 2017 à 20,1 pour cent en 2022. Ont constitué les trois types d'incapacité les plus prévalents chez les jeunes, l'incapacité liée à la santé mentale, à 13,6 pour cent, les troubles d'apprentissage, à 9,2 pour cent, et l'incapacité liée à la douleur, à 6,7 pour cent. En fait, les troubles d'incapacité liés à la santé mentale ont comptabilisé la plus forte hausse de la prévalence parmi tous les types d'incapacités pour ce groupe d'âge au cours de cette période, et cette augmentation a été nettement plus forte chez les jeunes femmes.

Ces statistiques et ces études permettent de guider les travaux de la Ville dans l'attribution des priorités à la communauté des personnes en situation de handicap, dont les jeunes et les femmes. C'est ce dont témoignent plusieurs initiatives du PAMVO listées dans la pièce 4.

Information publique sur les aménagements accessibles dans les parcs

Conformément à la [motion adoptée par le Conseil municipal](#) le 13 novembre 2024 à propos du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2025-2029, le personnel s'est engagé à se pencher sur les options permettant d'améliorer la disponibilité de l'information sur les aménagements accessibles des parcs de la Ville à l'intention des résidents et des visiteurs.

Des membres du personnel de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) et du Bureau de l'accessibilité (BA) se sont réunis à intervalles réguliers afin d'évaluer l'information existante, d'examiner et de comparer ce qui est offert dans d'autres municipalités et de déterminer les meilleures options à adopter pour les moyens grâce auxquels la Ville d'Ottawa peut donner de l'information complémentaire plus détaillée sur les aménagements accessibles de ses parcs.

Les initiatives en cours pour améliorer l'accessibilité des parcs

Qu'ils soient réalisés dans les nouveaux parcs ou dans le cadre du remplacement des infrastructures des parcs en fin de durée utile, les travaux de construction sont menés pour respecter ou surpasser les normes actuelles sur l'accessibilité. Bien que certains aspects de la conception accessible aient été intégrés dans les projets d'aménagement des parcs historiques, ces exigences sont obligatoires depuis la publication, en 2015, de la première version des Normes de conception accessible (NCA) de la Ville d'Ottawa. Les NCA ont été mises au point pour mettre à l'honneur la diversité, les efforts consacrés à l'élimination des obstacles, les directives du gouvernement provincial et l'évolution de la démographie. Elles précisent que la Ville adopte les principes de la « conception universelle », qui sont définis comme suit : « Conception des produits et aménagement de l'environnement de manière à ce qu'ils puissent être utilisés par tous, dans la mesure du possible, sans qu'il soit nécessaire de les adapter ». La Ville ne catégorise pas spécifiquement les parcs d'après leur accessibilité comme on peut le constater dans le modèle Ancre évoqué dans la motion; or, les améliorations de l'accessibilité sont toujours des considérations essentielles dans la conception et l'aménagement de tous les parcs. Il existe plusieurs facteurs de conception dont il faut tenir compte pour veiller à ce que les parcs soient accessibles à toutes et à tous, notamment en y intégrant :

1. des voies de déplacement accessibles : S'assurer que les sentiers sont assez larges pour les résidents qui se déplacent en faisant appel à des appareils d'aide à la mobilité, que ces sentiers ont des surfaces lisses et des pentes douces pour s'adapter à tous les utilisateurs;
2. des terrains de jeux inclusifs : Concevoir des terrains de jeux dotés d'équipements dont peuvent se servir les personnes de tous les niveaux d'aptitude physique, dont les éléments de jeux sensoriels et les balançoires accessibles. Tous les biens d'équipement de jeux, tout le mobilier des parcs ou toutes les infrastructures portant la mention de « biens d'équipement de jeux » doivent être fabriqués par des entreprises et respecter les normes sur

- l'accessibilité. La capacité de la Ville à acheter des biens d'équipement de jeux accessibles est souvent influencée et limitée par les produits offerts par les fournisseurs sur le marché. Dans l'ensemble, l'industrie continue d'évoluer en ce qui a trait aux options relatives aux biens d'équipement de jeux accessibles, ce qui peut donner lieu à des difficultés lorsqu'il s'agit d'acheter des biens sécuritaires et abordables, dont l'utilisation est certifiée au Canada;
3. des toilettes : Prévoir des toilettes, ainsi que les accessoires nécessaires comme les barres de préhension, les éviers et accessoires abaissés, les ouvre-portes automatiques et les portes élargies. Dans les cas où l'on ajoute des toilettes portables dans un parc, il faut au moins prévoir une toilette portable accessible dans chaque parc;
 4. des bancs publics, des gloriettes et des zones de pique-nique : Prévoir des tables à pique-nique accessibles et des zones où s'asseoir, offrant suffisamment d'espace aux résidents qui font appel à des appareils d'aide à la mobilité pour se déplacer;
 5. des panneaux indicateurs : Prévoir des panneaux indicateurs clairs et faciles à lire, en braille, avec contrastes de couleurs et éléments tactiles permettant aux visiteurs malvoyants ou aveugles de se déplacer dans les parcs;
 6. des places de stationnement : Lorsque le plan d'aménagement du parc prévoit un terrain de stationnement, veiller à aménager des places de stationnement accessibles désignées non loin de l'entrée du parc, ainsi que des panneaux indicateurs et d'un marquage de la chaussée clairs.

Dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) joue un rôle essentiel, en aidant la Ville à respecter la Loi et à promouvoir l'accessibilité pour les personnes handicapées. Durant toute l'année, le personnel demande l'avis du CCA, notamment en l'invitant à revoir les plans d'étude des projets municipaux et à commenter les politiques, les programmes et les services de la Ville. Les membres du personnel de la Ville déposent chaque année des comptes rendus en donnant une vue d'ensemble des projets et des initiatives d'accessibilité se rapportant aux immeubles, dont les projets et les initiatives relatifs aux parcs et aux zones de loisirs. En 2024, on a mis en lumière les nouvelles infrastructures aménagées dans les parcs, dont des commodités comme les tables sensorielles et un panneau de communication non verbale.

Les handicaps peuvent produire différents effets et causer notamment des difficultés physiques, sensorielles, émotives ou pédagogiques. C'est pourquoi le personnel de la Ville tâche d'offrir différentes expériences aux personnes aux prises avec divers

handicaps. L'objectif consiste à permettre aux parents, aux proches aidants, aux frères et sœurs et aux amis d'apporter un concours significatif aux enfants afin de prévoir une intégration dans une activité de jeux commune. Les consultations publiques sont annoncées sur la plateforme Participons Ottawa pour chaque projet de parc, et les plans sont étudiés et adaptés, dans les cas où il est possible de le faire, lorsque la collectivité exprime des besoins précis.

La consultation

Pour avoir une meilleure idée du type d'information sur l'accessibilité des parcs que les résidents souhaiteraient que la Ville leur donne et des moyens grâce auxquels ils souhaitent avoir accès à cette information, nous avons lancé, en février 2025, un sondage en ligne sur la plateforme Participons Ottawa. Ce sondage était constitué de quatre questions destinées à évaluer l'information que les résidents souhaitent connaître sur les zones d'agrément dans les parcs, ainsi que les moyens grâce auxquels il faudrait leur donner cette information. Nous avons activement offert et mis à disposition sur demande des formats et des supports de communication accessibles donnant accès à ce sondage (soit des imprimés, des textes en gros caractères, des supports audios et des textes en braille, entre autres), en plus de proposer l'option permettant de répondre à ce sondage au téléphone.

Ce sondage en ligne a donné lieu à 257 réponses. Les résultats indiquent que les commodités qui permettent de prolonger les visites dans les parcs (toilettes, ombre, bancs publics, sentiers et lieux de rassemblement accessibles) ont la priorité absolue sur la plupart des infrastructures de jeux. Les réponses nous apprennent aussi que les outils numériques sont les sources d'information de prédilection et qu'il est important de pouvoir facilement faire appel aux fonctions de recherche. On préfère des outils souples et conviviaux, qui permettent d'explorer précisément et généralement les options offertes dans les parcs.

Le BA a également consulté le CCA sur cette question à sa réunion du 18 février 2025. On a aussi donné aux membres de ce comité de l'information pour leur permettre de répondre individuellement à ce sondage en ligne afin d'y reproduire leurs commentaires personnels d'après l'expérience qu'ils ont vécue.

À cette réunion, un délégué du public a parlé de son expérience à titre de personne en situation de handicap qui emmène les jeunes membres de sa famille dans les parcs et qui ne peut pas, parfois, participer à leurs jeux. Ce délégué a fait savoir que l'aménagement de parcs accessibles doit être une initiative qui s'étend à tout le

territoire de la Ville et a fait des suggestions précises pour améliorer l'accessibilité des parcs. Les membres du Comité ont aussi fait savoir que le sondage ne portait que sur les parcs, que les plages avaient été oubliées et que la distance à parcourir à partir des parcs peut poser des problèmes d'accessibilité, en faisant observer qu'ils veulent pouvoir se rendre dans les parcs accessibles proches de leur habitation.

Un membre du CCA a aussi posé une question sur l'installation de panneaux indicateurs ou l'aménagement de points désignés pour les activités de prise en charge et de dépose des passagers de Para Transpo, en précisant que ces panneaux et ces points étaient extrêmement utiles d'après l'expérience qu'il vit dans le parc Andrew-Haydon. Le personnel a fait savoir qu'il pourrait travailler en collaboration avec Para Transpo pour repérer les sites dans lesquels il faudrait installer des panneaux indicateurs dans les parcs.

La disponibilité de l'information sur l'accessibilité

La Ville d'Ottawa compte plus de 1 400 parcs aménagés il y a plus ou moins longtemps et dotés de différentes commodités et de divers niveaux d'accessibilité. Sur le site ottawa.ca, on indique si chaque parc est accessible ou non en notant la mention « accessible » ou « non ». Les données permettent de savoir s'il existe des infrastructures accessibles dans les parcs; or, l'information n'est pas assez spécifique pour toutes les commodités et ne permet pas de savoir comment on peut y avoir accès.

L'information diffusée à l'heure actuelle sur les aménagements accessibles dans les parcs est insuffisante pour permettre de construire une base de données d'information publique fiable et complète. Les infrastructures des parcs sont toujours construites selon les normes d'accessibilité applicables au moment des travaux. L'information portant expressément sur l'accessibilité des nouvelles infrastructures aménagées dans les parcs est captée dans le rapport sur la clôture du projet à la fin de chaque chantier. Avant de la convertir, dans les dernières années, à des fichiers numériques, l'essentiel de l'information sur l'accessibilité était capté sur des supports imprimés. Bien que l'on archive certaines données sur l'accessibilité dans les systèmes de suivi de la gestion des actifs, le niveau de détail nécessaire pour permettre de présenter fidèlement cette information publique n'est pas disponible pour tous les parcs. S'il en est ainsi, c'est parce qu'auparavant, on avait l'habitude de recourir aux mentions « oui » ou « non » pour les comptes rendus et le suivi de l'accessibilité de chacune des commodités. Il y a des cas dans lesquels on peut capter de l'information plus circonstanciée : par exemple, on peut prendre des notes précisant qu'il y a une balançoire accessible, sans toutefois indiquer s'il s'agit d'une balançoire à nacelle ou d'une balancelle. Il se peut que cette

information soit importante pour celles et ceux qui souhaitent planifier leur visite dans un parc et connaître, avec un certain degré de certitude, qu'ils pourront avoir parfaitement accès aux commodités. Il est donc difficile de se servir des documents existants pour donner au public de l'information exacte et détaillée afin de l'aider à planifier ses visites dans les parcs.

Les possibilités

Pour améliorer à court terme l'accès des résidents à l'information, le personnel de la DGLCI mettra au point une page sur l'accessibilité qui permettrait de diriger plus facilement les utilisateurs dans la recherche de l'information déjà publiée en ligne sur l'accessibilité des parcs et des infrastructures, afin d'offrir une expérience plus conviviale. En outre, le personnel réunira et mettra au point l'information pour certaines questions le plus souvent posées par le public sur l'accessibilité des parcs, dont la liste des parcs phares aménagés sur tout le territoire de la Ville et dotés d'infrastructures et d'aménagements accessibles spécialisés ou prisés, en plus de donner de l'information sur les piscines et les plages. Ces travaux devraient se dérouler au deuxième trimestre de 2025. En outre, les résultats du sondage de la consultation publique et les avis du CCA ont été transmis aux planificateurs des Services de planification des installations et des parcs pour qu'ils soient au courant et qu'ils en tiennent compte dans leurs activités professionnelles de tous les jours. Le personnel a toujours la volonté d'améliorer la disponibilité de l'information sur l'accessibilité à l'intention de tous les résidents et visiteurs d'Ottawa.

