

# **Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa – Mise à jour annuelle (2026)**

## **Contexte**

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) oblige les grands organismes du secteur public, dont la Ville d'Ottawa, à établir, revoir et mettre à jour des plans d'accessibilité en consultant les personnes en situation de handicap, et, dans les cas où il y a un comité consultatif de l'accessibilité, leur comité. Le 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 et constitue la deuxième mise à jour annuelle du plan actuel.

Dans l'élaboration du PAMVO actuel, le Bureau de l'accessibilité (BA) de la Ville a mené en 2024 une vaste consultation auprès des personnes en situation de handicap, des soignants, des organismes communautaires, du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) et du grand public. Cette mise à jour annuelle du rapport a aussi été soumise au CCA pour examen, et ses commentaires sont reproduits dans la section Commentaires des comités consultatifs du rapport au Conseil qui l'accompagne.

Le présent document, qui constitue le 25<sup>e</sup> rapport annuel sur l'accessibilité de la Ville, fait le point sur les activités exercées en 2025. Il comprend trois sections.

Le PAMVO décrit dans ses grandes lignes la conformité de la Ville à la LAPHO.

La mise à jour annuelle du rapport met en lumière les travaux réalisés en 2025 relativement à la consultation des partenaires communautaires, à la formation, aux réseaux professionnels et aux événements, ce qui permet de nouer en permanence des liens avec la communauté des personnes en situation de handicap et de s'assurer que les services et les activités de formation de la Ville répondent aux besoins de la collectivité.

La troisième section fait la synthèse des initiatives de la Ville correspondant aux cinq normes de la LAPHO : la conception des lieux publics (environnement bâti), le transport, l'information et la communication, l'emploi et le service à la clientèle. Le lecteur trouvera dans la pièce 5 une vue d'ensemble détaillée de toutes ces initiatives. Puisque de nombreuses initiatives exposées dans le PAMVO ont été lancées le

1<sup>er</sup> janvier 2025, ce rapport annuel est le premier à faire une mise au point complète sur toutes les initiatives dans le cadre du nouveau plan.

Les initiatives et les améliorations exposées dans ce rapport font état de la volonté soutenue de la Ville de respecter les exigences de la LAPHO, tout en faisant la promotion des mesures d'accessibilité non prévues dans la Loi et débordant le cadre de la norme minimum, ainsi que de l'inclusion et de l'entière participation des personnes en situation de handicap, dont les résidents, les visiteurs et les employés d'Ottawa.

La mise en œuvre du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) de la LAPHO représente toujours une priorité pour le Conseil municipal, la haute direction et le personnel de l'ensemble des directions générales et des services de la Ville. Cette dernière continue de travailler en étroite collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, le CCA et la communauté des personnes en situation de handicap afin de mettre en œuvre et de surveiller les lois sur l'accessibilité, en plus de cerner et d'éliminer les obstacles qui se dressent contre les programmes, les services et les installations de la Ville.

En 2025, le BA a continué de mettre de l'avant l'accessibilité dans l'ensemble de l'administration municipale en faisant appel à son leadership stratégique, à la consultation et à la collaboration parmi les différentes directions générales. Grâce à un nouveau mécanisme de suivi, le BA a donné des lignes de conduite sur l'accessibilité et a apporté de l'aide à plus de 220 projets et initiatives internes de la Ville et à plus de 90 projets externes. Cette aide permet d'assurer la conformité aux normes applicables et reprend les principes de la conception inclusive, non seulement dans l'ensemble des programmes, des services et des installations de la Ville, mais aussi dans l'échange de l'information avec les collègues et les partenaires communautaires partout à Ottawa et en Ontario. De plus, depuis l'automne 2025, le BA a commencé officiellement à suivre l'aide offerte aux membres du Conseil municipal, notamment dans 12 occasions au cours desquelles le personnel a apporté des compétences spécialisées, offert de l'aide aux commettants et donné des conseils sur les politiques relativement aux questions d'accessibilité. Ces travaux témoignent de la volonté continue du BA de promouvoir une ville inclusive et accessible pour les résidents comme pour les visiteurs.

Bien qu'elles soient régies par des conseils distincts, la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) et Santé publique Ottawa (SPO) rendent effectivement des comptes sur la conformité à la LAPHO par l'entremise de la Ville. Le Comité de dérogation, tribunal indépendant nommé par le Conseil municipal rend également des comptes avec la Ville sur la conformité à la LAPHO. Toutefois, le Service de police d'Ottawa est considéré

comme un important organisme distinct en vertu de la LAPHO et rend indépendamment des comptes.

## Analyse

### **Personnes en situation de handicap au Canada et inclusion**

Les données publiées en décembre 2023 par Statistique Canada dans la foulée de [l'Enquête canadienne sur l'incapacité](#) de 2022 nous apprennent que près d'un Canadien sur trois de 15 ans et plus, ce qui représente approximativement huit millions de personnes, est atteint d'un ou de plusieurs handicaps qui se répercutent sur ses activités journalières. Il s'agit de 27 pour cent de la population du pays.

Le personnel de la Ville fait aussi appel aux données locales, qui apportent des statistiques propres à Ottawa pour permettre d'éclairer ses travaux. D'après la base de données CommunityLife, mise au point en 2024 par Environics Analytics d'après les données de l'Enquête sociale générale publiée par Statistique Canada, plus de 300 mille résidents de la Ville d'Ottawa de 15 ans et plus s'identifient comme des personnes atteintes d'au moins un handicap. Ce chiffre représente environ 30 pour cent de la population totale de la Ville, ce qui est nettement supérieur à la moyenne nationale.

Cette analyse prévoit aussi des données propres aux handicaps pour cette même population. Par exemple, l'étude indique que ceux et celles qui s'identifient comme des personnes atteintes d'un handicap lié à la douleur représentent le plus fort pourcentage des données propres aux différents handicaps, soit 20,69 pour cent, alors que ceux et celles qui s'identifient comme des personnes qui ont un trouble de la santé mentale ainsi que celles qui s'identifient comme des personnes ayant un handicap de mobilité viennent aux rangs suivants du point de vue de la représentation, à 10,66 pour cent et 10,07 pour cent respectivement. On peut attribuer ces résultats au vieillissement de la population, au plus grand nombre de personnes qui sont à l'aise de déclarer leur trouble ou leur handicap, ainsi qu'à la hausse constante des troubles de la santé mentale chez les jeunes et les adultes en âge de travailler.

De plus, il est utile de prendre acte de l'augmentation des pourcentages des résidents de la population de la Ville qui s'identifient comme des personnes qui ont plusieurs handicaps. Alors que 13,7 pour cent s'identifient comme des personnes qui n'ont qu'un handicap, 11,1 pour cent s'identifient comme des personnes qui ont deux ou trois handicaps, alors que 7,5 pour cent s'identifient comme des personnes qui ont plus de

trois handicaps. Ces données rendent compte des obstacles complexes et qui se recoupent et auxquels ces personnes peuvent être confrontées lorsqu'il s'agit d'avoir accès aux programmes et aux services de la Ville, en faisant ressortir l'importance des moyens d'adaptation individualisés. Ces données peuvent aussi s'expliquer par la complexité accrue des commentaires et des demandes de service adressés à la Ville et qui font souvent intervenir des considérations d'accessibilité complexes, ce qui a pour effet d'accroître les heures et les démarches du personnel.

Les constatations issues des sondages et des travaux de recherche de cette nature éclairent les efforts consacrés par la Ville à prioriser et appuyer la communauté des personnes en situation de handicap. Plusieurs initiatives du PAMVO, exposées dans la pièce 5, font état de cette approche fondée sur des statistiques probantes.

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.

## **Information publique sur les caractéristiques de l'accessibilité des parcs – Mise à jour de 2026**

À la motion du Conseil municipal en date du 13 novembre 2024 à propos du PAMVO 2025-2029, le personnel de la Ville s'est engagé à améliorer la diffusion de l'information sur les caractéristiques liées à l'accessibilité dans les parcs de la Ville à l'intention des résidents et des visiteurs.

Le personnel de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) est en train d'évaluer l'information existante, de définir les options pour la collecte de données détaillées sur les caractéristiques de l'accessibilité et de définir les meilleurs moyens à adopter pour communiquer cette information au public.

## **Disponibilité de l'information sur l'accessibilité**

La Ville d'Ottawa gère environ 4 572 hectares de terrains à vocation de parc, ce qui comprend plus de 1 400 parcs dont l'année d'aménagement, les commodités et les

niveaux d'accessibilité sont différents. Les infrastructures des parcs sont toujours construites selon les normes d'accessibilité applicables au moment des travaux. Or, l'information conservée sur les caractéristiques liées à l'accessibilité des parcs ne permet pas de construire une base de données puissante et complexe pour informer le public. Les données publiées sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca) permettent de savoir si les parcs sont dotés de fonctions d'accessibilité (« oui » ou « non »); or, il n'y a pas suffisamment de précision pour chaque commodité ni sur son accessibilité.

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. 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. C'est pourquoi il se peut qu'il manque de l'information importante pour celles et ceux qui souhaitent planifier leur visite dans un parc et savoir, avec un certain degré de certitude, s'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.

## **Projet**

Compte tenu de l'inventaire considérable des parcs à Ottawa et des dossiers incomplets sur les caractéristiques liées à l'accessibilité, le personnel de la Ville met actuellement au point une approche échelonnée par phases pour capter et valider cette information.

Dans l'aménagement des nouveaux parcs ou dans le réaménagement des parcs existants, le processus de conception cadre avec les Normes de conception accessible (NCA) de la Ville d'Ottawa. L'information spécifique sur l'accessibilité des nouvelles commodités est captée dans le rapport de clôture du projet à la fin de chaque projet d'aménagement. La DGLCI travaille de concert avec la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE) pour créer des critères normalisés afin de classer les caractéristiques de l'accessibilité pour qu'elles soient informatives et représentatives des besoins des utilisateurs des parcs. Ces critères seront intégrés dans les processus institués pour les projets afin de veiller à capter fidèlement et en continu, éventuellement, de l'information plus détaillée sur l'accessibilité des commodités.

Nous lancerons un plan de projet pluriannuel pour réunir et valider l'information sur les commodités des parcs existants, en priorisant les actifs d'après leur taille, l'importance de leur utilisation et la variété des commodités, en tenant compte de la situation géographique pour veiller à ce que ces commodités soient équitablement réparties dans l'ensemble 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.

De concert avec la Direction de l'analytique, de la technologie et des solutions géospatiales (DAGTS) de la Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment (DGSPAB), le personnel de la Ville croit que ce projet se prête parfaitement à l'utilisation des technologies et des méthodologies existantes pour capter et, en définitive, pour afficher les données géospatiales clairement et significativement dans le Jumeau numérique. Nous avons entamé et poursuivrons en 2026 les discussions préliminaires sur l'élaboration des critères de la base de données et sur les modalités de captation de l'information.

Le personnel de la Ville se penchera aussi sur la création, pour le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca), d'une solution d'interface utilisateur (IU). La création d'un outil d'IU serait soumise au processus de planification des Services de technologie de l'information (STI), qui prévoient une évaluation d'après l'expérience de l'utilisateur du Web et des équipes de l'accessibilité du Web. L'information recueillie dans le sondage public de 2025 permettra d'éclairer les impératifs de ce projet.

L'équipe du projet travaille en collaboration avec les directions générales partenaires pour déterminer les méthodes adaptées à la collecte des données et à leur validation pour chacune des caractéristiques de l'accessibilité et chacune des commodités. Nous nous attendons à ce que la collecte des données soit lancée en 2026 et à ce qu'elle mette d'abord l'accent sur les sites absolument prioritaires. Des comptes rendus seront soumis au Conseil municipal lorsque le calendrier sera finalisé à partir de ce rapport.

