

Report to  
Rapport au:

Finance and Economic Development Committee  
Comité des finances et du développement économique  
3 April 2018 / 3 avril 2018

and Council  
et au Conseil  
11 April 2018 / 11 avril 2018

Submitted on March 27, 2018  
Soumis le 27 mars 2018

Submitted by  
Soumis par:  
Tyler Cox, Manager, Legislative Services / Gestionnaire, Services législatifs

Contact Person  
Personne ressource:  
Lucille Berlinguette-Saumure, Accessibility Specialist / Spécialiste en  
Accessibilité  
613-580-2424 Extension 28602, [Lucille.Berlinguette-Saumure@ottawa.ca](mailto:Lucille.Berlinguette-Saumure@ottawa.ca)

Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE      File Number: ACS2018-CCS-GEN-0009

SUBJECT: CITY OF OTTAWA 2018 MUNICIPAL ACCESSIBILITY PLAN (COMAP)  
UPDATE REPORT

OBJET: RAPPORT DE MISE À JOUR SUR LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ  
MUNICIPAL DE LA VILLE D'OTTAWA DE 2018

## REPORT RECOMMENDATIONS

That the Finance and Economic Development Committee recommend Council receive:

1. The 2018 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan Update Report;
2. The 2017 Accessibility Compliance Report; and,
3. The City's Compliance Plan Agreement regarding Accessible websites and web content (s. 14 of the *O. Reg. 191/11: Integrated Accessibility Standards Regulation*).

## RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

Que le Comité des finances et du développement économique recommande au Conseil de recevoir :

1. le rapport de mise à jour sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa de 2018;
2. le rapport de conformité sur l'accessibilité de 2017; et,
3. l'accord de plan de conformité de la Ville concernant les sites et les contenus Web accessibles (art. 14 du Règlement de l'Ontario 191/11 [Normes d'accessibilité intégrées]).

## EXECUTIVE SUMMARY

As per the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* (AODA), the City of Ottawa must prepare an annual status report on the progress of the organization's strategy to prevent and remove barriers to accessibility and its progress in meeting requirements under the *Act* and its *Integrated Accessibility Standards Regulation* (IASR). This is outlined in the City's 2016-2020 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan (COMAP) approved by Council March 23, 2016. This report provides a status update, and details the progress and achievements of its accessibility-related initiatives (**Document 1**) as they pertain to City services, programs, information, communications, goods and facilities. Accordingly, it demonstrates the City's commitment to the inclusion of persons with disabilities, be they residents, employees or visitors.

In 2017, the City of Ottawa reported to the Province on its compliance with the AODA and its standards. The 2017 Accessibility Compliance Report (**Document 2**) demonstrates that the City is compliant with all applicable standards of Customer Service, Information and Communication, the Design of Public Spaces, Transportation and General Standards with two exceptions; Section 3 of the IASR, Establishment of Policies and Section 14, Websites and Web Content:

- 1) **Section 3 - Establishment of Policies:** The City has by-laws that refer to the use of services animals while accessing its services. On July 1, 2016, changes were made to the IASR including an update to the definition of service animal, which at the time of the report to the Province had not yet been incorporated into all City's by-laws. On March 28, 2018, Council approved the changes to all outstanding by-laws making the City once again compliant with this standard.
- 2) **Section 14 - Websites and Web Content:** This is the second time the City has reported non-compliance with this very complex standard. The City has submitted a Compliance Plan Agreement (**Document 3**) to the Province at their request, which provides the City's plans to achieve compliance.

## RÉSUMÉ

En vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), la Ville d'Ottawa est tenue de préparer un rapport d'étape annuel faisant état des progrès de sa stratégie visant à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité ainsi que des progrès accomplis dans l'atteinte des exigences de la LAPHO et de son règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (règlement NAI), conformément au Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2016-2020 approuvé par le Conseil le 23 mars 2016. Le présent rapport fait cette mise à jour et explique en détail les avancées et les réalisations des initiatives d'accessibilité (**Document 1**) en matière de services, de programmes, de renseignements, de communications, de biens et d'installations de la Ville. Ainsi, il témoigne de la volonté de la Ville de faire une place aux personnes handicapées, qu'il s'agisse de résidents, d'employés ou de visiteurs.