Compte tenu du nombre de parcs à Ottawa et des documents incomplets sur l'accessibilité de nombreux parcs, le personnel de la Ville recommande d'adopter une approche échelonnée pour capter et valider cette information. Pour les nouveaux parcs ou les projets de réfection des parcs, la DGLCI travaillera de concert avec la Direction générale des services d'infrastructures et d'eau pour créer des critères normalisés afin de capter les caractéristiques de l'accessibilité. Il existe, dans les aires d'agrément des parcs, des centaines de caractéristiques propres à l'accessibilité; c'est pourquoi le personnel tâchera de les catégoriser de manière qu'elles soient informatives et représentatives des besoins des utilisateurs des parcs. Ces critères seraient alors intégrés dans les processus établis pour les projets afin de veiller à capter fidèlement et continuellement de l'information plus détaillée sur l'accessibilité des aires d'agrément. Nous lancerons un plan pluriannuel pour réunir et valider l'information sur les commodités des parcs existants en priorisant les parcs de quartier et les parcs le plus souvent fréquentés tout en tenant compte de la géolocalisation des parcs pour veiller à

attribuer équitablement les priorités sur l'ensemble du territoire de la Ville. Cette information sera ensuite captée dans une base de données d'information sur les parcs du SIG. On mettra au point un processus pour s'assurer aussi de capter et de tenir compte, dans les données, des mises à jour à apporter à l'information sur les commodités, notamment sur les dommages ou sur les infrastructures à remplacer. L'étape suivante consistera à mettre au point des circuits pour communiquer cette information aux résidents progressivement, à mesure qu'on la met au point pour les sites prioritaires.

Après avoir consulté les Services de technologie de l'information (STI), le personnel de la Ville croit que ce projet se prête parfaitement à l'application des technologies et des méthodologies existantes afin de capter et d'afficher ultimement les données géospatiales pour qu'elles soient claires et significatives. Les travaux consacrés à la mise au point des critères et du processus d'élaboration de cette base de données seront lancés cette année; il faudra compter deux ans pour les mener à bien, compte tenu du nombre de parcs. On continuera ensuite de mettre à jour l'information sur l'accessibilité dans un plan échelonné sur plusieurs années.

En attendant de finaliser la structure de cette base de données, de lancer le programme de collecte et d'instituer le plan de mise à jour, le personnel de la Ville tâchera de mettre au point la solution destinée à l'utilisateur final du site ottawa.ca. On créerait l'outil numérique selon le processus de planification des STI, qui prévoit une évaluation des équipes de l'expérience des utilisateurs du Web et de l'accessibilité du Web. L'information réunie grâce au sondage public servirait à éclairer les impératifs du projet. La solution technique finale, lorsqu'on la connaîtra, permettra d'éclairer les délais de la mise en œuvre. Le personnel de la Ville a aussi mené des entretiens initiaux avec l'équipe du Jumeau numérique et continuera de se pencher sur cette option lorsqu'on aura mieux défini les critères relatifs aux besoins. Ce type de solution obligera à investir dans l'achat de l'équipement permettant de capter les données sur les parcs; la valeur des opérations d'achat dépendra des besoins définis.

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

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

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

Le 27 mars 2012, le Conseil municipal a aussi approuvé le premier Aide-mémoire des répercussions sur l'accessibilité afin d'aider les rédacteurs du compte rendu à remplir cette section. Pour permettre au personnel de créer, dans les rapports destinés au Comité et au Conseil municipal, des déclarations significatives à propos des répercussions sur l'accessibilité, de même que pour améliorer l'accessibilité des projets et réduire le risque de non-conformité de la Ville, le BA a mis au point, en 2022, un nouvel atelier sur les déclarations relatives aux répercussions sur l'accessibilité, dont il a présenté plusieurs séances en 2024. Le lecteur trouvera plus loin dans ce rapport les détails sur la fréquentation et la participation à ces séances.

En outre, le BA continue d'offrir une aide rehaussée aux auteurs des rapports en revoyant le programme législatif chaque semaine et en offrant proactivement de revoir certains rapports et de faire des recommandations sur ces rapports. En 2024, le BA a apporté cette aide pour remplir cette section dans plus de 86 rapports. Essentiellement, nous avons amélioré le libellé de plusieurs rapports qui portaient auparavant la mention « Il n'y a pas de répercussions sur l'accessibilité relativement à ce rapport » afin de tenir compte des obstacles créés ou supprimés dans le cadre des projets, pour y reproduire les rappels pertinents des lois et pour améliorer les consultations que nous nous engageons à mener auprès des personnes en situation de handicap et du CCA.

Le personnel de toutes les directions générales a livré des commentaires élogieux sur ce processus continu, ce qui a permis au BA de nouer des relations nouvelles dans l'ensemble des secteurs d'activité et ce qui a donné lieu à de nouvelles possibilités

d'accroître l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation. En raison de son succès, cette pratique fait désormais partie des initiatives du PAMVO et continuera de s'appliquer en 2025.

Demandes de service liées à l'accessibilité

Conformément à l'article 80.50 du RNAI, les résidents et les visiteurs sont invités à faire des commentaires sur l'accessibilité, qui sont ensuite transmis au personnel compétent, qui y donne suite, qui les consigne et qui en fait le suivi. Même si les résidents nous adressent des commentaires et des demandes de renseignements sur l'accessibilité et qu'on y donne suite dans le cadre de différents autres processus de traitement des plaintes gérés par la Ville et les directions générales, nous avons mis au point la procédure [Commentaires et demandes de renseignements des résidents à propos de l'accessibilité](#), qui a été approuvée par le Conseil municipal en 2024, afin de veiller à ce que la Ville réponde à ces exigences de la Loi.

En 2024, le Bureau de l'accessibilité (BA) a reçu un total de 169 demandes de service liées à l'accessibilité, ce qui représente une augmentation de 260 pour cent par rapport à l'année précédente. Cette augmentation témoigne de l'engagement continu du Bureau de l'accessibilité et de ses actions délibérées pour améliorer le suivi et l'enregistrement des demandes, ainsi que de la sensibilisation et de l'engagement accru du public sur les questions d'accessibilité, notamment lors des consultations sur l'accessibilité au printemps et à l'été 2024. Le Bureau de l'accessibilité continue de promouvoir la participation du public et partage régulièrement les moyens de lui faire part de ses commentaires dans le cadre de toutes ses communications et de tous ses événements publics.

Les demandes de service liées à l'accessibilité parviennent d'abord au BA ou lui sont transmises par d'autres réseaux de communications comme les bureaux des conseillers municipaux ou par le centre d'appels 3-1-1, avant qu'on les fasse suivre à la direction générale compétente pour suite à donner dans les cas nécessaires. Il faut noter que de nombreuses demandes de service élémentaires liées à l'accessibilité sont aussi traitées directement par les directions générales de la Ville par l'entremise du centre d'appels 3-1-1.

On peut catégoriser ces 169 demandes de service comme suit, selon les cinq normes sur l'accessibilité, que nous avons reçues en 2024:

- 60 demandes (32 pour cent) ont porté sur le service à la clientèle;
- 79 demandes (43 pour cent) ont porté sur l'environnement bâti;
- 12 demandes (6 pour cent) ont porté sur l'information et sur la communication;
- 16 demandes (8 pour cent) ont porté sur les transports;
- aucune demande (0 pour cent) n'a porté sur l'emploi.

Hormis ces demandes, le BA a reçu deux demandes portant sur des formats et des supports de communications accessibles.

Bien que la Ville ne soit pas habilitée à obliger les entreprises privées à se conformer à la loi sur l'accessibilité, le BA déborde le cadre de ses obligations officielles et adopte une approche collaborative pour donner aux entreprises de l'information sur leurs obligations provinciales, en les encourageant à se conformer à la Loi dans l'intérêt de tous ceux et celles qui font appel à leurs services ou qui ont accès à leurs biens. En outre, bien que la Ville ne puisse pas obliger les entreprises privées à aménager des installations accessibles, elle peut se pencher sur certains problèmes de conformité dans le cadre du *Règlement sur les normes foncières* (n° 2013-416, dans sa version modifiée), qui permet de s'assurer que les fonctions d'accessibilité existantes comme les ouvre-portes automatiques restent en bon état de marche, sans toutefois obliger à les installer. Les Services du Code du bâtiment s'assurent en outre que les permis délivrés pour la construction de nouveaux bâtiments ou pour les vastes travaux de rénovation prévoient des fonctions d'accessibilité, conformément aux obligations imposées par le Code du bâtiment de l'Ontario.

En raison de ses difficultés permanentes dans l'accessibilité des entreprises privées, le BA mènera, avec le concours des Services de développement économique, une nouvelle initiative de PAMVO pour étoffer les compétences en accessibilité de ces entreprises grâce à l'information. Il présentera donc des exposés dans les webinaires et échangera des ressources avec les zones d'amélioration commerciale (ZAC).

Les commentaires sur les services, installations et programmes municipaux sont d'une importance cruciale pour permettre à la Ville de continuer d'améliorer l'accessibilité. Le BA poursuivra sa collaboration avec le CCA, les partenaires de la communauté des personnes en situation de handicap et les résidents pour veiller à prendre connaissance des commentaires liés à l'accessibilité et à y donner suite comme il se doit.

Conformité de la Ville dans le cadre de la LAPHO

En tant qu'organisation désignée du secteur public, la Ville est tenue de soumettre au gouvernement provincial, tous les deux ans, un rapport de conformité sur l'accessibilité, dont le dernier remonte à décembre 2023. Toutefois, le BA mène chaque année ce travail de compte rendu sur la conformité pour veiller à ce que toutes les directions générales continuent de respecter les exigences de la LAPHO et pour résoudre tous les problèmes de non-conformité avant le prochain rapport à déposer le 31 décembre 2025 auprès du gouvernement provincial.

En septembre 2024, on a donné aux représentants du Groupe de travail sur l'accessibilité une séance d'orientation sur les comptes rendus de conformité. On a prévu un manuel pour aider les directions générales à répondre aux questions sur l'attestation de la conformité, qui ont été entérinées par le directeur général de chaque direction générale ou par son homologue.

La Ville continue de respecter parfaitement l'intégralité des exigences applicables de la LAPHO, sauf dans un cas, lié aux sites et aux contenus Web accessibles en vertu des Normes relatives à l'information et aux communications, de même qu'aux voies de déplacement extérieures dans le cadre des Normes pour la conception des espaces publics. Le greffier municipal a déjà donné, en février 2024 dans une [note de service](#), cette information au Conseil municipal.

Accessibilité des sites Web

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

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

En décembre 2020, la Ville a mis à jour sa convention sur le plan de conformité avec le gouvernement provincial et a déposé en juin 2024, conformément à la demande du gouvernement, le compte rendu le plus récent sur les progrès qu'elle a accomplis.

(Cf. dans la pièce 5 le compte rendu de l'Accord sur le Plan de conformité aux Règles WCAG 2024.) Ce compte rendu de l'Accord sur le Plan de conformité met en lumière les ressources exceptionnelles que la Ville a consacrées à l'accessibilité du Web et aux mesures qu'elle continue de prendre dans la réalisation de cet objectif.

Comme on l'a fait savoir au gouvernement provincial en juin 2024 et dans les années précédentes, le libellé et la mesure des impératifs d'accessibilité du Web restent difficiles d'application. Or, la Ville reste fidèle à sa volonté de respecter les exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) en continuant de consacrer d'énormes efforts et beaucoup de temps et de ressources pour respecter cette norme. Parmi l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP), la Ville est toujours considérée comme un chef de file dans ce domaine. Le gouvernement provincial souligne aussi le leadership de la Ville dans l'accessibilité du Web, puisque deux membres du personnel de la Ville ont participé en 2024 aux travaux du Comité consultatif des WCAG du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour éclairer les orientations adoptées dans les lois.

Le savoir-faire des membres du personnel, qui sont nombreux à avoir suivi le programme de certification de l'International Association of Accessibility Professionals pour devenir des professionnels certifiés dans les compétences de base sur l'accessibilité (CPACC), des professionnels agréés dans l'accessibilité des sites Web (CPWA), des spécialistes de l'accessibilité du Web (WAS) et des spécialistes des documents accessibles (ADS), témoigne aussi du leadership de la Ville. Des membres du personnel ont aussi suivi la formation de certification des experts dans l'accès non visuel aux postes de travail (NVDA).

Dynamique, le site Web principal de la Ville, soit ottawa.ca, comprend approximativement 10 100 pages publiées en français et en anglais. Plus de 200 contributeurs mettent constamment à jour le contenu de ce site. Plus de 90 pour cent des pages Web actuelles sont conformes aux critères du niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0. Le site Web de la Ville continue d'évoluer : il s'enrichit de nouvelles fonctions, le contenu existant est réactualisé et des contrôles stricts sont exercés conformément à la Politique sur l'accessibilité du Web de la Ville pour veiller à ce qu'il respecte rigoureusement ou largement les exigences prévues pour l'accessibilité. En outre, le site ottawa.ca comprend environ dix mille fichiers dans le format PDF, dont 80 pour cent sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) ou aux normes PDF/UA. Nous continuons de consacrer des efforts à l'amélioration de ces ratios.