Afin de permettre d'améliorer à court terme les conditions d'accès du public à l'information sur l'accessibilité, le personnel de la Ville a lancé une [nouvelle page Web](#) sur [ottawa.ca](http://ottawa.ca). Cette page est destinée à offrir une expérience centralisée plus conviviale pour l'utilisateur, afin d'aider les résidents à consulter l'information existante sur l'accessibilité des parcs de même que sur les commodités et sur les fonctions d'accessibilité spécialisées ou prisées. Il s'agit entre autres de l'information sur

l'accessibilité des parcs, d'une liste des parcs phares aménagés sur tout le territoire de la Ville et offrant des commodités exceptionnelles liées à l'accessibilité, ainsi que de l'information sur les piscines et les plages accessibles, ce qui permettra aux résidents de planifier plus facilement les visites qui répondent à leurs besoins en accessibilité.

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

Le 13 octobre 2011, le Conseil municipal a adopté la motion CFDE 10/1, qui demande au personnel de reproduire, dans tous les rapports soumis au Comité et Conseil municipal, une section obligatoire sous le titre « Répercussions sur l'accessibilité ». Cette section oblige le personnel à évaluer les interventions ou les initiatives proposées dans le rapport, avant que le personnel se penche sur ces questions, afin de connaître les répercussions positives ou négatives potentielles sur les personnes en situation de handicap et sur les personnes âgées, de même que pour décrire dans leurs grandes lignes les mesures adoptées afin de se pencher sur toutes les répercussions négatives recensées.

Le 27 mars 2012, le Conseil municipal a approuvé le premier Aide-mémoire des répercussions sur l'accessibilité afin d'aider les auteurs du rapport à répondre à cette exigence. En s'inspirant de cette initiative, le BA a mis sur pied en 2022 l'Atelier sur les déclarations relatives aux répercussions sur l'accessibilité pour rehausser la qualité de ces déclarations dans les rapports destinés au Comité et au Conseil municipal, en mettant en valeur l'accessibilité dans les projets de la Ville et en amoindrissant le risque de la non-conformité à la loi. Dans le cadre de cet atelier, différentes séances se sont déroulées en 2025; les détails sur la participation sont reproduits dans la section « Formation sur l'accessibilité en 2025 » du présent rapport.

De surcroît, le BA continue d'apporter un soutien rehaussé aux auteurs des rapports, en menant des examens hebdomadaires sur le programme législatif et en déposant proactivement des commentaires et des recommandations sur certains rapports. En 2025, plus de 78 rapports ont profité de ce soutien rehaussé pour conforter la section consacrée aux répercussions sur l'accessibilité. Ce chiffre est constant pour les trois dernières années. Nous avons donc révisé plusieurs rapports dans lesquels il était déjà mentionné qu'« [i]l n'y a pas de répercussions sur l'accessibilité relativement à ce rapport » afin de tenir compte des obstacles créés ou surmontés grâce aux projets, pour rappeler la loi applicable et pour reproduire des engagements plus rigoureux dans la consultation des personnes en situation de handicap et du CCA.

Ce processus, qui continue de faire l'objet de commentaires positifs du personnel de toutes les directions générales, a permis au BA de nouer des relations nouvelles et de renforcer des relations existantes parmi les secteurs d'activité, en offrant d'autres occasions de mettre de l'avant l'accessibilité dans l'ensemble de l'administration municipale. En raison de son efficacité, cette pratique a été officialisée dans une initiative du Plan d'accessibilité municipale de la Ville d'Ottawa (PAMVO), qui se poursuivra en 2026.

## **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 et auxquels on répond, que l'on consigne et dont on fait le suivi des mesures adoptées. Alors que les commentaires et les demandes de renseignements des résidents sur l'accessibilité sont déposés et qu'on y donne suite en faisant appel à différents autres processus de dépôt des plaintes de la Ville et des directions générales, la procédure relative aux [Commentaires et demandes de renseignements des résidents à propos de l'accessibilité](#) a été mise au point et approuvée par le Conseil municipal en 2024 afin de veiller à ce que la Ville réponde à ces exigences de la Loi.

En 2025, le BA a pris connaissance d'un total de 169 demandes de service liées à l'accessibilité et y a donné suite. Ces demandes sont catégorisées selon les cinq normes sur l'accessibilité, à savoir :

- 81 demandes (47,9 pour cent) qui ont porté sur l'environnement bâti;
- 59 demandes (34,9 pour cent) qui ont porté sur le service à la clientèle;
- 15 demandes (8,9 pour cent) qui ont porté sur les transports;
- 12 demandes (7,1 pour cent) qui ont porté sur l'information et sur la communication;
- 1 demande (0,59 pour cent) qui a porté sur l'emploi.

En outre, le BA a pris connaissance d'une demande portant sur des formats et des supports de communications accessibles. Si le nombre de demandes déposées est constant depuis les trois dernières années, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, les demandes déposées sont de plus en plus complexes, ce qui oblige le personnel à consacrer beaucoup de temps à parcourir différents programmes et services de la Ville et à avoir souvent de nombreux échanges avant de clore les demandes de service.

Cette année, la Ville a remplacé Marval par Dynamics pour suivre les demandes liées à l'accessibilité. Le BA a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe du projet aux

étapes de l'élaboration et de la mise en œuvre pour veiller à ce que l'application réponde aux besoins actuels et prévus pour le suivi des demandes de service d'accessibilité. Le personnel du BA a travaillé de concert avec l'équipe du projet afin de créer un document administratif adapté, qui comporte des instructions précises sur la marche à suivre pour mener les interventions nécessaires dans l'interface, en plus des lignes de conduite à respecter pour donner aux résidents des réponses de grande qualité. Ces lignes de conduite comprennent des instructions pour fournir aux résidents les coordonnées des personnes-ressources à contacter directement s'ils ont d'autres questions, des ressources pour rédiger les réponses dans un langage simple, ainsi que des directives pour adapter les réponses aux besoins exprimés dans les demandes. La participation des directions générales dans ce nouveau processus de suivi a donné lieu à des discussions sur les moyens de créer des méthodes plus efficaces pour donner suite aux demandes et, dans le cas d'une direction générale, nous avons amélioré considérablement les délais et la qualité des réponses.

Le BA a aussi la volonté de mieux sensibiliser et consulter le public sur les questions liées à l'accessibilité. Le BA fait régulièrement connaître les moyens de livrer les commentaires dans tous les communiqués et événements publics. Les demandes de service liées à l'accessibilité sont d'abord déposées auprès du 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. Il faut noter que de nombreuses demandes de service simples 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.

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 2025, le BA a adressé environ 11 appels et courriels de courtoisie à des entreprises locales et à des conseils d'administration de copropriétés pour les inviter à améliorer l'accessibilité, de même que pour donner de l'information aux entreprises privées sur leur obligation d'accommodement dans le cadre de la LAPHO et du Code des droits de la personne de l'Ontario. Le cas échéant, le personnel du BA collabore directement avec les résidents pour rédiger les courriels de courtoisie en leur faisant parvenir un projet avant d'adresser ces courriels aux entreprises privées. Ce processus inclusif et collaboratif permet de s'assurer que le texte répond fidèlement à leurs besoins et à

leurs demandes. 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 2025, le BA a collaboré avec la Zone d'amélioration commerciale (ZAC) de Barrhaven afin de produire une ressource d'une page qui décrit dans leurs grandes lignes les exigences liées à l'accessibilité pour les entreprises et les possibilités de financement afin d'améliorer l'accessibilité de leurs établissements. Cette ressource a été transmise par la directrice générale de cette ZAC aux entreprises de Barrhaven. Cette ressource a aussi été communiquée à un promoteur du secteur privé qui se consacre à l'amélioration de l'accessibilité de ses logements à l'heure où il modernise ses trottoirs et se penche sur les restrictions dans le dégagement à prévoir.

Il est absolument essentiel, pour la Ville, de prendre connaissance des commentaires sur les services, les programmes, les biens et les installations de la municipalité afin 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**

### **Accessibilité des sites Web**

Entre 2015 et 2021, puis au-delà de 2021, lorsqu'une norme plus rigoureuse produisait ses effets, la Ville a fait état de situations non conformes au paragraphe 14 (4) du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI), qui porte sur les normes relatives aux sites Web et aux contenus Web accessibles :

1. Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les nouveaux sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau A).

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

La Ville a déposé la dernière mise à jour de son Plan de conformité auprès du gouvernement provincial en mai 2025, et elle a continué, à la demande de ce gouvernement, de soumettre des comptes rendus d'avancement faisant état des progrès accomplis dans la mise en conformité, ce qui indique que la Ville avait la volonté d'atteindre cet objectif. En 2025, la greffière municipale a appris que le gouvernement provincial n'était pas disposé à s'entendre avec la Ville sur d'autres plans de convention de conformité relativement à cette obligation. Un rapport sur la mise en conformité complète devrait être déposé d'ici la fin de 2026; le gouvernement provincial presse de plus en plus la Ville de respecter cette échéance, sous peine de sanctions financières si la Ville ne s'y conforme pas.

En juillet, septembre et décembre 2025, la greffière municipale a déposé sur demande, auprès du gouvernement provincial, les comptes rendus de situation compilés par le BA. Ces comptes rendus complets donnent de l'information sur les progrès que nous avons accomplis et précisent les échéances à respecter pour corriger, supprimer ou remplacer les actifs Web de la Ville. Nous estimons que tous les actifs seront corrigés, supprimés ou remplacés d'ici la fin de 2026 (pièce 7).

De surcroît, en raison des complexités dans l'application des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du niveau AA pour tous les actifs Web de la Ville et même si nous sommes un chef de file reconnu en Ontario et ailleurs, nous ne savons pas si la Ville pourra démontrer la mise en conformité complète. Malgré les efforts considérables qu'elle continue de consacrer à ces questions, la Ville continue de croire qu'il faut évaluer la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) de manière à tenir compte de ces complexités, en restant fidèle à sa volonté de respecter l'esprit et l'intention de la LAPHO et de son règlement d'application.

## **Conception des espaces publics**

En 2022, la Ville a lancé, dans le cadre du projet Impératifs de l'accessibilité dans la construction (IAC), un examen complet des obligations de la loi pour l'ensemble des programmes municipaux de construction. L'objectif de cette initiative consistait à savoir si les différentes activités constituent des travaux d'entretien ou de réaménagement en

vertu du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI). Avec le concours du Bureau de l'accessibilité (BA) et des Services juridiques, nous avons évalué systématiquement les programmes pour confirmer que les exigences appropriées relativement à l'accessibilité sont prises en compte dans la réalisation des projets.

Dans le cadre de cet examen, nous avons constaté que certaines installations de régulation de la circulation automobile, dont les arrêts dans tous les sens (ATS), les passages piétonniers (PP) et la présence de brigadiers scolaires adultes (BSA), peuvent appartenir à la classification des travaux de réaménagement lorsqu'elles introduisent de nouvelles caractéristiques dans un espace public existant ou qu'elles en modifient considérablement la fonction. Dans ces cas, les projets doivent être conformes aux Normes pour la conception des espaces publics (NCEP) et aux Normes de conception accessible de la Ville. Essentiellement, les intersections doivent respecter les exigences des parcours de déplacements extérieurs qui font l'objet des articles 80.23, 80.26 et 80.27 du RNAI.