La Ville tient aussi la liste principale de toutes les applications Web et de tous les sites Web et plus destinés au public et surveille les progrès accomplis du point de vue de la situation de leur conformité. En date de juin 2024, la Ville a 69 sites Web et applications destinés au public, qui appartiennent à différentes directions générales, qui en assurent la mise à jour. Environ 50 pour cent de ces sites Web et applications sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du niveau AA. La décision de la Ville de signaler les cas de non-conformité s'explique par le seul volume de pages et par le nombre de contributeurs au contenu de son site Web principal et de ses autres sites. Ce statut confirme qu'en raison du caractère dynamique des changements de contenu, il est difficile de confirmer que chacun des éléments du contenu de chacune des pages de chaque site respecte parfaitement la norme du niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0. Ceci dit, nous restons fidèles à notre volonté et à notre objectif d'atteindre ou de dépasser ce niveau.

La Direction ServiceOttawa travaille en étroite collaboration avec l'Équipe de l'assurance de la qualité pour veiller à ce que les fonctions nouvelles ou actualisées de tous les sites Web, internes et externes, respectent largement les exigences de la Loi. Dans l'ensemble de l'administration municipale, nous sommes aujourd'hui en train d'exercer des contrôles sur le niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2. En outre, ServiceOttawa, les Services de technologie de l'information (STI) et la Direction de l'approvisionnement se consacrent à un processus de passation des marchés publics qui réduit le risque de lancer un nouveau service en faisant appel à une solution tierce non conforme.

Dans le cadre des demandes de propositions (DDP) et aux étapes qui précèdent le lancement des DDP, la Ville tâche de mieux décliner les besoins en accessibilité auxquels doivent répondre les fournisseurs et de les aider à éliminer ou à réduire les risques des projets après la signature des contrats et la publication des énoncés de travaux. L'Équipe de l'assurance de la qualité collabore constamment avec les groupes de clients pour intégrer les considérations liées à l'accessibilité dans le cycle de la durée utile des produits. Cette équipe mène des examens sur l'accessibilité et tient des consultations sur les impératifs spécifiques de l'accessibilité dans les solutions des fournisseurs, longtemps avant de lancer les demandes de propositions (DDP). De surcroît, cette équipe prête son concours au libellé et au contenu des DDP du point de vue de l'accessibilité avant que ces DDP soient publiées. Après la date de clôture des DDP, l'Équipe exerce des contrôles de validation pour confirmer que les solutions des fournisseurs respectent les niveaux de conformité exprimés.

Avant de mettre en œuvre les solutions des tiers, l'Équipe de l'assurance de la qualité se concerta avec les clients pour s'assurer que les fournisseurs s'acquittent de leurs obligations contractuelles relativement à la conformité de l'accessibilité. Elle se réunit fréquemment avec les fournisseurs et les clients pour recommander les outils et les améliorations à apporter aux processus afin d'assurer la conformité, avant et après la mise en ligne de leurs actifs Web. Pour les applications mises au point en interne, l'Équipe de l'assurance de la qualité collabore directement avec les équipes de projets dès le lancement des projets pour s'assurer que le produit final tient compte de l'accessibilité et intègre les fonctions d'accessibilité nécessaires.

Pour ce qui est des plateformes logicielles qui ne sont pas parfaitement conformes (comme les applications Microsoft), l'Équipe de l'assurance de la qualité travaille directement en collaboration avec les fournisseurs pour cerner et suivre les motifs d'inquiétude sur l'accessibilité et pour soumettre ces plateformes à de nouveaux essais lorsque les corrections sont apportées. On s'assure ainsi que les applications logicielles sont plus accessibles pour la Ville et que les autres clients des fournisseurs en profitent. En adoptant l'approche exposée ci-dessus, l'Équipe de l'assurance de la qualité s'assure que les solutions offrent toutes les fonctions destinées aux résidents pour les ordinateurs de bureau comme pour les appareils mobiles, en respectant largement les exigences actuelles de la LAPHO et en améliorant l'utilisabilité à l'intention d'un public cible plus vaste.

Comme nous l'expliquons ci-dessus, la Ville tâche continuellement d'assurer la conformité aux règles WCAG et est heureuse de communiquer les progrès qu'elle continue d'accomplir dans les rapports qu'elle dépose à intervalles réguliers ou dans les comptes rendus publiés conformément à l'Accord du Plan de conformité. Il convient de signaler que le gouvernement provincial a adressé à la Ville une demande pour démontrer, au plus tard le 31 décembre 2025, qu'elle respecte parfaitement cette exigence. Le BA et la greffière municipale travailleront en étroite collaboration avec le gouvernement provincial pour répondre à cette demande. On s'attend à ce que le prochain compte rendu de l'Accord sur le plan de conformité aux Règles WCAG soit déposé auprès du gouvernement provincial en décembre 2025 avec l'ensemble du Rapport de conformité.

Conception des lieux publics

En 2022, la Ville a lancé le projet Impératifs de l'accessibilité dans la construction (IAC) : il s'agit d'une vaste initiative consacrée à l'évaluation des exigences des lois applicables dans tous les programmes de construction de la Ville. L'objectif consistait à savoir si chaque activité répond à la définition des travaux d'entretien ou de réaménagement dans le RNAI. Sous la gouverne du BA et des Services juridiques, nous avons procédé à une évaluation rigoureuse pour nous assurer que chaque programme reprend les fonctions nécessaires de l'accessibilité.

Durant cet examen, nous avons constaté que la mise en œuvre de certains dispositifs de régulation de la circulation comme l'arrêt dans tous les sens (ATS), le passage piétonnier (PP) ou la présence de brigadiers scolaires adultes (BSA) pourrait être considérée comme des travaux de réaménagement si ces dispositifs permettent de doter l'espace public existant de nouveaux éléments ou d'en modifier considérablement la fonctionnalité. Dans ces cas, la Ville doit respecter les Normes pour la conception des espaces publics (NCEP), de même que ses Normes de conception accessible. Pour être conforme au RNAI, l'intersection doit répondre aux exigences de l'accessibilité exposée dans les articles 80.23, 80.26 et 80.27, qui se rapportent aux voies de déplacement extérieures.

Cette précision a permis de constater que certains dispositifs de régulation de la circulation installés depuis 2016, dont les ATS, les PP et les BSA, ne respectent pas parfaitement le RNAI au moment où ils ont été mis en œuvre. Dans certains endroits, les éléments essentiels de l'accessibilité exposée dans les articles 80.23, 80.26 et 80.27, dont les rampes de bordure, les bordures arasées et les indicateurs podotactiles de surface de marche, sont absents aux intersections.

La Ville est heureuse d'affirmer que dix sites ont été réfectionnés en 2024. On a relevé et ajouté à la liste deux autres sites non conformes. C'est pourquoi, au total, 89 sites sont toujours non conformes, et l'on prévoit aujourd'hui de réfectionner dix autres sites en 2025. On a constaté qu'au total, 99 sites n'étaient pas conformes (cf. la liste complète dans la pièce 7) : tous ces sites seront corrigés au plus tard en 2029 dans le cadre du Programme d'accessibilité des piétons, des intersections et des rampes (PAPIR). Les travaux de correction seront réalisés dans le cadre de projets indépendants à soumettre à la Direction de la construction et du design des Services d'infrastructure ou, dans les cas où les travaux sont viables, à intégrer dans d'éventuels projets de réasphaltage de la chaussée et d'infrastructures, ou dans d'autres initiatives de transport. Le financement complémentaire apporté par le programme du Plan

d'action en matière de sécurité routière continuera de permettre de réaliser ces travaux de réfection jusqu'à ce que tous les sites soient conformes à la Loi.

En décembre 2024, la Ville a soumis au gouvernement provincial un accord subséquent dans le cadre du plan de conformité en ce qui concerne les NCEP, de concert avec le Rapport au gouvernement provincial sur la conformité (cf. la pièce 6). Nous soumettrons sur demande, au gouvernement provincial et au Conseil municipal, des comptes rendus dans ce rapport annuel. Pour l'heure, le Conseil municipal a approuvé un financement de 2 millions de \$ à même le programme du Plan d'action en matière de sécurité routière 2025. Ce financement est complémentaire du budget du PAPIR 2025 approuvé par le Conseil municipal. Nous menons actuellement un examen pour repérer les sites qui devraient être réfectionnés, selon le plan, en 2025.

La Ville entend toujours offrir aux résidents des infrastructures accessibles et priorisera les projets qui répondent aux inquiétudes urgentes dans le domaine de la sécurité publique en veillant à respecter les exigences du RNAI au moment de la mise en œuvre. Les dispositifs de régulation de la circulation nouvellement justifiés ne seront installés que s'ils respectent parfaitement les normes du RNAI. Grâce aux efforts permanents d'information et aux discussions menées par le BA avec le concours des Services juridiques, le personnel de la Ville est aujourd'hui mieux en mesure de recenser les cas dans lesquels s'appliquent les normes réglementaires et de prendre les mesures nécessaires pour veiller à respecter le RNAI.

Afin de pouvoir s'assurer qu'il n'y aurait pas d'autres problèmes de conformité dans les projets à réaliser, le personnel de la Direction générale des travaux publics a créé et diffusé un guide à consulter sur les exigences de l'accessibilité de la Loi du fait des légères modifications apportées dans les intersections existantes. Ce document rappelle les articles pertinents de la Loi, ainsi que des scénarios et des explications, pour donner de l'information claire et complète sur les exigences de la LAPHO, ce qui permettra de rehausser les fonctions de l'accessibilité dans tous les passages piétonniers réaménagés. Nous continuons de mettre au point un guide plus complet à consulter dans les projets de la Ville.

Le Bureau de l'accessibilité continue également de participer, dans le cadre du processus de planification et d'étude de nombreux projets de l'environnement bâti dans tout le territoire de la Ville, à des consultations formelles et informelles, en prenant part, par exemple, aux réunions du Comité consultatif technique (CCT). Grâce à ces consultations, le BA peut s'assurer qu'en plus de respecter les exigences des lois dans le cadre des normes pour la conception des espaces publics, le personnel de la Ville

veille aussi à ce que l'environnement bâti soit le plus accessible possible, d'après les règles de l'art de la profession et les commentaires déjà exprimés par la collectivité.

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

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

Il faut revoir tous les cinq ans chaque norme sur l'accessibilité lorsqu'elle prend force de loi pour en connaître les impacts et y apporter des améliorations, dans les cas nécessaires. Les comités déposent leurs premières recommandations pour consulter le public afin de pouvoir rédiger leurs recommandations définitives à l'intention du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité pour étude. Le gouvernement provincial a aujourd'hui reçu les recommandations finales du CEN pour toutes les normes sur l'accessibilité. Le dernier comité, qui se penche sur la conception des espaces publics, a été mis sur pied en 2022 et comprend un membre du BA de la Ville. En juin 2024, le gouvernement provincial a publié les recommandations du Comité, et le BA a demandé à toutes les directions générales, surtout celles qui sont le plus touchées par ces recommandations, de les commenter; dans le cadre des pouvoirs délégués à la greffière municipale, le BA a également adressé au gouvernement provincial, en août 2024 pour étude, des commentaires complets sur ces recommandations.

En outre, durant l'été 2023, le ministère a mis sur pied un autre CEN pour mener un examen factuel et ciblé de la Norme sur le service à la clientèle accessible pour la deuxième fois, depuis que les recommandations provisoires originelles sur la Norme ont été déposées auprès du gouvernement provincial en 2014. Le gouvernement provincial a publié les recommandations de ce Comité en octobre 2024 et à nouveau, le BA a demandé et réuni les commentaires de toutes les directions générales. Le Comité passera en revue ces commentaires avant de soumettre au gouvernement provincial ses recommandations définitives.

La greffière municipale a déposé au nom de la Ville des commentaires au début de février 2025. On s'attend aussi à ce que le CEN pour le service à la clientèle prenne

connaissance de tous les commentaires déposés et prépare leurs recommandations définitives dans la foulée des élections provinciales.

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

Élaboration de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Le Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2024-2026, qui relève de la Direction générale des services de transport en commun de la Ville, est le premier plan mis au point pour s'acquitter des responsabilités prévues dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA de 2019). Puisque certains circuits d'autobus d'OC Transpo s'étendent au-delà de la frontière de la province, ses services sont soumis à la réglementation fédérale. Même si la LCA est relativement récente, puisqu'elle a été adoptée en 2019, OC Transpo s'est depuis longtemps engagé à étudier et à offrir des services qui cadrent avec les normes d'accessibilité de la Ville selon le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO), ainsi que d'après les lois provinciales adoptées dans le cadre de la LAPHO. Il s'agit entre autres de rendre compte continuellement de la conformité dans le Rapport sur la conformité à la LAPHO de la Ville et de respecter toutes les exigences de la LAPHO, dont toutes les normes prévues dans le RNAI. Toutes les directions générales de la Ville, dont OC Transpo, participent au compte rendu adressé au Conseil municipal sur le plan pluriannuel et sur le PAMVO annuel.

La mise au point de ce plan a donné lieu à une rigoureuse évaluation de l'accessibilité des services d'OC Transpo. La vaste consultation menée auprès des personnes en situation de handicap, des organisations communautaires, du public et du CCA de la Ville a permis de recenser les obstacles existants. Il y aura d'autres consultations auprès des représentants du public qui font partie du Groupe de travail consultatif sur les transports en commun de la Ville, dont les commentaires entreront en ligne de compte dans la deuxième déclinaison de ce plan, après 2026. À mesure de l'évolution du plan, ces groupes continueront de jouer un rôle prépondérant en livrant des commentaires et des lignes de conduite.

En excluant OC Transpo, la Ville ainsi que ses infrastructures, programmes et services ne sont pas soumis à la LCA. Or, le BA surveille attentivement l'élaboration de ses normes, surtout dans les secteurs qui peuvent déborder le cadre des lois provinciales. Normes d'accessibilité Canada (NAC), soit l'organisme responsable d'établir les normes

d'accessibilité en vertu de la LCA, exerce ses activités d'après sept principes qui s'apparentent étroitement à ceux de la LAPHO :

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

Pour la durée du rapport 2023-2024, NAC a publié trois nouvelles normes sur l'accessibilité en collaboration avec le groupe de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Ces normes représentent « une étape supplémentaire pour contribuer à un Canada plus inclusif et sans obstacle ». Elles portent sur :

- les Exigences de l'accessibilité des produits et des services liés aux technologies de l'information et de la communication (mai 2024);
- l'emploi (décembre 2024).

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

- les Systèmes d'intelligence artificielle accessibles et équitables
- l'approvisionnement accessible
- le logement prêt et accessible
- les services accessibles
- le tourisme accessible
- les voyages accessibles
- l'emploi
- l'environnement bâti existant
- les mesures d'urgence
- les bâtiments et les sites patrimoniaux
- les espaces extérieurs
- les opérations d'évacuation d'urgence (sorties de secours)
- le Modèle de norme d'accessibilité pour l'environnement bâti – Accessibilité pour les entités sous réglementation fédérale, définies dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*
- l'orientation et la signalisation
- le langage simplifié

- la conception et la prestation de programmes et de services accessibles

Un membre du personnel de la Ville siège aujourd’hui au Comité mis sur pied pour le « Modèle de norme d’accessibilité pour l’environnement bâti », ce qui permet à la Ville de prendre une part active dans l’élaboration des normes, d’exercer son leadership et d’apprendre auprès des autres experts du domaine.

En vertu de l’autorité déléguée (règlement n° 2025-69), la greffière municipale exécutera et déposera auprès de l’autorité fédérale désignée tous les rapports sur l’accessibilité et tous les autres documents d’information obligatoires en vertu de la LCA.

Le BA continuera de collaborer avec NAC à l’élaboration et à la mise en œuvre de ses normes, en évaluant l’impact potentiel de ces normes sur la Ville dans le cadre de l’évolution des lois provinciales. En outre, le BA surveillera attentivement l’évolution des lois et les examens législatifs à l’échelle fédérale, provinciale et municipale pour veiller à respecter l’ensemble des exigences réglementaires applicables.

Groupe de travail sur l’accessibilité (GTA)

Le Groupe de travail sur l’accessibilité (GTA) est une équipe de travail qui réunit les différentes directions générales et qui est missionnée par le Conseil municipal pour surveiller les progrès accomplis dans le cadre du Plan d’accessibilité de la Ville, ainsi que la conformité à la LAPHO et à la LCA, par l’entremise de la fonction des Services de soutien aux activités (SSA) relativement à l’accessibilité. Toutes les directions générales, dont Santé publique Ottawa et la Bibliothèque publique d’Ottawa, délèguent un représentant de leur Unité technique et de service de soutien aux activités (SSA) ou encore coordonnent et animent la mise en œuvre, la mise à jour et le compte rendu de la conformité à l’ensemble des exigences de la LAPHO, du RNAI et du Code des droits de la personne de l’Ontario, ainsi que de la LCA et des autres lois sur l’accessibilité propres aux directions générales.

En règle générale, ce groupe se réunit une dizaine de fois par an. Le personnel de la Ville perfectionne les compétences liées à l’accessibilité dans son secteur d’activité, surveille les priorités des directions générales pour les points à améliorer et donne suite aux commentaires des résidents. Le BA communique souvent les activités de formation au groupe. Voici entre autres les travaux auxquels a participé le GTA en 2024 :

- l’élaboration du Plan d’accessibilité municipale la Ville d’Ottawa 2025-2029
- la mise au point du Plan d’accessibilité d’OC Transpo 2024-2026
- les consultations auprès de représentants du public;

- la Journée de l'accessibilité 2024
- la Journée internationale des personnes handicapées 2024
- la procédure relative aux commentaires et aux demandes de renseignements des résidents sur l'accessibilité
- l'attestation annuelle de conformité de l'accessibilité municipale 2025
- les éléments du budget provisoire liés à l'accessibilité en 2025
- les commentaires sur les recommandations relatives aux normes provinciales de l'accessibilité
- les commentaires sur l'accessibilité propres aux directions générales et les réponses apportées aux résidents

Le BA tient à remercier les représentants du GTA de leur attachement et de leur volonté de rehausser l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation en 2024.

Consultation des partenariats, formation et événements en 2024

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

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) est une émanation de la Loi et donne, au Conseil municipal et au personnel de la Ville, des lignes de conduite sur les questions d'accessibilité se rapportant aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées à Ottawa. Hormis l'obligation officielle de la Ville de consulter le CCA dans le cadre de la LAPHO, le Conseil municipal et le personnel de la Ville peuvent aussi réunir les avis sur différents projets qui apportent des avantages du point de vue de l'accessibilité. Les représentants du public peuvent volontiers y participer, l'interprétation dans la langue des signes américaine (ASL) est offerte, et on propose activement d'autres formats et supports de communication accessibles, offerts sur demande; enfin, le BA donne d'avance, aux partenaires communautaires intéressés dans des courriels et des infolettres ainsi que sur le site ottawa.ca, les détails des réunions.

Le personnel consulte le CCA dans les réunions en présentiel, les courriels, les groupes de travail, les examens des plans d'implantation, les études d'évaluation environnementale et les consultations sur les projets de revitalisation. Chaque année, on évalue aussi des centaines de projets pendant la réunion annuelle sur l'obligation de consulter.

En 2024, le CCA a tenu des consultations sur 22 projets environ durant les huit séances programmées à intervalles réguliers, ce qui ne comprend pas la réunion annuelle sur l'obligation de consulter, qui prévoit une consultation sur des centaines de projets d'infrastructures planifiés pour l'année. Voici certains de ces projets :

- l'Étude d'évaluation environnementale de la liaison polyvalente entre l'Hôpital d'Ottawa et la station Lac Dow du train léger sur rail;
- la transition des opérations de l'O-Train avec les portes à bouton-poussoir;
- la phase 1 du Centre d'événements du projet Lansdowne 2.0, ainsi que la Conception de l'accessible des gradins du côté nord;
- les modifications apportées au *Règlement sur la circulation et le stationnement* (Le stationnement accessible);
- le Projet pilote relatif aux trottinettes électriques;
- les consultations sur le plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa.

Pour les projets politiquement épineux, le Comité offre aussi son avis dans les cas où il faut harmoniser l'accessibilité avec d'autres priorités. Dans les cas nécessaires, les membres du Comité ont posé au personnel des questions difficiles pour veiller à préserver, prioriser et faire appliquer les principes de l'accessibilité pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Ils ont aussi prôné une plus grande transparence dans les décisions adoptées relativement à l'accessibilité afin de permettre aux résidents d'en comprendre la justification.

Les membres du CCA peuvent siéger à ce comité pendant un maximum de deux mandats, et environ la moitié des anciens membres y siègent pour le mandat en cours. Grâce à leur temps et à leurs compétences, ils jouent un rôle crucial en améliorant l'accessibilité de la Ville pour toutes et pour tous.

La Ville est extrêmement reconnaissante de l'aide et des lignes de conduite offertes par les membres du CCA et tient à leur exprimer sa gratitude pour leur précieux concours. Leurs efforts permettent au personnel et au Conseil municipal de promouvoir l'inclusion pour les personnes handicapées, en recensant et en éliminant les obstacles physiques, sociaux et attitudinaux dans la planification, la conception et les décisions municipales.

Consultation des partenaires communautaires

La consultation des personnes en situation de handicap constituait l'objectif premier de l'élaboration du PAMVO 2025-2029 et restera une priorité du BA en 2025. Épaulées par le BA, plusieurs autres directions générales ont aussi commencé à nouer des liens dans le cadre de consultations ciblées auprès des personnes en situation de handicap.

En 2024, le personnel de la Ville a continué de coordonner les réunions trimestrielles avec les représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), le Conseil canadien pour les aveugles (CCA), l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEPAC), l'Ottawa Disability Coalition (ODC) et la National Capital Association of the Deaf (NCAD). Le BA a aussi noué récemment de nouvelles relations avec l'Association des Sourds du Canada (ASC) et lui est très reconnaissante des commentaires qu'elle a déposés pour veiller à ce que les personnes S/sourdes puissent participer équitablement à l'ensemble des services, des programmes, des biens et des installations de la Ville.

Durant ces consultations, le personnel de la Ville a pris connaissance des commentaires et des inquiétudes de la communauté à propos des infrastructures, des programmes et des services municipaux. Ces consultations ciblées ont aussi servi à faire connaître au personnel de la Ville les tendances et les faits nouveaux, qui éclaireront, dans les années à venir, les priorités et les initiatives du PAMVO.

Au printemps 2024, le BA a travaillé en collaboration avec le personnel de différentes directions générales afin d'organiser des visites sur les lieux avec les partenaires communautaires. En collaboration avec des collègues de l'Ingénierie de la circulation et de la Conception et de la réalisation de la signalisation, le personnel de la Ville a visité deux intersections de la rue Scott afin de discuter de l'installation des poteaux de signalisation et des exigences officielles du RNAI. On avait invité des participants aveugles ou malvoyants expressément pour participer à cette visite des lieux, dont des représentants de l'INCA et de l'AEBEC. On nous a adressé de précieux commentaires sur l'importance de l'uniformité dans l'installation des poteaux de signalisation, ce qui permet aux piétons malvoyants de se repérer grâce aux indicateurs podotactiles et sur dalles de marche et aux passages correspondants.

En collaboration avec le personnel de la Direction des services d'ingénierie des transports pour ce qui est de l'accessibilité des carrefours giratoires pour les piétons, une deuxième visite sur les lieux s'est déroulée à l'automne 2024. Y ont participé, des représentants de l'INCA, de l'AEBEC, de l'ODC, du CCA de la Ville, ainsi que la coprésidente du Sous-comité sur la sécurité des piétons et sur la piétonnabilité du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa. Les commentaires exprimés par les participants ont été bien accueillis et viendront éclairer la mise au point du Guide de la conception des carrefours giratoires pour les rues complètes.

Finalement, en collaboration avec le personnel de la Direction des normes et de la gestion de la qualité et de la Direction de la conception et de la construction

municipales, nous avons tenu, à la fin de l'automne 2024, une troisième visite sur les lieux du sentier piétonnier récemment achevé à la lisière du pont Mackenzie-King. Ont participé à cette visite, des représentants de l'INCA et de l'AEBC, à qui on avait demandé d'évaluer les plaques de délimitation podotactiles récemment installées sur ce site. En raison de ses limitations structurelles, le pont existant ne permettait pas d'aménager une bordure à mi-hauteur pour diviser les voies piétonnables et cyclables, conformément à la pratique actuelle de la Ville. Par conséquent, dans le cadre de la conception de ce pont, le personnel a lancé un projet pilote pour faire l'essai de ces plaques podotactiles. Ce projet pilote a aussi consisté à mettre en œuvre une surface de béton noir pour les pistes cyclables afin d'améliorer le contraste des couleurs entre les infrastructures piétonnables et les infrastructures cyclables. Les avis des membres de la communauté entreront en ligne de compte dans le rapport du projet pilote, qui viendra éclairer les prochaines mises à jour des lignes de conduite et des normes sur la conception des plaques de délimitation entre les espaces piétonnables et les espaces cyclables.