Cette constatation a révélé que certains dispositifs de régulation de la circulation automobile installés depuis 2016 ne respectaient pas parfaitement les exigences du RNAI au moment où ils ont été mis en œuvre. Dans plusieurs cas, les intersections n'étaient pas dotées des éléments essentiels de l'accessibilité comme les rampes de bordure, les bordures abaissées et les indicateurs podotactiles de surface de marche, comme l'exigent les articles pertinents du RNAI. Le projet IAC a eu pour effet de mettre au point la liste des installations de régulation de la circulation automobile non conformes, qui est mise à jour activement pour promouvoir les améliorations à apporter à l'accessibilité, de même que pour surveiller et consigner les progrès accomplis dans la mise en conformité au RNAI.

### **Situation de la conformité et progrès accompli dans les mesures correctives en 2025**

Un examen subséquent mené en 2025 a permis de confirmer que six installations non conformes à l'origine respectaient les exigences du RNAI. Dans la même année, on a constaté qu'une autre installation n'était pas conforme, et 10 installations ont été corrigées. Au 31 décembre 2025, 74 des 94 installations suivies et inscrites dans la liste étaient toujours non conformes. En 2026, le personnel prévoit de promouvoir la mise en conformité d'autres installations dans le cadre de l'étude et de la réalisation des travaux de réfection obligatoires consacrés à l'accessibilité. Comme nous l'avons annoncé auparavant, toutes les installations non conformes seront finalement corrigées d'ici la fin

de 2029. Veuillez consulter la pièce 8 pour prendre connaissance de la liste la plus récente.

En décembre 2025, la Ville a soumis au gouvernement provincial la version révisée du Plan de conformité relativement aux Normes pour la conception des espaces publics (NCEP), avec son Rapport au gouvernement provincial sur la conformité. La Ville aura l'occasion de présenter des comptes rendus au gouvernement provincial, en fonction des besoins, ainsi qu'au Conseil municipal dans le cadre de ce rapport annuel. Le Conseil a approuvé un financement complémentaire de 2 millions de dollars afin d'assurer la mise en conformité d'après le programme du Plan d'action en matière de sécurité routière, en plus des budgets 2025 et 2026 approuvés dans le cadre du Programme d'accessibilité des piétons et d'aménagement de bateaux de trottoir (PAIR).

### **Pérenniser la conformité et prévenir les éventuelles lacunes**

La Ville reste fidèle à la volonté de mettre en service des infrastructures accessibles et continuera de prioriser les projets qui répondent aux besoins impérieux de la sécurité publique tout en veillant à respecter les exigences du RNAI au moment de la mise en œuvre de ces infrastructures. Tous les nouveaux dispositifs de régulation de la circulation automobile ne seront installés que lorsque l'on pourra les mettre en conformité. Afin de prévenir d'éventuels problèmes de non-conformité, le personnel de la Direction générale des travaux publics a mis au point et distribué en interne un guide à consulter décrivant dans leurs grandes lignes les exigences de l'accessibilité de la Loi relativement aux légères modifications à apporter dans les intersections existantes. Ce guide rappelle les articles pertinents de la Loi et comprend des scénarios et des explications pour décrire clairement les obligations imposées dans la LAPHO pour la modernisation des caractéristiques liées à l'accessibilité dans les cas où les passages piétonniers sont réaménagés. Les travaux se poursuivent pour mieux généraliser ce guide et l'étendre à l'ensemble des projets de la Ville.

Le Bureau de l'accessibilité continue de participer activement à la planification et à la conception des projets de l'environnement bâti sur tout le territoire de la Ville dans le cadre de consultations formelles et informelles, notamment en participant aux réunions du Comité consultatif technique (CCT). Le BA peut ainsi s'assurer que les projets respectent non seulement les exigences de la loi en vertu des Normes pour la conception des espaces publics, mais qu'ils tiennent également compte des pratiques dominantes dans le domaine de l'accessibilité, ainsi que des commentaires livrés par la communauté des personnes en situation de handicap. Les activités permanentes de formation et les lignes de conduite du Bureau de l'accessibilité, en collaboration avec

les Services juridiques, aident le personnel de la Ville à reconnaître les cas dans lesquels les exigences de la réglementation produisent leurs effets et à prendre les mesures nécessaires pour assurer la mise en conformité.

## **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 plus récent comité chargé de se pencher sur les Normes pour la conception des espaces publics (NCEP) a été mis sur pied en 2022 et comprenait un membre du BA de la Ville. Le gouvernement provincial a publié en juin 2024 la version provisoire des recommandations du Comité, et le BA a demandé les commentaires de toutes les directions générales, surtout celles qui étaient le plus visées par ces recommandations; dans le cadre des pouvoirs délégués par la greffière municipale, le BA a adressé en août 2024 pour étude, au gouvernement provincial, des commentaires complets sur ces recommandations. En mars 2025, le Comité a déposé ses recommandations finales auprès du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Ces commentaires n'avaient pas été rendus publics au moment d'écrire ces lignes.

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.

La greffière municipale a déposé des commentaires au nom de la Ville au début de février 2025. Le Comité d'élaboration des normes sur le service à la clientèle s'est réuni au printemps et à l'été 2025; sa dernière réunion a eu lieu le 30 juin 2025. Pendant cette réunion, le Comité a passé en revue les commentaires du public sur le dernier train de recommandations et y a apporté des modifications à partir du rapport initial pour qu'elles correspondent aux commentaires. Le Comité a voté sur les recommandations finales et les a soumises au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

Durant les précédentes discussions qui ont eu lieu avec l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP), le personnel du gouvernement provincial a déclaré qu'il tâcherait de déposer des modifications législatives complètes, inspirées des recommandations des différents CEN. Au moment d'écrire ces lignes, on ne savait pas quand le gouvernement provincial allait apporter ces modifications afin de durcir la LAPHO d'après ses précédents examens et ses précédentes recommandations et selon les recommandations des CEN. La Ville continue d'inviter le gouvernement provincial à apporter des changements pour durcir la LAPHO, afin d'obliger à améliorer l'accessibilité en Ontario.

## **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 *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) par le truchement du document-cadre sur la fonction d'accessibilité des Services de soutien aux activités (SSA). Toutes les directions générales, dont Santé publique Ottawa et la Bibliothèque publique d'Ottawa, ont délégué un représentant de leur unité des SSA ou d'un secteur d'activité comparable pour coordonner et animer la mise en œuvre, la gestion et le compte rendu de la mise en conformité avec l'ensemble des exigences applicables de la LAPHO, du RNAI, du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et de la LCA, ainsi qu'avec les autres lois sur l'accessibilité applicables à certaines directions générales.

Dans l'ensemble, 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 fréquemment à ce groupe les activités de formation, ainsi que les webinaires externes et les cours de perfectionnement professionnel. Font partie des travaux appuyés par le GTA en 2025 :

- la mise au point du Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2026-2029;
- les consultations auprès de représentants du public;
- la Journée de l'accessibilité 2025;
- la Journée internationale des personnes handicapées 2025;
- l'exercice d'attestation de la conformité municipale de 2025 et le Rapport au gouvernement provincial sur la conformité de 2025;
- les éléments du budget provisoire liés à l'accessibilité en 2026;
- 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 2025.

## **Consultation des partenariats, formation et événements en 2025**

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

Constitué en vertu de la loi, le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) donne son avis au Conseil municipal et au personnel de la Ville sur les questions d'accessibilité touchant les personnes en situation de handicap et les personnes âgées à Ottawa. Hormis l'obligation imposée à la Ville dans le cadre de la LAPHO de consulter le CCA, le personnel doit aussi consulter le Comité sur les questions comprises dans son plan de travail, qui cadre avec les priorités stratégiques du Conseil municipal, dont les plans directeurs de la Ville. Le personnel peut aussi envisager de consulter le CCA sur :

- les services, les politiques et les programmes de l'ensemble de la Ville;
- les projets qui ont un impact considérable sur la communauté des personnes en situation de handicap et des personnes âgées;
- les projets politiquement importants qui peuvent être plus épineux pour le Conseil municipal en raison de l'intérêt et des commentaires de la communauté.

Les réunions du CCA sont ouvertes au public et prévoient un service d'interprétation en langue des signes américaine (ASL), de concert avec les autres formats accessibles et

supports de communication offerts activement sur demande. Le BA communique aussi d'avance les détails des réunions aux partenaires communautaires intéressés dans des courriels, des infolettres et sur le site Web de la Ville (ottawa.ca). Le nombre de délégations publiques aux réunions du CCA a augmenté au cours des deux dernières années.

Le personnel de la Ville consulte le CCA en faisant appel à différents mécanismes, dont la correspondance par courriel, les groupes de travail, l'examen des plans d'implantation, les études d'évaluation environnementale et les consultations se rapportant aux projets de revitalisation. En outre, des centaines de projets sont revus chaque année dans le cadre de la réunion annuelle de la Ville sur l'obligation de consulter.

En 2025, le CCA a été consulté sur environ 14 projets pendant ses huit réunions programmées à intervalles réguliers, et nous l'avons consulté par courriel sur six autres projets. Ce total ne tient pas compte de la réunion annuelle sur l'obligation de consulter, qui prévoit une consultation sur des centaines de projets d'infrastructures planifiés pour l'année. Voici les grands projets sur lesquels nous l'avons consulté en 2025 :

- le Projet pilote relatif aux trottinettes électriques;
- le projet « Information publique sur les caractéristiques de l'accessibilité dans les parcs municipaux »;
- le Plan relatif aux personnes âgées 2025-2030;
- les Lignes directrices de l'esthétique urbaine pour les bâtiments de moyenne hauteur;
- le Plan des infrastructures du Plan directeur des transports.

Pour les projets qui sont politiquement épineux, le CCA prête aussi son concours dans les situations dans lesquelles il faut harmoniser avec d'autres priorités à mener de front les considérations relatives à l'accessibilité. Dans les cas utiles, des membres du Comité ont posé au personnel des questions difficiles pour veiller à assurer, à prioriser et à mettre en application les normes de l'accessibilité pour les personnes âgées et les personnes en situation de handicap. Les membres du Comité ont aussi plaidé en faveur d'une plus grande transparence dans les décisions se rapportant à l'accessibilité, pour permettre aux résidents de mieux connaître la justification des décisions prises.

Les membres du CCA peuvent s'acquitter d'au plus deux mandats, et environ la moitié des anciens membres ont été reconduits dans leurs fonctions pour le mandat en cours. Le temps, les connaissances et l'expérience qu'ils apportent jouent un rôle crucial dans la promotion de l'accessibilité sur tout le territoire de la Ville. Le mandat actuel du

Comité prendra fin en 2026 avec les élections municipales. Le recrutement des membres pour le nouveau mandat sera lancé à la fin des élections. Le BA travaillera en étroite collaboration avec les Services au Conseil municipal et aux comités afin de promouvoir les efforts de recrutement.

La Ville exprime sa profonde gratitude pour l'aide et l'encadrement apportés par les membres du CCA et tient à les remercier infiniment de leur apport considérable. Leurs efforts aident le personnel et le Conseil municipal à promouvoir l'inclusion des personnes en situation de handicap de même qu'à cerner et éliminer les obstacles physiques, sociaux et attitudinaux dans les activités de planification, de conception et dans les décisions municipales.

## **Consultation des partenaires communautaires**

Pendant l'élaboration du PAMVO de 2025-2029, l'objectif premier a consisté à consulter les personnes en situation de handicap, et il s'agit toujours d'une priorité pour le BA. Avec la collaboration du BA, plusieurs autres directions générales ont aussi commencé à nouer des liens de collaboration en consultant des personnes en situation de handicap dans le cadre de projets particuliers.