La Ville a des liens solides avec les représentants de tous ces organismes et continuera de les consulter et de se réunir avec eux en 2025. Le BA se penche aussi sur les nouvelles possibilités de nouer des liens avec d'autres organisations communautaires, dont celles qui représentent les personnes handicapées qui ont d'autres identités intersectionnelles, dont les communautés autochtones et les nouveaux arrivants.

Nombre de ces représentants sont des bénévoles au sein de leur organisation et sont très généreux de leur temps et de leurs compétences. Le personnel souhaite remercier ces partenaires communautaires de leur temps et de leurs efforts soutenus afin de s'assurer que notre Ville est accessible pour tous les résidents.

Ontario Network of Accessibility Professionals

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

Formation et des Collèges et Universités). La Ville joue un rôle de meneur dans l'échange de l'information et des ressources au sein de ce groupe, dont les membres, surtout les petites municipalités et régions, lui apportent beaucoup d'aide et d'information.

En 2024, la Ville a prêté son concours à deux conférences hybrides de l'ONAP, organisées par la région de York et la Ville de London. Le BA de la Ville d'Ottawa a continué d'organiser et d'animer des séances, en plus de présenter et d'échanger des ressources. Ont participé à ces deux réunions, des membres du personnel du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, qui ont parlé des faits nouveaux au sein de ce ministère et qui ont livré des comptes rendus sur les progrès accomplis dans les travaux des comités d'élaboration des normes, ainsi que des programmes d'aide offerts aux municipalités dans l'application de la LAPHO, surtout en ce qui concerne les problèmes de non-conformité des entreprises privées qui ne relèvent pas de sa compétence.

La Ville continuera de coordonner ce groupe en 2025, en plus de jouer un rôle de meneur dans l'animation des prochaines conférences en présentiel et des éventuelles réunions en virtuel.

Réseau canadien d'accessibilité

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

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

Le RCA donne à l'ensemble des secteurs, des disciplines et des industries les moyens de collaborer et d'échanger des connaissances, afin de minorer les doubles emplois et de miser sur les forces et les réalisations de chacun dans la recherche de solutions. Le RCA est constitué d'un consortium de collaborateurs représentant différentes organisations partout au Canada, dont les établissements d'enseignement

postsecondaire, les organisations à but non lucratif, les fournisseurs de services, les associations et les fondations, ainsi que l'industrie publique et privée.

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

- de s'assurer que le Conseil de gouvernance et les comités des domaines de compétences misent sur l'expérience vécue par les personnes en situation de handicap et sur l'expérience de leur équipe de soutien
- de jouer le rôle de groupe baromètre multisectoriel, multidisciplinaire et pancanadien auprès du Conseil de gouvernance et des comités des domaines de compétences
- de guider le travail des comités de domaines de compétences en siégeant à un ou plusieurs de ces comités, selon les besoins et les possibilités
- de constituer une tribune dans laquelle les organismes partenaires peuvent apprendre en se réunissant, en plus de collaborer et de réseauter

En 2024, la Ville a continué de siéger au Comité consultatif du RCA. Tous les membres du personnel du BA participent aussi aux communautés de praticiens chargés de l'information et de la formation, des politiques, ainsi que de la recherche, de la conception et de l'innovation.

La Ville continue de miser sur ce partenariat pour :

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

- tirer parti des modèles de conceptions accessibles et durables pour bâtir un environnement qui répond aux besoins projetés dans la croissance et les services de la Ville

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

Dans le cadre du partenariat avec le RCA, la Ville a participé à la séance de travail inaugurale de cet organisme et aux festivités soulignant son cinquième anniversaire. Cet événement, qui s'est déroulé les 2 et les 3 décembre 2024 à l'Université Carleton, a été organisé par l'Accessibility Institute et le Bureau national du RCA. Les membres du RCA se sont réunis pour réseauter, pour discuter et pour participer aux séances de perfectionnement professionnel, de même que pour entendre les chefs de file de l'accessibilité qui ont livré des discours et participé à des tribunes libres sur la question.

International Association of Accessibility Professionals

À la fin de 2024, tous les membres du BA ont reconduit leur affiliation à l'International Association of Accessibility Professionals (IAAP) ou en sont devenus membres; un membre est un professionnel agréé dans les compétences de base sur l'accessibilité (CPACC). Les autres membres de l'équipe ont l'intention de se faire délivrer la certification CPACC dans les prochaines années.

L'Association a pour mission de définir, de promouvoir, d'améliorer et de diversifier le milieu de l'accessibilité dans le monde entier pour la reconnaissance professionnelle, l'information et le réseautage afin de permettre de créer des produits, des contenus, des services et des environnements accessibles.

À titre d'organisme associatif à but non lucratif, l'IAAP est une précieuse ressource pour les particuliers et les organisations qui se consacrent à l'accessibilité, en les aidant à étoffer leurs compétences et leurs stratégies dans ce domaine. Sa mission consiste à épauler les professionnels de l'accessibilité et à aider les organisations à fluidifier l'intégration de l'accessibilité dans leurs services, leurs produits et leurs infrastructures. En outre, la Ville profite de cette affiliation, qui lui donne accès aux experts mondiaux de l'accessibilité, aux activités de formation et aux règles de l'art qui rehaussent ses efforts dans l'accessibilité. Elle continue de profiter de ces activités d'apprentissage par l'entremise de l'IAAP.

Formation sur l'accessibilité en 2024

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

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

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

En 2024, la formation animée par le BA a été offerte à la fois en virtuel et en présentiel, selon les besoins et le nombre de participants. Le BA continuera d'offrir ces deux options en 2025.

Pour veiller à ce que le personnel suive une formation « adaptée à ses fonctions », les activités de formation thématique suivantes, liées à la LAPHO, sont offertes aux membres du personnel et sont décrites plus loin dans ce rapport :

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

Formation sur la LAPHO : L'accessibilité pour toutes et pour tous

Au 31 décembre 2024, plus de 88 pour cent des employés de la Ville avaient suivi la Formation sur la LAPHO : l'accessibilité pour tous, offerte dans l'ensemble de l'administration municipale. Il s'agit d'une hausse de 1 pour cent par rapport à 2023, et la plupart des directions générales (15 sur 18) comptabilisent un taux de conformité de 90 pour cent ou plus. Le BA croit savoir que les nouveaux membres du personnel suivent cette formation dès qu'ils le peuvent, ce qui est parfois difficile en raison des

contraintes dans l'emploi du temps et les attentes dans les services à assurer. On surveille toutefois la conformité à cette loi par l'entremise des carrefours des Ressources humaines de la Ville, pour veiller à ce que la formation soit suivie. Au total, 5 166 personnes, dont des employés à temps partiel et des employés saisonniers, ont suivi l'an dernier la Formation sur la LAPHO : l'accessibilité pour tous.

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

- anglais 2 593 employés;
- français : 2 573 employés.

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

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

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

Les gestionnaires et les superviseurs du niveau 6 et des niveaux supérieurs suivent la formation obligatoire du Module de conformité pour le Management de l'Ontario dans le cadre de la LAPHO afin d'éclaircir leurs fonctions et leurs attributions précises et de mieux respecter les exigences de la section 7.2 du RNAI. Cette formation encourage les gestionnaires à acquérir, dans le domaine de l'accessibilité, des connaissances se rapportant à leurs fonctions, à connaître les mesures d'adaptation destinées au

personnel en situation de handicap et à s'assurer qu'eux-mêmes et leur personnel répondent aux exigences de la LAPHO.

Le BA a travaillé en étroite collaboration avec les membres du GTA et d'autres membres du personnel de la Ville pour organiser des séances de formation intacte pour le personnel de certaines directions générales, dont trois séances destinées expressément aux gestionnaires et aux superviseurs de la Bibliothèque publique d'Ottawa, dont la directrice générale (DG) et la directrice générale adjointe (DGA). Ces séances se sont déroulées en présentiel dans la succursale Greenboro de la Bibliothèque publique d'Ottawa afin de répondre aux besoins opérationnels des participants.

Ainsi, en 2024, le BA a offert huit séances de formation, dont ces trois séances de formation intégrale pour le personnel de la BPO; au total, 254 employés ont donc participé à l'ensemble des séances. Nous continuerons d'offrir en 2025, en virtuel ou en présentiel, les séances de formation générales et en équipes intégrales afin de répondre aux besoins du personnel.

Formation sur l'approvisionnement accessible

Afin d'intégrer et de suivre les fonctions accessibles de l'approvisionnement, le BA offre l'Atelier sur l'approvisionnement accessible aux employés dont les fonctions consistent à mener des achats à intervalles réguliers. Cet atelier interactif permet aux participants de faire un tour d'horizon des fonctions accessibles, des facteurs dont il faut tenir compte dans l'achat des biens et dans l'administration des contrats, ainsi que des moyens à prendre pour améliorer l'accessibilité des biens, des services et des installations en général.

En 2024, le BA a animé deux ateliers intacts sur l'approvisionnement accessible à l'intention du personnel de la Direction générale des Services sociaux et communautaires; il offre activement ces séances sur demande à toutes les directions générales. Le BA a aussi présenté en 2024 un exposé pendant une réunion du GTA, en collaboration avec le personnel des Services de l'approvisionnement, sur les considérations relatives à l'accessibilité pendant le déroulement des opérations d'achat et dans l'administration des contrats.

Jusqu'à maintenant, plus de 900 employés ont participé à cet atelier. Le BA continue de diffuser à intervalles réguliers les ressources dans l'approvisionnement accessible à l'intention des employés qui doivent s'occuper de suivre les approvisionnements accessibles.

Formation sur les documents accessibles

En 2024, 20 employés ont suivi une formation pour produire des documents accessibles en Microsoft Word. Dix autres employés ont suivi une formation pour produire des documents accessibles en PDF. Le personnel de ServiceOttawa a aussi offert une aide complémentaire individualisée pour veiller à ce que le personnel soit à l'aise dans la correction de ses documents.

Formation sur la déclaration des répercussions sur l'accessibilité

Comme nous l'avons fait observer, afin d'aider le personnel de toute la Ville à rédiger des déclarations significatives relativement aux répercussions sur l'accessibilité dans leurs rapports aux comités et au Conseil municipal, le BA a mis au point en 2022 un nouvel atelier destiné aux rédacteurs des rapports, aux gestionnaires de projet et à tous les membres du personnel qui se consacrent à l'élaboration des politiques et du programme législatif. Cet atelier permet de passer en revue le document intitulé « Les trois étapes pour rédiger les déclarations relatives aux répercussions sur l'accessibilité » et on donne aux participants l'occasion de faire un retour sur les rapports propres à certaines directions générales et sur les considérations se rapportant à l'accessibilité.

En 2024, le BA a animé quatre séances offertes au personnel de la Ville dans presque toutes les directions générales. Toutes les séances ont affiché presque complet : 40 employés ont suivi la formation, et les participants ont fait des commentaires élogieux sur le contenu. Ils ont aussi fait savoir qu'ils avaient enrichi leurs connaissances et qu'ils étaient mieux en mesure de produire des déclarations exactes et significatives sur les prochains rapports.

Formation des bénévoles dans le domaine de l'accessibilité

Tous les bénévoles de la Ville doivent suivre la formation complète offerte sur la LAPHO dans le cadre de leur intégration. En 2024, 259 nouveaux bénévoles ont suivi cette formation, soit 96 de plus qu'en 2023.

Approvisionnement

La Ville continue de veiller à ce que toutes ses opérations d'achat reprennent les principes, les critères et les fonctions de l'accessibilité conformément à l'article 5 du RNAI. Dans toute la mesure du possible, les considérations relatives à l'accessibilité

sont intégrées dans les processus de traitement des achats, quel que soit le montant en cause.

En 2023, les Services de l'approvisionnement ont attribué plus de 1 151 nouveaux contrats (en tenant compte des prorogations optionnelles) dont la valeur est supérieure à 25 \$ mille dans le cadre des pouvoirs délégués, ce qui donne un total approximatif de 1,1 \$ milliard de dollars. Du point de vue de la valeur en dollars, les impératifs d'accessibilité faisaient partie de 99 pour cent de l'ensemble des nouveaux marchés publics, après correction pour tenir compte des cas dans lesquels ces impératifs ne s'appliquent pas. Il convient de noter qu'il y a, dans la capacité de la Ville à donner cette information, un décalage qui ne cadre pas avec les délais dans lesquels ce rapport doit être déposé; c'est pourquoi la déclaration de cette information accuse toujours une année de retard.