En 2025, le personnel de la Ville a continué de coordonner les réunions avec les représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), du Conseil canadien pour les aveugles (CCA), de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEPAC), de l'Ottawa Disability Coalition (ODC) et de ses organismes membres, du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, de la National Capital Association of the Deaf (NCAD) et de l'Association des Sourds du Canada (ASC). Le BA a récemment mis à jour sa liste de personnes-ressources dans la communauté des personnes en situation de handicap, qui regroupe désormais plus de 180 organismes au service des personnes en situation de handicap et des personnes âgées. Le cas échéant, nous communiquons à ce réseau l'information sur les événements et sur les activités de consultation afin de les encourager à y participer et de les tenir au courant.

Pendant les consultations qui ont eu lieu avec les partenaires communautaires, 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 viendront éclairer les priorités et les initiatives du PAMVO dans les prochaines années.

En mai 2025, le personnel de la Direction des services d'infrastructure et d'eau, le BA et des employés contractuels de Parsons se sont réunis avec des membres du personnel du Centre national des Arts (CNA) afin de discuter des commentaires exprimés relativement à l'accessibilité du parcours extérieur menant au CNA, notamment le long de la rue Elgin et sur le pont Mackenzie-King. Le personnel du CNA a commenté l'installation des indicateurs de surface podotactiles, des signaux audibles et des repères tactiles.

À l'été 2025, le BA a travaillé en collaboration avec le personnel de la Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment (DGSPAB) ainsi qu'avec des employés contractuels de Parsons retenus par la Ville afin d'organiser une visite du marché By avec des partenaires communautaires. Nous avons invité les participants aveugles ou malvoyants à participer à cette visite, notamment les représentants de l'INCA et de l'AEPAC. Les participants ont fait des recommandations sur un aménagement du paysage urbain de la rue William et du marché By, notamment sur le positionnement des signaux accessibles pour les piétons (SAP), sur l'installation des indicateurs de surface podotactiles et sur le traitement de surface dans le plan d'aménagement proposé.

Enfin, à l'automne 2025, le BA a organisé une visite des lieux en s'inspirant des commentaires d'un représentant du public à propos de l'accessibilité pendant la réalisation du prolongement dans le sens ouest de l'Étape 2 du projet de train léger. Le BA a organisé une visite des lieux, à laquelle ont participé l'équipe du projet de l'Étape 2, l'entrepreneur, le bureau de la conseillère municipale et le résident qui a livré ces commentaires. Le BA a travaillé en collaboration avec l'adjoint de la conseillère municipale et le personnel de l'Étape 2 pour produire des notes détaillées et des photos dans la foulée de la visite des lieux. Les commentaires ont été compilés et transmis à l'entrepreneur, et on a dressé une liste globale des améliorations à apporter à l'accessibilité et du calendrier de réalisation des travaux, qu'on a fait suivre au résident qui a participé à la visite des lieux.

Le BA continue aussi de se pencher sur les nouvelles possibilités de nouer des liens avec d'autres organismes communautaires, dont ceux qui représentent les communautés autochtones et les nouveaux arrivants.

De nombreux représentants des organismes communautaires sont des bénévoles qui sont très généreux de leur temps et de leur compétence. 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 gouverne de la coordination des travaux de l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP). L'ONAP, organisation non constituée en société et volontaire, est un « réseau de professionnels de l'accessibilité qui se consacrent à la promotion de l'accès universel pour les personnes en situation de handicap, en publiant de l'information, des ressources et les règles de l'art ». Ce réseau comprend des employés des organisations désignées dans le secteur public qui jouent un rôle direct dans la mise en œuvre de la LAPHO. En plus des municipalités, les membres de l'ONAP travaillent généralement pour les services policiers, les organisations de transport en commun, les hôpitaux et les établissements d'enseignement (agrés 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 plus de coordonner les activités du groupe, le personnel de la Ville concerte le Sous-groupe numérique de l'ONAP. Puisque l'accessibilité du Web est toujours un motif d'inquiétude pour de nombreux organismes du secteur public dans le cadre de la LAPHO, le personnel de la Ville peut déployer ses compétences et exercer son leadership dans ce domaine, en plus d'offrir les ressources et les outils qui permettent de se conformer à cette exigence.

En 2025, la Ville a appuyé deux conférences hybrides de l'ONAP, organisées par la Ville de Windsor et la Ville de Stratford. Le BA a continué d'organiser et d'animer des séances, en plus de présenter et de déployer des ressources. Des cadres supérieurs du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, qui ont parlé des développements au sein de ce ministère et de ses plans pour continuer d'améliorer l'accessibilité au-delà de l'horizon 2025 visé dans la LAPHO, ont participé à ces deux conférences. En outre, le nouveau sous-ministre, Peter Kaftarian, a participé et pris la parole à la conférence de l'automne.

Dans le cadre de ce réseau et ailleurs, la Ville continue d'entretenir des liens étroits avec les hauts fonctionnaires et le personnel du ministère. Elle a aussi coordonné une réunion avec l'Association des municipalités de l'Ontario, l'Association of Municipal Clerks and Treasurer of Ontario et le personnel du ministère afin de discuter des impératifs actuels de la mise en conformité dans le secteur public.

La Ville continuera de coordonner les activités de ce groupe et de son sous-groupe numérique en 2026, en plus de jouer un rôle prépondérant dans l'animation des éventuelles conférences en présentiel et réunions virtuelles. Elle encadre aujourd'hui une mise à jour du mandat du réseau. De plus, le ministère a dit souhaiter renforcer sa collaboration et sa participation avec le réseau en 2026, ce sur quoi nous nous pencherons.

## **Réseau canadien d'accessibilité**

En 2021, pendant l'événement qu'elle avait organisé pour souligner la Journée de l'accessibilité, la Ville a annoncé un partenariat avec le Réseau canadien d'accessibilité (RCA). Aujourd'hui mené par l'Accessibility Institute de l'Université Carleton, le RCA est une initiative nationale de collaboration consacrée à la promotion de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap grâce aux activités suivantes :

- la recherche et à l'innovation;
- la sensibilisation et à la formation;
- les politiques;
- l'emploi;
- la consultation de la collectivité.

Le RCA fait la promotion de la collaboration et de l'échange des connaissances dans différents secteurs d'activité et dans différentes disciplines et industries afin de réduire les doubles emplois et de miser sur les forces et les réalisations collectives en mettant au point des solutions efficaces pour l'accessibilité. Le RCA est structuré en consortium national de collaborateurs représentant un large éventail d'organismes d'un océan à l'autre, dont des établissements d'enseignement postsecondaire, des organismes à but non lucratif, des fournisseurs de services, des associations et des fondations, ainsi que des partenaires du secteur public et du secteur privé.

Le Conseil consultatif est constitué de membres représentant chacun des organismes partenaires officiels du RCA. Ces membres apportent un point de vue pancanadien aux efforts du Réseau afin de mettre de l'avant l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Les membres du Conseil consultatif venus des quatre coins du pays donnent leur avis et adressent des recommandations au Conseil de gouvernance au nom des organismes qu'ils représentent, en veillant surtout à :

- 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;

- jouer le rôle de groupe baromètre multisectoriel, multidisciplinaire et pancanadien auprès du Conseil de gouvernance et des comités des domaines de compétences;
- guider le travail des comités de domaines de compétences en siégeant à un ou plusieurs de ces comités, selon les besoins et les possibilités;
- constituer une tribune dans laquelle les organismes partenaires peuvent apprendre en se réunissant, en plus de collaborer et de réseauter.

En 2025, la Ville a continué de siéger au Comité consultatif du RCA. En outre, tout le personnel du BA a participé activement aux communautés de praticiens du RCA, notamment celles qui sont chargées de l'information et de la formation, des politiques et de la recherche, ainsi que de la conception et de l'innovation.

La Ville continue de miser sur ce partenariat pour :

- rehausser l'excellence des services grâce à l'innovation pour mieux s'adapter à l'évolution des besoins de la communauté;
- favoriser le perfectionnement professionnel des dirigeants municipaux d'aujourd'hui et de demain, en les consultant comme représentants de la Ville;
- attirer les talents d'un océan à l'autre en communiquant avec un réseau divers et adaptable de professionnels des établissements d'enseignement postsecondaire, des organismes à but non lucratif, des associations, des fondations et du secteur privé;
- conforter l'image de marque nationale de la Ville d'Ottawa en sa qualité d'employeur de prédilection;
- promouvoir la sécurité, l'accessibilité, la culture ainsi que le bien-être social et physique des résidents vulnérables;
- promouvoir la conception accessible et durable dans l'environnement bâti pour favoriser la croissance projetée de la Ville et répondre aux besoins dans le cadre des services offerts.

Ce partenariat offre à la Ville l'occasion d'éclairer et de promouvoir les travaux du CCA, du GTA, du personnel des directions générales responsables des initiatives d'accessibilité, de même que pour mettre de l'avant le PAMVO.

## **International Association of Accessibility Professionals**

L'International Association of Accessibility Professionals (IAAP) a pour mission de définir, de promouvoir, d'améliorer et de diversifier dans l'ensemble la profession de

l'accessibilité grâce à la certification, à la formation et au réseautage afin de permettre de créer des produits, des contenus, des services et des environnements accessibles.

Tous les membres du BA sont membres actifs de l'IAAP. Deux membres du BA ont aussi obtenu l'accréditation internationalement reconnue de professionnel agréé dans les compétences de base sur l'accessibilité (CPACC), alors qu'un autre tâchera de mériter cette certification en 2026.

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. De plus, puisqu'il faut obligatoirement cumuler un minimum d'unités de valeur dans le perfectionnement professionnel pour conserver la certification de CPACC, ces activités d'apprentissage donnent accès à des experts mondiaux de l'accessibilité, ainsi qu'à des webinaires et à des documents sur les règles de l'art, qui rehaussent les efforts voués à l'accessibilité. À ce titre, la Ville continue de tirer parti de ces activités d'apprentissage offertes par l'entremise de l'IAAP pour les appliquer dans ses travaux de promotion de l'accessibilité dans l'ensemble de la municipalité.

## **Formation sur l'accessibilité en 2025**

L'article 7 du RNAI dispose que les organismes comme la Ville sont obligés d'offrir une formation sur les exigences de ces normes sur l'accessibilité et sur le Code des droits de la personne de l'Ontario. 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.

Le Conseil municipal a approuvé en 2023 un plan de formation révisé pour l'ensemble des employés, bénévoles et entrepreneurs indépendants de la Ville; ce plan décrit dans ses grandes lignes 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 2025, nous avons offert des séances de formation en virtuel et en présentiel, selon les besoins et le nombre de participants. Le BA continuera d'offrir ces deux options en 2026.

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 2025, plus de 90 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 2 pour cent par rapport à 2024, et le taux de conformité de la plupart des directions générales (16 sur 18) s'établit à 90 pour cent ou plus. Nous offrons aux nouveaux employés une formation dès qu'il est possible de le faire, et nous surveillons la conformité en faisant appel aux carrefours des services des Ressources humaines (RH) de la Ville pour nous assurer que cette formation est effectivement suivie. Au total, 3 387 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 3 332 employés;
- français : 55 employés.

Nous passons en revue les commentaires à intervalles réguliers, et le BA s'en inspirera pour apporter des améliorations dans la mise à jour du cours en 2027. 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, ceux qui sont en congé parental ou ceux qui prennent d'autres congés autorisés. On surveille chaque trimestre la non-conformité au règlement d'application, et la direction, les carrefours des services des RH 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 du paragraphe 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 employés de la Ville pour organiser des séances de formation intacte pour le personnel des directions générales, dont une séance de formation intacte en décembre 2025 pour les gestionnaires et les superviseurs de la Direction générale des services de transport en commun, ainsi qu'une séance offerte exclusivement en français pour les employés francophones. En outre, des séances de formation individuelles sur mesure se sont déroulées avec deux nouvelles directrices générales, soit la directrice générale de la Direction générale des services de la planification, de l'aménagement et du bâtiment et la directrice générale de la Direction générale des initiatives stratégiques.

Ainsi, en 2025, le BA a offert 6 séances de formation des cadres; au total, 204 employés ont donc participé à l'ensemble des séances. Nous continuerons d'offrir en 2026, en virtuel ou en présentiel, ainsi que dans les deux langues officielles, 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.

Bien que le BA n'ait pas expressément animé les ateliers sur l'approvisionnement en 2025, l'équipe s'est réunie avec de nombreux employés pour s'assurer qu'ils connaissent leurs responsabilités en vertu de la loi dans ce domaine. En outre, tous les processus et documents internes ont été mis à jour en 2025 pour tenir compte de la version actualisée du *Règlement sur les approvisionnements* afin d'autoriser les achats internes des directions générales d'au plus 25 mille de dollars.

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 2025, 50 employés ont suivi une formation pour produire des documents accessibles en Microsoft Word. 20 autres employés ont suivi une formation pour produire des documents accessibles en PDF. Nous avons mis au point d'autres lignes de conduite pour veiller à permettre au personnel de créer des documents accessibles.

### **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 2025, le BA a animé trois séances avec des membres du personnel dans l'ensemble de l'administration municipale. Nous avons donné une formation à 22 employés au

total, et les participants ont livré des commentaires positifs sur le contenu. Ils ont aussi fait savoir qu'ils avaient une meilleure compréhension des questions d'accessibilité et qu'ils pouvaient produire des déclarations exactes et significatives dans les rapports à déposer.

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

Tous les bénévoles de la Ville doivent suivre la formation portant sur la LAPHO dans le cadre de leurs processus d'intégration. En 2025, 208 nouveaux bénévoles ont suivi cette formation. Il s'agit d'une formation générale sur les cinq normes du RNAI, ainsi que d'une formation portant essentiellement sur l'accessibilité du service à la clientèle, qui fait l'objet d'un module en ligne offert par le gouvernement provincial.

## **Approvisionnement**

La Ville entend toujours s'assurer que les considérations relatives à l'accessibilité entrent en ligne de compte dans tous les marchés publics passés par la Ville conformément à l'article 5 du RNAI. Dans toute la mesure du possible, la conception, les critères et les caractéristiques accessibles sont intégrés dans les processus de passation des marchés publics quelle que soit la valeur de ces marchés.

En 2024, les Services de l'approvisionnement ont attribué 1 238 nouveaux contrats, en tenant compte des options de prorogation exercées, dont la valeur est supérieure à 25 mille de dollars en vertu des pouvoirs délégués, ce qui représente pour ces marchés publics une valeur totale de l'ordre de 1,8 milliard de dollars. Conformément à l'article 5 du RNAI, les critères de l'accessibilité ont été intégrés dans 99 pour cent de l'ensemble des nouveaux marchés publics selon leur valeur en dollars, en excluant les marchés publics dans lesquels les exigences de l'accessibilité sont sans effet. En raison des contraintes de délai dans la collecte des données et l'établissement des rapports, cette information ne correspond pas à la période visée par le présent rapport et est donc déclarée avec une année de retard.

La plupart des directions générales consignent les marchés publics accessibles dont la valeur est inférieure à 25 mille de dollars en faisant le suivi mensuel de ces marchés. Les directions générales qui suivent les marchés publics accessibles par exemption sont invitées à rappeler au personnel son obligation de tenir compte de l'accessibilité dans toutes les opérations d'achat. Les directions générales qui font ce suivi par exemption achètent essentiellement les biens portant la désignation d'aménagements « non réalisables » dans le règlement d'application. En intégrant toujours la conception, les caractéristiques et les critères accessibles dans toutes ses opérations d'achat, la

Ville permet de s'assurer que les biens, les services, l'information et les installations publics sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Le BA continue d'appuyer le personnel en lui offrant la formation, les lignes de conduite et les ressources qui lui permettent de prendre en connaissance de cause des décisions accessibles dans la passation des marchés publics.

## **Journée de l'accessibilité**

Le 29 mai 2025, des centaines de dignitaires, d'employés et de représentants du public se sont réunis à l'hôtel de ville pour souligner la 22<sup>e</sup> Journée de l'accessibilité annuelle de la Ville, qui a lieu chaque année durant la Semaine nationale de l'accessibilité. Lancée en 1988 pour mettre à l'honneur les Canadiens en situation de handicap et pour sensibiliser la population à l'accessibilité et à l'inclusion, la Semaine nationale de l'accessibilité, qui se déroule chaque année, s'inspire de la Tournée mondiale de Rick Hansen sur le thème « l'homme en mouvement ». En 2025, la Ville a invité Rick Hansen comme conférencier principal de l'événement, qui coïncidait avec le 40<sup>e</sup> anniversaire de la Tournée mondiale « l'homme en mouvement ». En 2025, la Journée de l'accessibilité s'est déroulée sur le thème « Réfléchir à l'histoire : Bâtissons ensemble un avenir accessible ».

La gestionnaire de programme du Bureau de l'accessibilité a lancé l'événement en prononçant un mot d'introduction. L'aînée algonquine Annie Smith St-Georges a ensuite souhaité la bienvenue aux participants; elle a parlé de l'expérience qu'elle vit comme personne autochtone en situation de handicap ainsi que des complexités que comporte cette intersectionnalité. Puis, Marty Carr, mairesse suppléante, a déclaré que le 30 mai était consacré à la Journée de l'accessibilité à Ottawa, et la directrice municipale, Wendy Stephanson, a prononcé un mot d'introduction, en mettant en lumière la volonté de la Ville de respecter rigoureusement et largement les lois sur l'accessibilité. Des membres du CCA ont parlé des objectifs et des réalisations récentes de ce comité.

Le conférencier principal, Rick Hansen, a pris la parole : il a prononcé son allocution et raconté des anecdotes de la Tournée mondiale « l'homme en mouvement ». Il a mis en lumière sa vision du sport comme moyen d'évolution sociale pour un monde plus inclusif. Ses propos ont été à la fois poignants et inspirants pour tous les participants. La cérémonie d'ouverture et l'allocution principale ont été diffusées en direct sur la chaîne YouTube de la Ville.

Dans le cadre de l'événement, on a annoncé qu'Ādisōke, la nouvelle installation partagée de la Bibliothèque publique d'Ottawa et de Bibliothèque et Archives Canada,

avait récemment fait l'objet de la certification de préconstruction dans le cadre du Programme de certification de l'accessibilité de la Fondation Rick Hansen. Cette certification confirme que l'accessibilité a été intégrée dès les toutes premières phases de la conception et de la planification. De plus, l'équipe du projet tâchera aussi de se faire délivrer la certification de postconstruction, qui permettra de s'assurer que l'accessibilité est vérifiée et maintenue lorsque la construction de l'immeuble sera terminée.

L'événement a été couronné de succès grâce au personnel de chacune des directions générales de la Ville, qui s'est portée volontaire pour accueillir les participants et les aider à s'inscrire, à se stationner et à s'orienter. La plupart des directions générales étaient représentées au salon des ressources, qui mettait en vitrine les projets et les initiatives réalisés sur l'ensemble du territoire de la Ville relativement à l'accessibilité. Font partie des faits saillants de l'événement, le nouveau minibus de Para Transpo, une maquette de feux de signalisation avec les boutons poussoirs des signaux accessibles pour les piétons et de l'information sur les programmes de loisirs inclusifs, dont les programmes d'intégration et les programmes de jour.

La Journée de l'accessibilité 2025 a permis de souligner les efforts collectifs et l'intervention du Conseil municipal, du personnel, du CCA et des promoteurs des intérêts de la communauté qui vivent l'expérience des handicaps et qui travaillent sans relâche pour cerner et éliminer les obstacles dans toute la ville d'Ottawa.

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

Le 17<sup>e</sup> événement annuel sur le thème « Friandises ou bêtises avec le maire » s'est déroulé à l'hôtel de ville le 25 octobre 2025. 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.

Pour veiller à ce que cet événement soit accessible, le Bureau du protocole a offert, en plus des bonbons, des cadeaux non alimentaires, a prévu des files d'attente et des entrées accessibles aux fauteuils roulants et a réduit les niveaux sonores et les effets lumineux. Nous avons fait la promotion de cette initiative sur les réseaux sociaux et dans d'autres moyens de communication externes, dont Pleins feux sur l'accessibilité. Nous avons aussi présenté, pendant l'événement, les panneaux indicateurs de pelouse portant la mention « Halloween accessible à tous », et nous avons distribué, parmi les

participants, des fanions de pelouse à emporter à la maison pour promouvoir l'initiative le soir de l'Halloween.

En outre, Stittsville a aménagé un village de l'Halloween sur le thème « Halloween accessible à tous », en offrant à tous et à toutes une expérience sécuritaire, accessible et divertissante; à cette occasion, Mark Sutcliffe, maire d'Ottawa, a aussi proclamé la Journée de préparation « Halloween accessible à tous ». Depuis 2021, le Centre Canadian Tire fait la promotion de 28 villages dans neuf villes pour veiller à ce que l'Halloween soit accessible et inclusive pour les familles réunissant des personnes en situation de handicap.

## **Journée internationale des personnes handicapées**

Le 3 décembre 2025, des membres de la communauté des personnes en situation de handicap, des conseillers municipaux, des représentants de l'équipe de la haute direction et des employés de la Ville ont souligné, avec Mark Sutcliffe à l'hôtel de ville, la Journée internationale annuelle des personnes handicapées 2025, au cours de laquelle s'est déroulé le deuxième lever annuel du drapeau. Le maire Sutcliffe a aussi remis les Prix annuels de l'accessibilité d'Ottawa à deux lauréats; il s'agissait d'une première dans les annales de la Ville d'Ottawa. Ces prix ont été créés en collaboration avec le Bureau du protocole pour corriger une lacune dans la reconnaissance collective des efforts des entreprises, des organismes et des particuliers d'Ottawa qui se consacrent à la promotion de l'accessibilité dans notre ville. Ces prix comprennent un trophée pour les lauréats et une plaque commémorative pour l'organisme; nous attribuerons aussi chaque année une plaque commémorative sur laquelle seront gravés les noms des lauréats de ces prix et qui sera accrochée à un mur de l'hôtel de ville.

La gestionnaire de programme du Bureau de l'accessibilité de la Ville a lancé l'événement et remis les prix avant de céder la parole à Mark Sutcliffe, qui a prononcé son allocution. Le prix de la catégorie « Personnes » a été remis à Kyle Humphrey. Après qu'on lui ait remis son prix, ce dernier a remercié celles et ceux qui sont intervenus et ont participé à ses efforts de promotion. Le prix de la catégorie « Organismes » a été remis à Whimble, plateforme technologique de soins d'Ottawa qui transforme les moyens d'accès des personnes en situation de handicap aux soins personnels offerts sur demande. Ce prix a été remis à Emma Brown, fondatrice de Whimble, au nom de cet organisme.