La plupart des directions générales font le suivi des opérations d'approvisionnement accessibles de moins de 25 \$ milles en faisant appel au Formulaire de suivi mensuel de l'approvisionnement; ce seuil, qui s'établissait en 15 \$ mille en 2024, a été augmenté en raison de l'actualisation du *Règlement sur l'approvisionnement* (n° 2000-50). Les directions générales qui en sont exemptées sont invitées à rappeler au personnel qui intervient dans les opérations d'achat qu'il faut prioriser l'accessibilité dans toute la mesure du possible. Dans la plupart des cas, les directions générales exemptées achètent essentiellement les articles inscrits dans la liste des biens non praticables. En tenant compte de la conception, des fonctions et des critères de l'accessibilité dans toutes ses opérations d'achat, la Ville veille à ce que les produits, l'information et les infrastructures publiques restent accessibles pour les personnes handicapées. Le BA continue d'offrir au personnel des activités de formation et des ressources pour leur permettre de prendre des décisions dans les opérations d'achat accessibles.

Activité de planification des mesures d'urgence

En février 2024, le personnel de la Ville a organisé en virtuel une séance d'information publique et une discussion sur la planification des mesures d'urgence pour les personnes en situation de handicap. Coordinée par le BA, cette séance prévoyait des exposés présentés par le personnel du Bureau de gestion des mesures d'urgence (BGMU) et de Santé publique Ottawa (SPO), qui ont donné de l'information et les ressources en mettant l'accent sur les principales considérations dans la planification des mesures d'urgence à l'intention des personnes qui vivent malgré des handicaps.

On a organisé cet événement essentiellement pour donner suite aux commentaires de la communauté des personnes handicapées d'Ottawa en raison de l'augmentation des urgences climatiques dans les dernières années, dont les vents violents et les tornades, les fortes précipitations et inondations, ainsi que les événements de froid et de chaleur extrêmes. En outre, puisque la Ville est la capitale du pays, les manifestations et protestations politiques expliquent elles aussi différents événements urgents récents et les interventions correspondantes.

Durant ces exposés, le personnel du BGMU a mis en lumière l'importance des programmes d'aide personnels, professionnels et communautaires, des dispositifs d'adaptation, ainsi que des options de repli en cas de pannes d'électricité, en plus de mettre en relief les considérations dans la gestion de la santé, notamment en veillant à ce que la communauté dispose d'une provision suffisante de médicaments, dans la mesure du possible.

Le personnel de SPO a aussi présenté des exposés sur la diversité des expériences personnelles, en précisant que la planification des mesures d'urgence n'est pas « une solution universelle ». Le personnel a enchaîné en expliquant les différentes considérations dont il faut se souvenir lorsqu'il s'agit de se réfugier sur les lieux ou de les évacuer.

Après les exposés, les participants avaient l'occasion de consulter le personnel de la Ville dans ces deux équipes pour lui faire part de leurs motifs d'inquiétude, de leurs questions et de leurs commentaires d'après leurs expériences personnelles dans des événements urgents.

Le personnel du BA a compilé tous les commentaires échangés pendant l'événement même et dans le sondage sur l'évaluation de cet événement et a communiqué au personnel du BGMU et de SPO l'information transmise après l'événement pour qu'il soit au courant et pour qu'il puisse établir les mesures à prendre et les initiatives à lancer.

Journée de l'accessibilité

Le 30 mai 2024, la Ville a souligné sa 21^e Journée de l'accessibilité à l'hôtel de ville. Cet événement annuel a lieu chaque année durant la Semaine nationale de l'accessibilité pour mettre à l'honneur l'accessibilité et l'inclusion pour toutes et pour tous. Cette année, l'événement s'est déroulé sur le thème *Tournés vers 2025 et l'avenir de l'accessibilité*, qui confirme l'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* : veiller à ce que la province soit parfaitement accessible en 2025. D'après les commentaires, cet événement s'est

déroulé en présentiel pour la première fois depuis 2019 et a suscité une réaction très positive. L'activité de l'avant-midi a aussi été diffusée en continu et en direct pour favoriser l'accessibilité de tous les participants.

Pour lancer l'événement, Mark Sutcliffe, maire d'Ottawa, a déclaré que le 30 mai était consacré à la Journée de l'accessibilité dans cette ville. Le personnel du BA a présenté un exposé dans lequel il a mis en lumière certains projets d'accessibilité qui se déroulent dans les établissements et dans les services de la Ville, dont les fauteuils roulants offerts sur certaines plages, les comptoirs abaissés pour le service à la clientèle et les bornes-fontaines à boire accessibles.

Phillip B. Turcotte, l'ancien président du Comité consultatif sur l'accessibilité et défenseur de l'accessibilité, était le conférencier d'honneur. Son discours a essentiellement porté sur les engagements adoptés dans la LAPHO; il a raconté l'histoire de cette loi et du capacitisme, en parlant de l'importance de constituer des organisations compétentes sur la question de l'invalidité, qui prennent la responsabilité de recenser et d'éliminer les obstacles, de l'importance de conquérir la confiance des personnes non handicapées et de l'importance de bâtir des communautés favorables à l'incapacité. Son discours s'est déroulé sur le thème commun de l'évolution selon laquelle l'incapacité est considérée non plus comme un fardeau, mais plutôt comme un atout dans la promotion de l'innovation.

Les consultations ont commencé dans l'après-midi : plus de 150 personnes y ont participé. Les commentaires réunis ont éclairé l'élaboration du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2025-2029 et au premier Plan d'accessibilité d'OC Transpo (2024-2026).

Ont participé à la Journée de l'accessibilité, les nombreux membres du personnel de toute la Ville qui ont prêté main-forte dans l'organisation de l'événement en exerçant différentes fonctions, dont l'orientation, la distribution des repas, l'animation des consultations et l'aide offerte dans le cadre du salon des ressources. Une démonstration de la nouvelle machine à ramer accessible de la Ville, la présentation du projet des plaques de délinéation podotactiles sur le pont Mackenzie-King et les livres en braille offerts par l'entremise de la Bibliothèque publique d'Ottawa ont constitué les points d'orgue de ce salon.

Événement de l'Halloween : Treat Accessibly

Le 26 octobre 2024, la Ville a organisé, dans le cadre de l'événement en présentiel du maire à l'hôtel de ville, l'activité annuelle Friandises ou bêtises avec le maire. À

nouveau cette année, la Ville a noué un partenariat avec « Treat Accessibly », mouvement destiné à rendre l'Halloween accessible et inclusive pour tous et pour toutes, en plus de mieux éveiller les consciences à l'accessibilité durant cette fête en distribuant des friandises devant les maisons.

Dans le même ordre d'idées, le Bureau du protocole a enchaîné avec des initiatives destinées à rendre l'événement plus accessible pour les personnes en situation de handicap, notamment en distribuant des gâteries non comestibles, en veillant à ce que les files d'attente et les entrées soient accessibles pour les personnes qui se déplacent à l'aide de dispositifs de mobilité et en réduisant les niveaux sonores et les effets d'éclairage. La promotion de cette initiative s'est déroulée sur les réseaux sociaux et dans d'autres activités externes de communication. En outre, « Treat Accessibly » avait posé des panneaux indicateurs sur les pelouses dans le cadre de cet événement, et on a distribué des fanions de pelouse parmi les participants, qui pouvaient les ramener à la maison, en plus de prendre part à l'initiative de la soirée de l'Halloween.

Journée internationale des personnes handicapées

Le 3 décembre 2024, la Ville a organisé le lever inaugural du drapeau des droits des personnes handicapées à l'occasion de sa cérémonie dans le cadre de la Journée internationale annuelle des personnes handicapées (JIPH).

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

Laine Johnson, mairesse suppléante, a consacré le 3 décembre 2024 à la Journée internationale des personnes handicapées à Ottawa. La gestionnaire de programme des Services d'accessibilité a présenté une introduction sur l'importance de cette journée. Après le mot d'ouverture, la proclamation a été présentée à Rick Burton, entraîneur en chef, et Kenzie McDougall, athlète de Swim Ottawa, club de natation à but non lucratif qui finance un florissant programme de paranatation. Cette proclamation est un rappel important de l'engagement de la Ville dans l'accès sans obstacle à toutes les activités sportives et récréatives pour les personnes en situation de handicap.

Durant l'événement, on a hissé pour la première fois à Ottawa le drapeau des droits des personnes handicapées. Ce drapeau, imaginé par Eros Recio, danseur professionnel et

membre de la communauté des personnes en situation de handicap, nous rappelle notre responsabilité collective de surmonter ensemble les obstacles afin de créer un monde inclusif pour toutes et pour tous. Ce drapeau a été hissé pour la première fois en 2017 durant la JIPH au Pérou; depuis, les Nations Unies ont repris cette initiative.

Cet événement était l'occasion de souligner les réalisations et le concours des personnes handicapées, en sachant qu'il reste du travail à consacrer à la réalisation de la vision commune d'une ville accessible pour toutes et pour tous et que la Ville d'Ottawa entend accomplir des progrès dans la réalisation de cet objectif.

Réalisations dans le cadre des initiatives d'accessibilité des directions générales en 2024

Le lecteur trouvera ci-après la synthèse des faits saillants des différentes initiatives et interventions menées en 2024 dans l'ensemble des directions générales et des secteurs d'activité de la Ville. Ces initiatives ont permis de prévenir et d'éliminer les obstacles contre l'accessibilité dans les services, les programmes, les politiques, les opérations d'achat et les projets de la Ville.

En raison de leur volume considérable, ce rapport ne comprend pas toutes les initiatives d'accessibilité menées par la Ville en 2024. Toutefois, la liste complète des résultats des initiatives d'accessibilité de 2024 est reproduite dans la pièce 4.

Initiatives de conception des lieux publics (environnement bâti) en 2024

La Ville est considérée comme un chef de file dans l'accessibilité des lieux publics. Le personnel du BA fait souvent la promotion des Normes de conception accessible (NCA) de la Ville, dont l'Unité des normes des Services d'infrastructure sont responsables; il ne s'agit pas seulement des exigences techniques des normes provinciales et fédérales; la Ville met aussi tout en œuvre pour inclure l'information sur les règles de l'art, recueillie dans les commentaires de la communauté des personnes handicapées et des collaborateurs experts. Ces lignes de conduite, dont la dernière mise à jour remonte à 2015, seront actualisées dans la prochaine année, et le personnel de l'Unité des normes a entamé des discussions avec différents groupes d'employés internes, dont le BA, à propos de l'étendue des travaux, de la méthodologie et de l'approche globale dans la coordination de la participation de la Ville et des partenaires externes.

Le personnel de l'Unité des normes encadre aussi les mises à jour annuelles des spécifications, qui comprennent plusieurs améliorations apportées à l'accessibilité dans l'environnement bâti. Essentiellement, cette unité continue de se consacrer à la mise au point du guide de la conception des infrastructures piétonnables, qui comprend un examen complet des pratiques et des normes de conception existantes pour les trottoirs dotés d'un accès carrossable, notamment dans les entrées de cour, ainsi que les lignes de conduite de la conception des autres infrastructures piétonnables, dont les sentiers polyvalents, les passages, les entrées des galeries marchandes et les zones routières.

Les dérogations par rapport aux Normes de conception accessible de la Ville ou les cas de non-conformité à la LAPHO font l'objet d'un processus d'examen des dérogations et sont consignées parmi les exigences de la LAPHO. Le processus d'examen des dérogations de la Ville dans les projets d'infrastructure est encadré par la Direction des normes et de la gestion de la qualité. Le BA intervient aussi dans ce processus et revoit les projets pour aider à mieux faire connaître les lois et à réduire les obstacles éventuels créés par ces dérogations, dans la mesure du possible. D'autres directions générales participent au processus des Services d'infrastructure ou adoptent un processus comparable dans l'examen des dérogations. On peut consulter, dans ces projets, le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA). En 2024, on a relevé trois cas de non-conformité par rapport aux NCA, à savoir :

- la modernisation de l'ascenseur du Centre communautaire Richelieu-Vanier : Les dimensions de la cabine de l'ascenseur de ce centre sont inférieures à celles qui sont prévues dans les NCA, et parce qu'il n'y a pas suffisamment de place dans le chemin de l'élévateur, il n'est pas possible de remplacer le monte-personne par un modèle doté d'une cabine aux plus grandes dimensions internes afin de respecter ces normes. C'est pourquoi l'équipe de la gestion des actifs modernisera le monte-personne en remplaçant la cabine, les serrures et les constituantes électriques et en les modernisant, tout en gardant les portes, les rails, l'élingue et le piston existants.
- la modification de l'intersection de l'avenue Carling et de l'avenue Champagne : En raison de la situation d'une conduite de gaz principale inattendue, l'équipe de la conception de la signalisation de la Ville a constaté, en collaboration avec Enbridge, qu'il n'est pas possible de déplacer le poteau de signalisation pour répondre aux exigences des NCA afin d'installer à moins de 1,5 mètre de la bordure de la rue les boutons des signaux accessibles pour les piétons (SAP). Dans la solution retenue, on entend garder les boutons-poussoirs pour les piétons

dans la même position qu'auparavant, puisqu'il s'agit du seul point possible pour l'installation d'un poteau.