Après la cérémonie de remise des prix, Mark Sutcliffe a lu le texte de la proclamation et l'a remis aux deux lauréats avant que les participants se rendent à la place

Marion-Dewar pour le lever du drapeau à la fin de l'événement. En rappelant l'importance de l'action collective dans le mouvement de la promotion de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap, M. Sutcliffe a levé le drapeau consacré aux droits des personnes en situation de handicap avec Emma Brown et Kyle Humphrey.

Cet événement a mis en lumière toute l'importance de notre responsabilité collective, qui consiste à triompher ensemble des obstacles afin de créer un monde inclusif pour toutes et pour tous. Le BA tient à remercier tous les membres du personnel, de la communauté et du Conseil municipal grâce auxquels cet événement a été couronné de succès.

## **Réalisations dans le cadre des initiatives d'accessibilité des directions générales en 2025**

Le lecteur trouvera ci-après la synthèse des faits saillants des différentes initiatives et interventions menées en 2025 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 2025. Toutefois, la liste complète des résultats des initiatives d'accessibilité de 2025 est reproduite dans la pièce 5.

## **Initiatives de conception des lieux publics (environnement bâti) en 2025**

La Ville d'Ottawa est considérée comme chef de file dans l'accessibilité des espaces publics, et elle échange à intervalles réguliers, avec d'autres municipalités, les règles de l'art et des ressources. Or, le personnel sait que dans une ville aussi vaste qu'Ottawa, qui réunit une myriade de milieux urbains, de banlieues et de zones rurales, les améliorations à apporter aux infrastructures de la Ville pour respecter les normes actuelles sur l'accessibilité se déroulent petit à petit et qu'il y a toujours de nombreux obstacles à surmonter pour les personnes en situation de handicap.

L'accessibilité du projet Lansdowne 2.0 a donné lieu l'an dernier à un vaste débat, ainsi qu'à des reportages dans les médias. Dans la foulée de l'approbation, par le Conseil

municipal, du projet Lansdowne 2.0, la première phase de la construction du nouveau Centre d'événements a été lancée en décembre 2025.

Le nouvel espace respectera les principes de la conception universelle et sera doté d'entrées accessibles, d'ascenseurs, d'un plus grand nombre de zones d'assise accessibles, de toilettes publiques plus accessibles et de vestiaires inclusifs et non genrés, adaptés aux sports féminins professionnels. Les nouveaux gradins du côté nord, dont la construction commencera en 2028, seront nettement plus accessibles, notamment grâce à des halls plus larges, à des toilettes publiques accessibles supplémentaires et à un nombre nettement plus considérable de zones d'assise accessibles. Les avis publiés à la fin de 2025 sur la phase des travaux de construction ont aussi confirmé la volonté de la Ville d'assurer l'accessibilité des voies de déplacement du site et des environs pendant les travaux, en plus d'offrir sur demande des moyens d'adaptation lorsque les travaux de construction seront entamés.

Les progrès accomplis dans la construction d'Ãdisõke, la nouvelle bibliothèque centrale, se sont également poursuivis en 2025 en respectant l'approche de l'accessibilité dès la conception. En mai 2025, Ãdisõke a mérité la certification d'accessibilité Or de la Fondation Rick Hansen (RHFAC) pour la phase de la conception et de la préconstruction. Cette distinction, que l'on considère comme la norme d'accessibilité la plus exigeante au Canada, confirme que la conception mûrement réfléchi du bâtiment répond aux besoins d'accessibilité d'un large éventail d'utilisateurs. La certification Or RHFAC est liée à certaines caractéristiques planifiées qui favorisent l'accès sans obstacle dans tout le bâtiment, dont les toilettes publiques inclusives et non genrées, les rampes d'accès intérieures pour les déplacements accessibles continus, les chambres sensorielles destinées aux utilisateurs neurodivers et les ascenseurs centraux en verre assurant la mobilité verticale intuitive. Ces éléments témoignent d'une volonté de créer un établissement accueillant et fonctionnel pour les utilisateurs qui ont des besoins physiques, sensoriels et cognitifs divers.

De nombreux parcs de la Ville ont aussi été construits ou rehaussés du point de vue de l'accessibilité en 2025. Le personnel veille à ce que tous les parcs de la Ville, nouveaux ou réaménagés, respectent rigoureusement ou largement les exigences de la LAPHO, ainsi que les Normes de conception accessible d'Ottawa. En 2025, la Ville a réaménagé le parc Father Richard Ward dans Orléans pour le doter de jeux accessibles, d'une balançoire accessible, d'aires de repos, de revêtements de sol accessibles sous l'équipement, ainsi que de tracés de déplacements accessibles. La Ville a aussi apporté, du point de vue de l'accessibilité, des améliorations au parc Bluegrass dans Kanata, au parc Cedardale dans Gloucester, au parc Frank Ryan dans Queensway

Terrace, au parc Lexington dans Fisher Heights et au parc Jeanne d'Arc dans Orléans, dont des bancs publics, des parcours de déplacement et des structures de jeux accessibles.

En outre, dans Navan, la Ville a apporté des améliorations liées à l'accessibilité au parc Isaie Savage, notamment en installant un tourniquet accessible avec une surface de sécurité entièrement caoutchoutée et conçu pour répondre directement aux besoins d'une famille du quartier. Cet investissement témoigne de la volonté continue du personnel d'aménager, pour tous les résidents, des espaces publics inclusifs et sans obstacle.

De nombreux projets nouveaux et de multiples projets de réaménagement se situent également dans les phases de la conception ou de la consultation et respecteront rigoureusement ou largement les normes minimums de l'accessibilité. Les projets de parcs nouveaux et de parcs réaménagés sont publiés sur le site Participons Ottawa pour que le public puisse les commenter.

En 2025, la Ville a aussi rehaussé l'accessibilité de différentes installations qui lui appartiennent. Il s'agit entre autres des succursales Alta Vista et Hazeldean de la Bibliothèque publique d'Ottawa, dans lesquelles on a complètement rénové les toilettes publiques universelles, notamment en installant des tables à langer pour adultes. La Ville a aussi réaménagé les terrains de stationnement des succursales d'Orléans et Centennial de la Bibliothèque publique d'Ottawa, ce qui a permis d'accroître le nombre de places de stationnement accessibles et d'aménager des parcours accessibles menant à l'entrée de ces établissements.

Dans le cadre du Programme d'élimination des obstacles dans l'accessibilité de la Ville, huit missions de vérification de l'accessibilité ont été menées en 2025. Ce programme prévoit aussi des mises à niveau de l'accessibilité dans les installations de la Ville, à savoir :

- une plateforme panoramique accessible et la modernisation du monte-personne du Centre commémoratif de Navan;
- les mises à niveau des vestiaires accessibles de la piscine du complexe récréatif Ray-Friel;
- l'installation d'une rampe accessible dans le centre du Service communautaire d'Ottawa-Ouest;
- la mise à niveau des vestiaires accessibles de l'Aréna Brian-Kilrea dans le Complexe récréatif de Canterbury.

En vertu de la directive ISD-2014-04 de la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE), les dérogations aux Normes de conception accessible (NCA) de la Ville font l'objet d'un processus d'examen et sont consignées par écrit en plus de faire l'objet d'un rapport au Conseil municipal dans cette mise à jour annuelle du Plan. La Direction des normes et de la gestion de la qualité encadre le processus de traitement de dérogation de la Ville pour les projets d'infrastructures. Le BA, qui participe à ce processus, passe en revue les projets pour permettre de mieux faire connaître les lois et pour triompher des obstacles éventuels créés par ces dérogations, dans la mesure du possible. Il se peut que le CCA soit consulté pour ces projets. En 2025, nous avons comptabilisé 10 dérogations aux NCA, à savoir :

- Trottoirs de la rue Hilda et de l'avenue Manchester : En raison de l'exiguïté de l'emprise, des structures jouxtant les limites de propriété et du chemin asphalté d'au moins 4,2 mètres demandés par le personnel de l'Exploitation des routes pour véhicules de l'entretien en hiver, le personnel a proposé de rétablir les trottoirs existants selon leur largeur actuelle de 1,5 mètre, plutôt que la largeur obligatoire de 1,8 mètre, pour respecter les spécifications de la NCA. Cette largeur respecte les exigences de la LAPHO.
- Intersection de la promenade Grant Carman et de la promenade Meadowlands : Puisque le revêtement asphalté de la promenade Grant Carman devait être réfectionné en 2025, on a constaté que le projet de la promenade Meadowlands pourrait répondre aux inquiétudes liées à l'accessibilité, notamment en aménageant une bordure abaissée dans le terre-plein. Pour permettre d'aménager ce passage piétonnier amélioré, on a rapproché de la bordure abaissée le poteau des signaux accessibles pour les piétons (SAP) afin de respecter les exigences actuelles de distance de la LAPHO. Or, la Ville n'a pas pu moderniser le matériel des SAP existant en raison de la vétusté du câblage souterrain du site et pour s'assurer que ce matériel continuerait de fonctionner de concert avec les poteaux non retouchés subsistants à cette intersection. C'est pourquoi le matériel du poteau déplacé ne comprend pas de constituante « vibrotactile » sur le bouton-poussoir des signaux. Tous les membres du personnel interne en cause, dont le BA et les Services juridiques, ont constaté que cette dérogation mineure permettait quand même d'améliorer considérablement l'accessibilité. Désormais, lorsqu'il s'agira de repenser toute l'intersection, les trois autres quadrants seront construits pour respecter les normes actuelles.

- Plateforme d'accessibilité de l'Aréna Jim-Durrell : L'aréna existant a une capacité d'accueil de 920 sièges, ce qui oblige à prévoir au moins 27 places assises accessibles pour répondre à l'obligation des 3 pour cent de sièges accessibles des NCA. Toutefois, en raison des contraintes d'espace et des incidences majeures potentielles sur la structure du bâtiment, dont les vestiaires et les autres zones fonctionnelles sous les gradins, le plan de conception prévoyait sept sièges accessibles sur la plateforme rénovée.
- Portique détecteur de métaux à l'hôtel de ville : Quand le nouveau processus de contrôle de la sécurité a été institué à l'hôtel de ville en 2025, nous avons fait l'acquisition d'un portique détecteur de métaux pour assurer ce processus. Ce portique n'a pas la largeur libre minimum obligatoire définie dans les NCA; toutefois, malgré de vastes recherches, il n'existe pas à l'heure actuelle sur le marché de produits de substitution qui ont cette largeur obligatoire. D'autres moyens de contrôle, dont l'utilisation d'un détecteur manuel de métaux, sont autorisés pour ceux et celles qui ne peuvent pas traverser le portique actuel. Pour surmonter les obstacles potentiels, nous avons donné à tout le personnel de la sécurité une formation sur l'accessibilité.
- Intersection de la promenade Trainyards et du chemin Belfast : En raison de l'égout pluvial existant et pour répondre aux besoins des véhicules d'entretien hivernal sur les trottoirs, nous avons installé le poteau des signaux accessibles pour les piétons (SAP) derrière le trottoir, de sorte qu'il se trouve à 1,8 mètre de la bordure de la rue, au lieu de la distance obligatoire de 1,5 mètre. Nous considérons qu'il s'agit d'une exemption au titre des exigences de la LAPHO.
- Intersection protégée du chemin Limebank et de la rue Blanca : En raison des contraintes du site et de l'obligation de veiller à ce qu'il y ait suffisamment de place pour répondre aux besoins des véhicules de l'entretien hivernal, le poteau doté du bouton intégré des SAP sera installé à 1,8 mètre de la face de la bordure, au lieu de la distance obligatoire de 1,5 mètre.
- Scène du parc Walter Baker : En raison des contraintes du site et pour minorer les impacts sur les caractéristiques des environs du parc, l'installation de cette scène en plein air nous a obligés à déroger à plusieurs caractéristiques liées à l'accessibilité, dont la pente de la rampe d'accès, ainsi que la conception et l'installation des mains courantes.
- 230, rue Queen : Le réaménagement du site des logements de transition du 230 de la rue Queen a obligé à déroger aux NCA pour plusieurs constituantes de la conception :

- Exigences et approche dans l'aménagement de l'espace au sol dégagé : Le couloir n'était pas assez large pour permettre d'aménager une voie accessible et une approche accessible de la fontaine. Parce qu'on ne pouvait pas élargir ce couloir puisqu'il aurait fallu éliminer le dortoir à aménager pour assurer la capacité obligatoire de l'établissement, le parcours aménagé respecte les dégagements accessibles, et les fontaines ont été installées à l'extrémité du couloir. Or, chaque étage est aussi équipé d'une autre fontaine parfaitement accessible.
- Toilettes publiques multivocationnelles : Les NCA recommandent d'aménager des toilettes publiques multivocationnelles dans les établissements de plus grande capacité; or, il n'a pas été possible de le faire puisque les siphons de sol existants étaient aménagés afin d'assurer une pente adéquate sur les dalles de béton existantes. C'est pourquoi on a plutôt aménagé sur les lieux des toilettes publiques universelles à cabine individuelle, auxquelles ont accès tous les résidents.
- Cabines de toilettes accessibles : Selon les mêmes principes que ceux qui sont évoqués ci-dessus, compte tenu de la nature du site, il était prévu que l'installation de cabines de toilettes accessibles aurait pour effet de déclencher fréquemment et inutilement les alarmes, ce qui dérangerait énormément les autres résidents qui habitent dans l'établissement le soir et la nuit ou 24 heures sur 24. La vérification des toilettes à intervalles réguliers est une procédure opérationnelle normalisée dans cet établissement. En outre, des toilettes publiques universelles sont aménagées sur les lieux, ce qui comprend le système d'appel d'urgence obligatoire, et elles peuvent remplacer les toilettes publiques multivocationnelles.
- Présentoirs alimentaires et couloirs de service : La glissière à plateaux pour servir le public est montée à une hauteur qui correspond à la hauteur des comptoirs de travail et de service. Les plateaux de service des aliments sont préparés à l'intérieur de la salle de service des cuisines et sont déposés sur la glissière à plateaux pour que les clients puissent les prendre. Si les hauteurs des comptoirs de la salle de service et des glissières à plateaux pour servir le public étaient différentes, elles créeraient un obstacle opérationnel. C'est pourquoi il y a du personnel sur les lieux pour aider les clients à prendre les plateaux de service des aliments au besoin ou à les apporter dans la salle à manger.
- Escalier Tabor : En raison des contraintes du site, la zone aménagée en pente au bas de l'escalier ne permet pas de répondre aux exigences des pentes

maximums sans rénover considérablement le parcours de déplacement voisin. Puisque ce parcours ne faisait pas partie de la portée des travaux de rénovation de l'escalier, la pente existante de 8 pour cent, au lieu du maximum de 5 pour cent, n'a pas été modifiée.

S'agissant des Normes de conception accessible (NCA), une mise à jour a été apportée en avril 2025 dans un bulletin technique visant à harmoniser les NCA avec les nouvelles exigences de la conception sans obstacle, les directives sur les infrastructures piétonnables dans les chantiers de construction et les exigences relatives aux places de stationnement de l'édition 2024 du Code du bâtiment de l'Ontario (*Règlement de l'Ontario 163/24*). La Direction des normes de qualité de l'entretien a signalé cette mise à jour pendant la publication des nouvelles versions des documents d'appel d'offres normalisés pour les marchés à prix unitaires de la Ville à l'intention des collègues de l'industrie; cette nouvelle version à jour a été publiée sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca).

Comme l'indique le rapport sur la mise à jour de 2025, dans la foulée des changements apportés au *Règlement sur la circulation et le stationnement* de la Ville, le BA et le personnel de la Direction générale des travaux publics continuent de collaborer à un projet pilote destiné à aménager des places de stationnement accessibles désignées dans les rues dans certains secteurs de tout le territoire de la Ville. De concert avec le personnel des Services de la circulation et des Services des routes et du stationnement, six secteurs ont été repérés dans le cadre de ce projet pilote. Il a été tenu compte des commentaires des résidents et des membres du CCA, et on a priorisé les quartiers réunissant une forte concentration de boutiques, de restaurants et de services, dont le marché By, le centre-ville, la Petite Italie, le cœur du centre-ville et le Glebe. On devrait commencer à aménager ces espaces en 2026 et lancer par la suite l'évaluation et la surveillance de l'occupation de ces espaces. Nous continuerons de soumettre des comptes rendus au Conseil municipal dans cette mise à jour annuelle du Plan.

En 2025, la Direction générale des travaux publics a aménagé quatre nouveaux passages pour piétons dans différents secteurs de la ville, afin de permettre à tous les piétons, dont les personnes en situation de handicap et les personnes âgées, de traverser les rues en toute sécurité dans les secteurs dans lesquels il n'y avait pas de passage auparavant. En outre, un nouveau passage pour piétons a été aménagé sur la promenade Centrepointe à la fin de l'automne 2025, en face de l'école Sir Guy Carleton Secondary School. Le plan de conception prévoyait un bouton-poussoir surdimensionné afin d'améliorer l'accessibilité de ce passage pour les résidents et les élèves du quartier qui font appel à des appareils de mobilité. Sur la recommandation d'un groupe d'élèves

du niveau secondaire qui ont fait savoir qu'il était difficile d'avoir accès au bouton-poussoir en raison du terre-plein borduré, nous avons agrandi le bouton-poussoir d'environ 0,3 mètre (1 pied) de plus que la norme afin de permettre aux piétons en situation de handicap de l'atteindre facilement et de manière autonome.

Enfin, au terme de 2025, environ 91 pour cent des réseaux à feux de circulation de la Ville étaient désormais équipés du matériel des signaux piétonniers à décompte, qui comprend des signaux audibles, visuels, tactiles et vibrotactiles rehaussés.

## **Initiatives dans le transport en 2025**

Les Services des règlements municipaux (SRM) ont continué de promouvoir le transport accessible en apportant un concours financier à la Direction générale des services de transport en commun (DGSTC) pour la réalisation d'options de transport à l'intention des personnes en situation de handicap et des personnes âgées dans les zones rurales. Ce concours financier était constitué de la somme de 164 011 \$ pour les bons de taxi et d'un supplément de 92 010 \$ pour les bons de taxi au rabais.

En 2025, la Direction générale des services de transport en commun a aussi distribué 856 mille de dollars, dont le financement destiné aux organismes communautaires pour permettre d'offrir des services de transport complémentaires aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées qui habitent dans les collectivités rurales. Sur ce financement total, 200 mille de dollars ont été puisés dans le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location, qui est financé grâce à un supplément appliqué aux services de covoiturage comme Uber et Lyft.

Le délai d'attente des usagers a considérablement diminué dans de nombreux cas. Ces améliorations sont en partie le résultat du nouveau processus central de répartition, qui permet d'adresser les demandes de transport en taxis accessibles parmi différentes entreprises, au lieu de réserver des demandes à l'entreprise qui les reçoit. En outre, il y a aujourd'hui environ 80 taxis accessibles à Ottawa, et nombreux sont les taxis accessibles qui sont disponibles 24 heures sur 24.

## **Initiatives d'information et de communication en 2025**

Le personnel du BA publie chaque mois sous le titre « Pleins feux sur l'accessibilité », une infolettre qui comprend des articles sur l'accessibilité des services, des événements, des programmes et des initiatives de la Ville pour l'ensemble des directions générales. L'objectif de cette infolettre consiste à donner aux résidents et aux autres abonnés de l'information sur les programmes, les événements et les services

liés à l'accessibilité et aux handicaps et offerts par toutes les directions générales de la Ville.

En 2025, nous avons publié 12 numéros ordinaires et cinq numéros hors-série de cette infolettre. En décembre 2025, nous avons fait parvenir l'édition anglaise de l'infolettre à 5 363 abonnés (ce qui représente une augmentation de 202 abonnés depuis 2024) et l'édition française à 305 abonnés (soit 35 abonnés de plus qu'en 2024). Le BA entend diffuser publiquement les mises à jour et l'information sur les initiatives liées à l'accessibilité et continuera de faire la promotion de l'abonnement à l'infolettre dans tous les cas où il aura l'occasion de le faire. Le BA entend continuer d'informer le public et recherche continuellement les moyens d'augmenter l'auditoire de l'infolettre. Voici quelques articles publiés dans cette infolettre en 2025 :

- consultations sur le Plan d'accessibilité d'OC Transpo 2026-2029;
- programmes de déneigement;
- examen du *Règlement sur le permis de rénovation des logements locatifs*;
- nouvelles caractéristiques de l'accessibilité du complexe récréatif Ray-Friel;
- Fonds d'équité et d'inclusion dans les arts;
- examen du Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités;
- Alerte Ottawa;
- élection partielle de 2025 dans Osgoode;
- consultations sur le Plan directeur des transports;
- comptes rendus du CCA;
- Friandises ou bêtises avec le maire;
- invitation à inscrire à l'agenda la date de la Journée internationale annuelle des personnes handicapées.

Cinq numéros hors-série ont été publiés pour permettre de diffuser publiquement l'information se rapportant aux événements importants et aux situations d'urgence, à savoir :

- l'invitation à la Journée internationale annuelle des personnes handicapées;
- les candidatures à déposer pour le Prix de l'accessibilité d'Ottawa en 2025;
- l'inscription à l'événement de la Journée de l'accessibilité 2025 et le rappel de cet événement;
- l'information publique à propos des caractéristiques de l'accessibilité des parcs;
- les moyens à prendre pour rester au frais dans les épisodes de chaleur extrême.

En collaboration avec le personnel de l'ensemble de l'administration municipale, le BA s'est assuré d'offrir sur demande l'interprétation gestuelle. En outre, le personnel du BA a invité les employés de toute l'administration municipale à prévoir d'autres moyens d'aide accessibles dans les événements, que les particuliers en fassent directement ou non la demande. Le BA a publié, dans *Au courant*, un article sur l'équipement et les aménagements accessibles afin de rappeler au personnel la Politique sur l'accessibilité de la Ville ainsi que les Procédures sur les formats accessibles et les aides à la communication. Pour les événements en présentiel organisés par le BA, un interprète gestuel est prévu pour la langue des signes américaine (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ). L'interprétation gestuelle en ASL est aussi offerte dans toutes les réunions du CCA. Le BA continuera d'offrir activement et de prévoir sur demande l'interprétation gestuelle pour les événements liés à l'accessibilité en 2026.

En 2024 et 2025, le personnel du BA a participé au Groupe de travail de la consultation sur l'équité climatique, mené par les employés des Initiatives stratégiques. L'objectif de ce groupe consistait à mettre au point des documents de communication et des stratégies de consultation à l'intention des populations privées de l'équité et à risque à propos des dangers des dérèglements climatiques. Le personnel du BA a déposé des recommandations pendant les réunions et dans le Plan directeur sur les changements climatiques, en veillant à ce qu'il soit toujours tenu compte de l'accessibilité. Ces recommandations consistent à s'assurer que les activités de communication et de consultation tiennent compte de la communication multimodale, de la langue des signes et des formats faciles à lire. En outre, le personnel des Initiatives stratégiques a participé en 2025 au salon des ressources de la Journée de l'accessibilité de la Ville pour recueillir, auprès des participants à l'événement, les commentaires sur leurs inquiétudes à propos des dangers du climat.