S'agissant de certaines infrastructures que la Ville vient de construire, le projet Ādisōke a considérablement progressé en 2024. La structure de l'emblématique toiture du bâtiment a été achevée, et on a installé toutes les fenêtres de verre. On a aussi accompli d'importants progrès dans les éléments de l'enveloppe du bâtiment, dont l'isolation, le coupe-vapeur et la pierre, pour veiller à ce que le bâtiment soit étanche à l'eau. À l'intérieur de l'immeuble, on a installé un échafaudage pour terminer l'installation des panneaux de verre de l'intérieur, et on réalise actuellement une grande partie des ouvrages de menuiserie ainsi que des travaux de plomberie, d'électricité et de mécanique. Les partenaires du projet continueront de miser sur les liens solides établis avec la Première Nation Kitigan Zibi Anishinabe et la Première Nation algonquine de Pikwākanagān à l'heure où l'on entame la planification de la programmation de l'établissement. Le personnel a invité les partenaires de la Nation Anishinabe Algonquine pour continuer de discuter des plans d'utilisation des locaux de la nouvelle bibliothèque, des appellations à donner aux salles et des types de programmes et de service qui seront offerts. Ādisōke devrait ouvrir ses portes en 2026.

En 2024, les établissements d'autres succursales existantes de la Bibliothèque ont fait l'objet de nombreux travaux de réfection et de modernisation liés à l'accessibilité. Dans la succursale de Stittsville, on a réalisé des travaux pour regrouper deux salles de toilettes individuelles dans la même salle de toilette universelle accessible, qui a aussi été équipée d'une table à langer pour adultes. En outre, on a modernisé de fond en comble les systèmes mécaniques et les cabines des ascenseurs des succursales de Nepean Centrepointe et de Rideau. On a aussi modernisé, selon les normes actuelles, les deux ascenseurs servant la Place-Ben-Franklin là où se trouve la succursale de Nepean Centrepointe.

Les récents travaux d'achèvement des toilettes du rez-de-chaussée de l'hôtel de ville, situées en face du centre du service à la clientèle et qui comprennent désormais deux cabines de toilettes universelles accessibles, font partie des autres améliorations apportées à l'accessibilité des établissements existants de la Ville. Les salles de toilettes publiques les plus proches de la salle Andrew-S.-Haydon (salle du Conseil), qu'on est en train de construire, comprendront d'autres cabines universelles accessibles et devraient être achevées au printemps 2025. Font entre autres partie des nouvelles améliorations apportées à l'accessibilité des établissements de la Ville, les salles de toilettes rénovées et le comptoir de concessions amélioré des Théâtres Meridian à Centrepointe, un espace plus vaste et plus convivial pour les vestiaires du

complexe récréatif Ray-Friel, un ascenseur repensé dans l'aréna de Navan et une rampe d'accès menant à la porte d'entrée de l'hôtel de ville sur la rue Elgin. Tous ces travaux devraient être achevés au plus tard en 2029.

De plus, on a lancé en 2024 les efforts de mobilisation et de consultation sur l'accessibilité du nouveau Centre d'événements et des gradins du côté nord dans le cadre du projet Lansdowne 2.0. Ces nouvelles installations permettront d'aménager un établissement moderne et accueillant, conforme aux normes actuelles sur l'accessibilité, dont le Code du bâtiment de l'Ontario, la LAPHO et les NCA de la Ville. Ces améliorations viendront rehausser l'accessibilité de l'environnement bâti du parc Lansdowne, en veillant à ce que tous, y compris les personnes handicapées et les personnes âgées, puissent facilement avoir accès à ces établissements et s'en servir. Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan de viabilité de la société en commandite du parc Lansdowne, l'accessibilité jouera un rôle prépondérant dans les efforts de revitalisation. L'équipe chargée de la conception a fait appel à une experte-conseil de l'accessibilité dans le cadre de l'équipe d'architectes pour revoir les normes et pour procéder à des examens et déposer des recommandations pendant tout le déroulement des travaux de construction. Le personnel a aussi commencé à consulter la communauté, en recueillant les commentaires spécifiques de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), dont le bureau d'Ottawa est situé sur le site, ainsi que du Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville. L'équipe responsable de la conception travaille aussi en collaboration avec le BA pour veiller à consulter les personnes handicapées et les personnes âgées et à ce que les consultations soient accessibles à tous.

S'agissant de l'accessibilité des refuges d'urgence de la Ville pour les familles, on a continué d'accomplir des progrès en 2024 dans les refuges familiaux du chemin Corkstown de l'avenue Carling afin d'en améliorer l'accessibilité et la fonctionnalité. Dans l'établissement du chemin Corkstown, ces travaux ont consisté à aménager une nouvelle cuisine communale et des salles de lessive accessibles, qu'on vise à achever en 2025. Dans l'établissement de l'avenue Carling, les améliorations apportées à l'accessibilité ont consisté à élargir les portes pour qu'elles soient accessibles aux personnes qui se déplacent dans des fauteuils roulants et à installer des ouvre-portes automatiques sur les portes de certaines chambres à coucher. Les travaux de modernisation des infrastructures essentielles réalisés auparavant, dont l'installation d'une nouvelle génératrice, assurent déjà la relève essentielle du réseau d'électricité comme on l'a constaté durant les récentes pannes de courant. On est en train de

planifier d'autres travaux de réfection pour l'accessibilité : on vise à achever en 2025 tous les travaux de modernisation des deux établissements.

Le BA travaille aussi en étroite collaboration avec le personnel de la Direction générale des travaux publics dans le cadre d'un nouveau projet pilote d'un an destiné à aménager des places de stationnement accessibles désignées sur la rue dans certains secteurs de la Ville pour améliorer les services offerts aux personnes handicapées et aux personnes âgées. La réalisation de ce projet pilote est le fruit des commentaires que nous adressent constamment le public et les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de la Ville en ce qui concerne la pénurie de places de stationnement accessibles sur rue disponibles dans les secteurs dans lesquels ces places sont absolument nécessaires. En outre, en raison des infrastructures concurrentes dans le domaine public, dont les installations cyclables et les terrasses chevauchant les rues, l'offre de places de stationnement sur rue diminue généralement. Le résultat de ce projet pilote permettrait de savoir si ces places doivent assurer l'appoint des privilèges de stationnement sur rue pour les titulaires du permis de stationnement accessible, notamment en leur permettant de se garer sans restriction dans les zones dans lesquelles il est interdit de stationner, de même qu'en leur donnant la possibilité de se garer gratuitement pour une durée pouvant atteindre quatre heures dans les places de stationnement sur rue payantes. D'autres consultations auront lieu d'ici la fin de l'année auprès du CCA à propos de l'étude et de la localisation de ces places.

Enfin, la Ville a la ferme volonté d'améliorer l'accessibilité du domaine public municipal et réalise à intervalles réguliers, chaque année, des projets destinés à valoriser les infrastructures vieillissantes selon les normes actuelles. En 2024, la Direction générale des travaux publics a installé 11 nouveaux passages pour piétons un peu partout sur le territoire de la Ville, afin de permettre à tous les piétons vulnérables, dont les personnes handicapées, les personnes âgées et les enfants, de traverser la chaussée en toute sécurité aux endroits où il n'existait pas de passages piétonnables auparavant. De surcroît, d'ici la fin de 2024, environ 92 pour cent des carrefours à feux de la Ville étaient équipés du matériel des signaux piétonniers à décompte, et environ 88 pour cent du matériel des signaux accessibles pour les piétons de la Ville ont été équipés des plus récents signaux audibles, visuels, tactiles et vibrotactiles. Cet équipement permet de s'assurer que les piétons, surtout ceux qui sont S/sourds, devenus sourds ou malentendants, ceux qui sont aveugles ou malvoyants et ceux qui sont sourds et aveugles, peuvent voir, entendre ou percevoir les signaux pour les piétons leur indiquant qu'ils peuvent traverser une intersection en toute sécurité.

Initiatives dans le transport en 2024

Les Services des règlements municipaux (SRM) ont continué d'apporter, à la Direction générale des services de transport en commun (DGSTC), leur concours financier afin d'offrir des services de transport accessibles aux personnes handicapées et aux personnes âgées qui habitent dans les zones rurales. Cette aide financière s'est élevée à 159 218 \$ pour les bons de taxi et à 93 762 \$ pour les bons de taxi à rabais. La DGSTC a aussi versé en 2024 un financement de 856 \$ mille à des organismes communautaires pour offrir d'autres services de transport aux personnes handicapées et aux personnes âgées habitant dans les zones rurales. Dans l'enveloppe globale de financement, la somme de 200 \$ mille a été puisée dans le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location grâce à la surtaxe acquittée par les services d'autopartage comme Uber et Lyft.

Comme nous l'avons mentionné, afin de s'acquitter des obligations prévues dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le BA a mis au point, en collaboration avec la Direction générale des services de transport en commun, le premier Plan d'accessibilité de la Ville pour OC Transpo. En raison de sa situation exceptionnelle de direction générale réglementée par le gouvernement fédéral dans une administration municipale réglementée par le gouvernement provincial, OC Transpo continuera de déposer les comptes rendus dans le cadre du processus de comptes rendus annuels du PAMVO, ainsi que des rapports d'avancement annuels sur le Plan d'accessibilité d'OC Transpo. On s'attend à ce qu'il y ait d'importants chevauchements dans les initiatives décrites dans ces deux plans. À ce sujet, le lecteur peut consulter, dans la pièce 2, d'autres comptes rendus sur les initiatives d'accessibilité de la Direction générale des services de transport en commun. En outre, comme le prévoit la LCA, OC Transpo doit mettre à jour tous les trois ans son Plan d'accessibilité; le nouveau Plan doit être publié le 1^{er} juin 2026. OC Transpo continuera aussi de s'en remettre aux normes exprimées dans la LAPHO et dans son règlement d'application, en déposant auprès de la Ville des comptes rendus de conformité, en plus de se conformer aux nouvelles exigences de la LCA.

En novembre 2024, dans le cadre de l'initiative lancée pour l'achat et la mise à l'essai du logiciel du service de transport en commun Sur demande, le Conseil municipal a demandé au personnel de la Direction générale des services de transport en commun d'étudier les options qui permettront de tirer le meilleur parti de ce logiciel ou de faire l'acquisition d'un logiciel nouveau ou existant afin d'améliorer les options de réservation de Para Transpo et de tâcher de s'assurer que cette technologie permette d'apporter

des améliorations aux services, par exemple les réservations le jour même. Le Conseil municipal a aussi demandé au personnel de déposer, auprès de la Commission du transport en commun, un compte rendu et une projection permettant de savoir s'il faut augmenter le financement pour hausser la capacité en prévision des réservations le jour même. Il en est aussi question plus en détail dans la pièce 2.

Initiatives d'information et de communication en 2024

Le BA publie sous le titre « Pleins feux sur l'accessibilité » une infolettre mensuelle dont les articles portent sur l'accessibilité des services, des événements, des programmes et des initiatives de la Ville dans l'ensemble de ses directions générales. L'objectif de cette publication consiste à tenir les résidents et les abonnés au courant de toutes les questions d'accessibilité se rapportant à la Ville.

En 2024, le BA a publié 13 numéros de cette infolettre, qui comprenaient plus de 45 articles diffusés en français et en anglais. En décembre 2024, le numéro anglais de l'infolettre a été adressé à 5 161 abonnés (soit 196 de plus qu'en 2023) et le numéro français a été envoyé à 270 abonnés (soit 19 de plus qu'en 2023). Le BA entend informer le public et recherche continuellement de nouveaux moyens d'augmenter le public cible de l'infolettre. En 2024, les articles publiés ont porté sur :

- la promotion de l'événement consacré à la planification des mesures d'urgence pour les personnes en situation de handicap;
- les activités de consultation dans le cadre de l'évaluation de l'accessibilité des chantiers de construction;
- les mises au point du Comité consultatif sur l'accessibilité;
- les nouveaux programmes offerts par la Bibliothèque publique d'Ottawa;
- les activités de consultation sur les élections;
- l'activité Friandises ou bêtises avec le maire;
- la cérémonie de lever du drapeau des droits des personnes handicapées à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées.

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

- les examens des règlements des événements spéciaux;
- les ressources par temps de chaleur extrême;
- les événements de Parlons Para Transpo.

La Ville rehausse les services offerts aux résidents en améliorant l'accès aux demandes et aux permis d'aménagement et aux licences dans le cadre du projet du Système de gestion des terres. Dans cette phase du projet, on a lancé au troisième trimestre de 2024 un portail public en ligne accessible. Avant le lancement de ce portail, un expert-conseil externe a mené une vérification de l'accessibilité : près de 100 pour cent des éléments vérifiés ont réussi l'épreuve. On a relevé deux déficiences de moindre gravité et on a adopté un plan pour les corriger. Lorsque ces déficiences auront été corrigées, un expert-conseil en accessibilité mènera une vérification complémentaire et en soumettra les résultats à la Ville.

La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a consacré des efforts à l'amélioration de l'accessibilité de ses formulaires pendant la période visée par ce rapport. L'Unité du financement culturel fait appel à un système électronique accessible pour gérer les subventions et apporte continuellement des mises à jour à ces programmes, en plus d'améliorer le fonctionnement en arrière-plan du système et de mettre au point des ressources grâce auxquelles les demandeurs peuvent mieux manoeuvrer dans le système. En 2024, la Direction générale a mis en oeuvre des formulaires en ligne accessibles pour le Programme de bancs commémoratifs et le Programme de noms commémoratifs.

Initiatives de promotion de l'emploi en 2024

On continue d'encourager tous les membres du personnel, y compris les nouveaux venus, à répondre au questionnaire Comptez-moi!. Ce questionnaire est géré par l'Équipe de l'équité. Au 31 décembre 2024, 78 pour cent des membres du personnel permanents avaient répondu à ce questionnaire, ce qui représente une baisse de la réponse à ce questionnaire depuis l'an dernier, puisqu'à l'époque, 85 pour cent des employés y avaient répondu. En décembre 2023, 22 pour cent des employés s'étaient identifiés comme personnes en situation de handicap, contre 20,8 pour cent en décembre 2024. Cette baisse de la représentation déclarée peut s'expliquer par la diminution de la participation au questionnaire par rapport à l'année précédente; elle se rapproche toutefois de la représentation proportionnelle des personnes en situation de handicap. De plus, en date de décembre 2024, 11,5 pour cent des gestionnaires de la Ville s'identifiaient comme des personnes en situation de handicap, ce qui représente une augmentation de la représentation par rapport à 9,8 pour cent en 2023.

En 2024, les travaux ont progressé dans le cadre du programme VOIE (Vise l'Optimisation de l'Inclusion, de l'Équité et de la diversité). Le personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) a mis au point les lignes

de conduite, les activités de formation, les outils et les ressources essentiels. Ses efforts visaient à s'assurer que la Ville adopte une approche complète et équitable dans la dotation. La mise en œuvre échelonnée du projet pilote du programme VOIE s'est poursuivie toute l'année, et au moment d'écrire ces lignes, 61 employés ont participé au volet de la formation Introduction à l'embauche stratégique, 85 employés, à la formation Sensibilisation aux préjugés dans l'embauche stratégique, 55 employés, à la formation des gestionnaires de l'embauche, et 35 employés, à la formation Comités d'embauche.

Les thèmes de la Sensibilisation aux préjugés pour les employés et Sensibilisation aux préjugés pour les leaders restent disponibles pour les séances en présentiel. Ces cours permettent aux participants de valoriser leur rôle et de connaître leur responsabilité dans la lutte contre les préjugés inconscients dans l'administration municipale et dans les collectivités. Ces cours insistent sur l'importance de l'autoréflexion dans l'identification et portent sur les convictions inhérentes qui expliquent les obstacles systémiques, surtout pour les employés en situation de handicap.

En 2024, le Centre d'apprentissage organisationnel a offert 17 séances de formation sur la Sensibilisation aux préjugés pour les employés et sept séances de formation sur la Sensibilisation aux préjugés pour les leaders. Il a aussi offert quatre séances sur le thème « Apprendre à ma façon » : ce cours est pensé pour permettre aux participants de mieux comprendre la neurodiversité et les différents types de troubles d'apprentissage pour permettre d'apporter des changements au milieu de travail afin d'accueillir un effectif neurodivers. Ces activités sont offertes dans le cadre des activités de formation organisationnelle et de formation en équipes intégrales. Pour mieux étayer ces efforts, on a offert au personnel, en février 2024, les comptes LinkedIn Learning, qui représentent des solutions de rechange dans l'apprentissage : deux mille licences d'apprentissage ont été concédées à la Ville. Font partie des cours offerts par LinkedIn Learning, 348 modules de formation selon le point de vue de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'appartenance, en plus des 22 modules propres à l'inclusion de l'accessibilité. Par exemple, dans l'un de ces cours, intitulé Inclusive Mindset (État d'esprit inclusif), on fait appel à de récents travaux de recherche et aux règles de l'art pour favoriser la sécurité et l'inclusivité des espaces en faisant la promotion des alliances, en aménageant une culture d'empathie et en prenant conscience des difficultés communes comme les privilèges, l'ignorance, l'erreur humaine et l'insensibilité culturelle.

Afin de continuer de faire la promotion de la Ville à titre d'employeur inclusif, le personnel des Ressources humaines (RH) a participé à différents salons de l'emploi qui

viennent en aide aux candidats handicapés et a noué des partenariats avec des organisations communautaires afin de promouvoir les perspectives d'emploi.

Dans le cadre de ces efforts, les RH ont participé à 11 activités de rayonnement et salons de l'emploi et ont présenté 28 exposés à différentes écoles et organisations. Ces activités mettent le statut de la Ville comme employeur de prédilection et mettent en lumière les perspectives et les programmes d'emploi. Les RH ont entre autres participé à d'importants événements comme le salon Accessible Spring Career Fair, présenté par la Coopérative du Collège Algonquin et le Centre de ressources professionnelles en partenariat avec le Centre de l'apprentissage accessible, ainsi qu'à un événement organisé par l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) à l'intention des personnes aveugles ou malvoyantes.

En outre, les RH ont planifié et mené l'événement organisationnel Invitons nos jeunes au travail, qui a attiré 150 élèves, ce qui constitue un record de participation. Cette initiative a apporté aux élèves, dont ceux qui sont handicapés, un éclairage sur les différentes perspectives professionnelles offertes à la Ville.

À l'instar des initiatives évoquées ci-dessus, le personnel de la Direction générale des finances et des services organisationnels a noué, de concert avec le BA, des liens professionnels de collaboration avec l'INCA afin d'aider les membres de sa pépinière de talents à décrocher des emplois à la Ville. Dans le cadre de ce projet, le BA a pris des dispositions pour que le personnel des Services des ressources humaines, de la Direction générale des services sociaux et communautaires et de l'INCA assiste à un exposé animé par les gestionnaires de l'embauche à l'intention des membres de cette pépinière de talents de l'INCA. En outre, on a fait la promotion en interne, auprès du personnel de la Ville, des initiatives de recrutement de l'INCA (mentorat, Points de connexion et Ouvrir les portes du travail) par l'entremise des membres du Groupe de travail sur l'accessibilité.

Les efforts déployés pour établir des liens avec VivreTravaillerJouer (VTJ), organisation qui aide les personnes qui font partie du spectre de l'autisme à trouver des emplois épanouissants, sont un autre exemple des travaux réalisés en collaboration avec les partenaires communautaires. Le BA a coordonné une réunion entre VTJ et le personnel des RH et de la DGSSC pour lancer le processus d'un partenariat collaboratif dans le recrutement. VTJ a aussi présenté un exposé aux RH et à d'autres gestionnaires de recrutement de la Ville et le personnel de la Bibliothèque publique d'Ottawa a tenu une première réunion avec VTJ. Le BA s'est aussi réuni avec VTJ et le personnel du Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) afin de nouer des liens avec les

représentants syndicaux pour mieux promouvoir les pratiques de recrutement collaboratives et inclusives.

Durant toute l'année 2024, le BA a tâché de s'assurer que les gestionnaires, les superviseurs et les employés étaient parfaitement au courant des plans d'adaptation et du processus des plans d'information individualisés en cas d'intervention d'urgence au travail (PIIIUT). Pour ce faire, le BA a diffusé de l'information dans des communiqués internes sur les moyens grâce auxquels les employés handicapés peuvent créer leurs propres PIIIUT, de même que sur les moyens grâce auxquels les gestionnaires et les superviseurs peuvent apporter de l'aide à leurs subordonnés directs. En outre, on peut facilement consulter, dans SharePoint, une multitude de ressources, dont un formulaire PDF éditable et des vidéos de formation adaptés sur mesure aux employés et aux gestionnaires. Ces vidéos, ainsi que les relevés de transcription correspondants, ont récemment été actualisés pour en assurer l'exactitude et en améliorer l'accessibilité.

Initiatives du service à la clientèle en 2024

La Ville entend veiller sur l'accessibilité du service à la clientèle, selon les modalités prévues dans de nombreuses initiatives réalisées dans toute l'administration municipale.

Afin d'améliorer l'accessibilité à l'intention des délégations publiques et la participation générale aux réunions du Comité permanent et du Conseil municipal, nous avons installé de nouveaux biens d'équipement dans la salle Andrew-S.-Haydon (salle du Conseil) à la fin de 2024, en plus d'actualiser complètement les systèmes audiovisuels pour améliorer la qualité et le son dans cette salle. Nous avons aussi installé des boucles auditives à l'intention des personnes qui portent des prothèses auditives ou des implants cochléaires. Le personnel de la Ville continue de travailler en collaboration avec le fournisseur pour assurer l'étalonnage optimal des systèmes et pour veiller à ce qu'ils soient stables dans les réunions organisées en faisant appel à ce nouveau système en 2025.

Toutes les réunions des comités de la gouvernance municipale, dont celles des comités permanents, du Conseil municipal, des comités consultatifs et des conseils d'administration, se tiennent toujours en virtuel ou en mode hybride, ce qui vient encore promouvoir l'accessibilité dans la participation des membres de ces comités et du public.

Le personnel de la Direction des services sociaux et d'emploi (DSSE) de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) a continué de mettre en

œuvre des tactiques pour hausser l'utilisation de l'outil MesPrestations pour les bénéficiaires d'Ontario au travail afin d'accélérer et de simplifier l'accès à l'information sur les dossiers, d'apporter des changements à leurs dossiers et de communiquer avec le personnel de la DSSE grâce à la fonction de messagerie bidirectionnelle de l'outil. Les tactiques adoptées en 2024 ont consisté à consulter d'autres municipalités sur les règles de l'art, à mettre à jour la signalétique dans les quatre bureaux de la DSSE, à adresser des communiqués aux partenaires communautaires et à inscrire les clients à la fonction MesPrestations dès le premier contact avec la DSSE. Par conséquent, 7 780 bénéficiaires d'Ontario au travail se sont inscrits à MesPrestations, soit neuf pour cent de plus qu'en 2023.

Les personnes handicapées comme les personnes âgées continuent de faire massivement appel au Programme Snow-Go et au Programme d'aide Snow-Go, également gérés par le personnel de la DGSSC. Le Programme Snow-Go permet d'offrir un service complémentaire à ceux et celles qui font appel à un entrepreneur ou à un membre de la collectivité pour le déneigement, alors que le Programme d'aide Snow-Go offre aux personnes handicapées et aux personnes âgées dont les revenus sont faibles une aide financière pour les services de déneigement. En 2024, la Ville a versé 147 565 \$ à neuf organismes communautaires dans le cadre du Programme d'aide Snow-Go, ce qui représente une augmentation de presque 2 \$ mille par rapport à 2023.

Le personnel de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) continue d'offrir de nombreux programmes de loisirs inclusifs qui sont également adaptés aux participants en situation de handicap. Grâce au financement offert par l'entremise de la Fondation Bon départ de Canadian Tire, la Ville a offert de nombreux programmes d'entraînement sportif accessibles aux enfants et aux jeunes qui ont des troubles de développement et des handicaps physiques, dont le programme « J'aime », qui enseigne aux enfants et aux jeunes qui ont des troubles du spectre de l'autisme à faire du ski de randonnée, et le programme « J'aime jouer – multisport », qui enseigne aux enfants en situation de handicap physique à pratiquer les sports de raquette.

De plus, durant toute l'année 2024, le personnel a continué d'évaluer et de réviser les options de programmation des loisirs afin d'accroître la participation des personnes handicapées. On a ainsi pu augmenter le nombre de mentors dans les camps d'été des loisirs inclusifs pour mieux aider les participants handicapés de plus en plus nombreux dans les camps, en plus d'offrir des cours de natation privés subventionnés dans les

loisirs inclusifs aux enfants qui ne peuvent pas participer aux formules de cours existantes. Ces deux activités se poursuivront en 2025.

Enfin, le personnel a lancé les premiers travaux de recherche à consacrer à la mise au point de lignes de conduite et d'une liste de ressources pour les employés qui aident les clients qui sont S/sourds, malentendants ou durs d'oreilles et qui ont besoin de services d'interprétation dans la langue des signes pour participer à des programmes récréatifs ou culturels. Le personnel continue de se réunir avec les organisations communautaires et de défense des droits de la localité dans l'analyse comparative.

Conclusion

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

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

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

Enfin, la BA continuera d'adresser des comptes rendus transparents et exacts au gouvernement provincial, au Conseil municipal, au CCA et au grand public sur la situation de la conformité de la Ville à la LAPHO et sur l'accessibilité de ses services, programmes et établissements dans ces rapports annuels.