Santé publique Ottawa (SPO) s'est vue attribuer la somme de 632 400 \$ en financement fédéral dans le cadre d'ADAPTATION Santé (2025-2028) afin de mettre en œuvre trois initiatives qui promeuvent l'équité dans le domaine de la santé. Les projets d'ADAPTATION Santé s'inspirent des constatations posées en 2024 par SPO dans l'Évaluation de la vulnérabilité et des risques climatiques (EVRC) se rapportant à la chaleur extrême. Ces projets priorisent l'équité et la mobilisation de la collectivité, visent à conforter la résilience de la collectivité, améliorent l'accès à la climatisation et réduisent les risques pour la santé pendant les vagues de chaleur. Voici les principaux objectifs de ces initiatives :

1. Communication et consultation sur les dérèglements du climat en mettant l'accent sur l'équité : Mettre au point en collaboration des stratégies de

sensibilisation inclusives pour s'assurer que les messages communiqués sur le climat sont accessibles, culturellement adaptés et exécutables.

2. Fontaines d'eau des bornes-fontaines avec dispositifs de brumisation : Moyens accessibles de rafraîchissement pour apporter un répit immédiat pendant les vagues de chaleur.
3. Analyse des options de climatisation pour le logement social : Mener une étude de faisabilité des options de climatisation pour le logement social.

Ces initiatives permettent d'assurer la sécurité et l'accessibilité de la climatisation pendant les épisodes de chaleur extrême, de réduire les risques pour la santé des résidents vulnérables et de bâtir des collectivités plus solides et plus résilientes. Ces travaux viennent aussi conforter la Stratégie de résilience climatique (deuxième priorité du Plan directeur sur les changements climatiques) et le programme des collectivités résilientes dans le cadre de l'initiative Parés pour les changements climatiques Ottawa, en veillant à ce que la Ville soit mieux préparée aux éventuels dérèglements du climat.

## **Initiatives de promotion de l'emploi en 2025**

En 2025, les directions générales se sont consacrées à des initiatives qui tiennent compte des différentes phases du parcours des employés. Pour accroître la représentation des groupes privés de l'équité, dont les personnes en situation de handicap, le personnel des Services des ressources humaines (SRH) a participé à la Journée de l'accessibilité 2025 de la Ville d'Ottawa afin de promouvoir le processus d'adaptation offert aux candidats pendant le déroulement de l'embauche. Le personnel des SRH a aussi participé à des salons de l'emploi et à des événements de réseautage avec l'INCA. En mars 2025, le BA s'est réuni avec la cheffe des Ressources humaines et CAN WiN, organisme qui aide les employeurs à aménager des milieux de travail accessibles et inclusifs en offrant gratuitement des services de recrutement, de fidélisation, de formation et de consultation, afin d'apprendre à connaître l'administration municipale et de discuter d'un éventuel partenariat avec la Ville. Dans la foulée de cette réunion, le BA a fait le nécessaire pour que CAN WiN puisse participer à une réunion du Groupe de travail sur l'accessibilité (GTA). Les membres du personnel des SRH ont aussi été invités à se renseigner sur les différents services offerts gratuitement. En 2025, en partenariat avec Performance Plus - Soins en Réadaptation Inc. (PPRC), entreprise de réadaptation entièrement bilingue et appartenant à des Canadiens, la Ville a pris des dispositions pour que le personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires et ServiceOttawa assurent le mentorat de trois candidats en situation de handicap à des emplois. Deux mentorats se sont déroulés en français. Le

BA travaille de concert avec PPRC pour discuter des possibilités de poursuivre ce travail.

Le personnel du BA a collaboré avec les SRH pour offrir une formation à tous les employés des SRH en octobre à l'occasion d'une assemblée générale du personnel. Cette formation était consacrée à la définition de la responsabilité des SRH relativement à l'obligation d'accommodement, à l'importance d'intégrer l'accessibilité dès le début et au repérage des obstacles pendant le déroulement de l'embauche, en mettant l'accent sur deux études de cas détaillées. La formation a été mise au point en collaboration au cours de plusieurs réunions avec le personnel du Centre d'apprentissage. Les documents de formation faisaient appel à différentes stratégies pour faire participer les différents apprenants aux activités du groupe, en reprenant les principes de la conception universelle de l'apprentissage.

En collaboration avec les SRH, le BA a publié de l'information dans des communiqués internes sur les moyens grâce auxquels les employés en situation de handicap peuvent créer un plan d'information individualisé en cas d'intervention d'urgence au travail (PIIIUT), de même que sur l'aide que peut leur apporter leur supérieur hiérarchique. On a récemment mis à jour d'autres ressources, dont un modèle en PDF éditable et des vidéos de formation distinctes pour les employés et les gestionnaires, afin d'y intégrer les nouvelles coordonnées du Centre de service des employés. Le BA met actuellement à jour les ressources en formation sur les PIIIUT pour s'assurer qu'elles comprennent l'information la plus récente.

## **Initiatives de service à la clientèle en 2025**

En 2025, les Services à l'enfance ont mis de l'avant les travaux consacrés au plan quinquennal du réseau de services de garde d'enfants et de la petite enfance afin de mieux appuyer les services de garde d'enfants en situation de handicap et leur famille. Les principales initiatives ont consisté à mettre au point une ressource Web spécialisée, diffusée sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca), afin d'aider les familles et les organismes fournisseurs de services à consulter plus facilement l'information communautaire et à avoir accès à des services de garde d'enfants inclusifs et de qualité. Les Services à l'enfance ont aussi créé et mis à l'essai le Programme de pédagogues en inclusion du Centre de services de garde municipal (CSGM) pour l'ensemble des 10 centres de services de garde municipal de la Ville. Le programme pilote prévoyait un encadrement sur les lieux, une formation professionnelle et une aide pratique à l'intention des éducateurs de première ligne, en reprenant les lignes de conduite des experts, les observations ciblées sur les enfants et des outils pratiques dans les opérations journalières. Achevé en 2025, ce

projet pilote s'est soldé par des résultats éloquentes, dont l'accroissement de la confiance et de la capacité des éducateurs, le rehaussement des pratiques inclusives, l'amélioration des programmes d'aide individualisés pour les enfants en situation d'exceptionnalité et une collaboration plus étroite avec les familles et les partenaires communautaires. Le succès de ce projet pilote a permis d'aménager un socle solide pour poursuivre la mise en œuvre auprès des CSGM et pour l'étendre, au niveau des systèmes, dans l'ensemble du secteur des services de garde et de la petite enfance en 2026.

Les Services sociaux et d'emploi (SSE) de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) ont continué de promouvoir l'amélioration de la sensibilisation et de l'utilisation de l'outil en ligne MesPrestations, puisque le gouvernement provincial a mis de l'avant une approche privilégiant le numérique pour les bénéficiaires de l'aide sociale. Les mises au point apportées par le gouvernement provincial en 2025 ont consisté entre autres à améliorer la conception et la consultation des tableaux, à corriger les bogues liés essentiellement à l'accessibilité et à adopter l'authentification multifactorielle pour conforter la sécurité et protéger les renseignements personnels. Grâce aux améliorations que le gouvernement provincial est en train d'apporter et aux efforts locaux de promotion de cet outil, 72 pour cent des bénéficiaires du programme Ontario au travail sont actuellement inscrits à MesPrestations. Le personnel des SSE continue de promouvoir l'adoption de cet outil en aidant les clients à s'inscrire dès le début de leur participation au programme Ontario au travail. En outre, les SSE ont commencé à mettre au point une stratégie locale qui sera mise en œuvre en 2026-2027 et qui fera de MesPrestations l'outil de communication par défaut pour les bénéficiaires du programme Ontario au travail, tout en continuant d'offrir différentes méthodes de communication. Cette stratégie vise à rehausser la praticité et la souplesse en offrant 24 heures sur 24 des moyens d'accès sécurisés à l'information des fichiers, à la transmission électronique des documents et à la communication bilatérale fluidifiée avec les travailleurs sociaux, en offrant l'aide du personnel pour surmonter les obstacles et pour assurer l'équité de l'accès.

En 2025, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) a étendu l'accès à la programmation inclusive en rehaussant la capacité de soutien (individuel) des Soins partagés pour les camps d'été. Cette direction générale a ajouté un autre membre du personnel des Soins partagés dans chacun des quatre districts de la Ville, pour offrir environ 32 semaines supplémentaires de soutien individuel aux familles, en plus d'un autre membre du personnel de Soins partagés pour apporter un répit dans les opérations de soutien. La Direction générale a aussi ajouté un autre poste

de mentor pour conforter la surveillance des efforts d'intégration dans les différents camps. À l'automne 2025, le Programme de jour thérapeutique Variété du Centre sportif Walter-Baker est devenu un programme de jour de soutien amélioré dans la foulée d'un examen des services, en adoptant un modèle qui répond mieux aux besoins des participants. Le programme rehaussé prévoit un ratio d'un employé pour trois participants et se déroule pendant 40 semaines de l'année scolaire et durant quatre autres semaines durant l'été, ce qui permet de continuer de donner accès à un répit, à la consultation et à des services accessibles pour les adultes en situation de handicap.

OC Transpo met actuellement au point les Lignes directrices de la conception du service de Para Transpo afin de donner aux clients une vue d'ensemble claire de Para Transpo et de leur permettre de connaître cet organisme et de faire appel à ses services. Ces travaux consistent aussi à proposer d'apporter aux services des améliorations qui correspondent à la Feuille de route quinquennale des services de transport en commun (OC Transpo); OC Transpo se consacre actuellement à l'examen des changements à apporter aux services, qu'elle prévoit de mettre en œuvre par phases à partir de 2026.

## **Conclusion**

Conformément à la description des initiatives détaillées dans ce rapport, la Ville reste fidèle à sa volonté de s'assurer que ces programmes, services, biens et installations sont accessibles pour toutes et pour tous. Le BA continue de collaborer avec le personnel de l'ensemble de l'administration municipale, en donnant des lignes de conduite sur les obligations de la LAPHO et en permettant d'appliquer constamment le point de vue de l'accessibilité dans la planification et la réalisation des programmes, des services et des installations de la Ville.

La Ville continue de donner une priorité absolue à la consultation enrichissante des personnes en situation de handicap, en plus de consulter en permanence le CCA et les autres partenaires de la communauté des personnes en situation de handicap. Ces partenariats sont essentiels pour repérer et éliminer les obstacles et pour assurer l'inclusivité de l'accès des résidents, des employés et des visiteurs, en restant fidèles au principe du « Rien à propos de nous sans nous ».

La Ville continue aussi de conforter ses relations professionnelles avec les réseaux provinciaux, fédéraux et internationaux pour rester au fait des règles de l'art émergentes et des approches innovantes dans l'accessibilité, sans se contenter de respecter les normes minimums. Ces liens favorisent l'échange des connaissances, des

ressources et des leçons apprises et offrent à Ottawa autant d'occasions de faire connaître les succès qu'elle remporte dans les secteurs dans lesquels elle exerce son leadership.

Enfin, le BA continuera de déposer des rapports clairs, exacts et transparents auprès du gouvernement provincial, du Conseil municipal, du CCA et du public sur les progrès accomplis par la Ville dans la conformité à la LAPHO et sur l'accessibilité des programmes, des services et des installations municipaux dans ces mises à jour annuelles du Plan.