En 2017, la Ville d'Ottawa a fait état de sa conformité à la LAPHO et aux normes connexes au gouvernement provincial. Le rapport de conformité sur l'accessibilité de 2017 (**Document 2**) a montré que la Ville respecte toutes les normes générales et les normes applicables en matière de service à la clientèle, d'information et de

communications, de conception des lieux publics et de transport, à deux exceptions près : celles de l'article 3 du règlement NAI « Établissement de politiques en matière d'accessibilité » et celles de l'article 14, « Sites et contenus Web accessibles ».

**1) Article 3 – Établissement de politiques en matière d'accessibilité :** La Ville dispose de plusieurs règlements municipaux qui mentionnent le recours à des animaux d'assistance par les personnes accédant à ses services. Le 1er juillet 2016, différents changements ont été apportés au règlement NAI, notamment la mise à jour de la définition d'« animal d'assistance ». Au moment de la présentation du rapport au gouvernement provincial, ces nouvelles dispositions n'avaient pas encore été intégrées à l'ensemble des règlements municipaux. Le 28 mars 2018, le Conseil a approuvé les changements à tous les règlements qui n'avaient pas été mis à jour. La Ville se conforme donc de nouveau à cette norme.

**2) Article 14 – Sites et contenus Web accessibles :** C'est la deuxième fois que la Ville a indiqué ne pas se conformer à cette norme très complexe. À la demande du gouvernement de l'Ontario, la Ville a également soumis un accord de plan de conformité (**Document 3**) décrivant son échéancier de conformité.

## CONTEXTE

La LAPHO a comme but de « réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1er janvier 2025 » en assurant « l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ».

Le Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées [règlement NAI]) pris en application de la LAPHO décrit en détail les normes relatives aux dispositions générales (y compris l'établissement de politiques en matière d'accessibilité, les plans d'accessibilité, l'obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations et la formation), au service à la clientèle, à l'information et aux communications, à l'emploi, à la conception des lieux publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti) et aux transports.

Pour se conformer au règlement NAI, les organismes comme la Ville d'Ottawa sont tenus de faire ce qui suit : « ils établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux

exigences que leur impose le [...] règlement ». Le Conseil a donc approuvé, en 2016, le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2016-2020.

Le règlement NAI oblige de plus la Ville à « prépare[r] un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre [le plan d'accessibilité pluriannuel] » et sur ses progrès quant à l'atteinte des exigences de la LAPHO et du règlement NAI.

Ce 16e rapport d'étape annuel au Conseil fait le point sur les initiatives et les objectifs d'accessibilité pour l'année civile 2017, ainsi que sur les initiatives d'accessibilité à venir en 2018 et les années suivantes.

Puisque le transport en commun conventionnel (OC Transpo), le transport adapté (Para Transpo) et le train léger (O-Train) sont régis par des autorités fédérales ou indépendantes, les articles portant sur les Normes pour le transport – qui relèvent de la loi provinciale – ne s'appliquent pas à la Ville. La Direction générale des transports est toutefois résolue à respecter l'esprit et l'intention de la norme provinciale; ses efforts en ce sens sont résumés dans le présent rapport.

Bien que Santé publique Ottawa (SPO) et la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) relèvent toutes deux de leur conseil respectif, elles rendent compte de leurs résultats au Conseil municipal par l'intermédiaire du présent rapport. Quant à lui, le Service de police d'Ottawa est considéré comme une « grande organisation » et répond à ses obligations de reddition de comptes séparément de la Ville.

## **ANALYSE**

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

Mis sur pied en 2005, le Bureau de l'accessibilité de la Ville coordonne les initiatives et stratégies communes des directions générales visant la conformité aux obligations prévues par la LAPHO et le règlement NAI. Au nom de leur directeur général, les représentants des directions générales issus des Services de soutien aux activités sont responsables de veiller à la conformité de leur direction générale, de leur service et de leurs secteurs d'activités respectifs et d'en rendre compte. À la fin de chaque année

civile, les directions générales remplissent un rapport sur l'état de leurs obligations de conformité pour ladite année, lequel sert à étayer le rapport annuel au Conseil faisant état des progrès de la Ville dans l'atteinte des exigences de la LAPHO et du règlement NAI. De plus, chaque année impaire et sur demande, la Ville est tenue de remettre au gouvernement provincial un rapport de conformité sur l'accessibilité.

L'année 2017 étant une année impaire, la Ville a dû respecter cette exigence; elle a donc remis son rapport de conformité sur l'accessibilité le 20 décembre. Ce rapport comportait 20 questions relatives aux sujets suivants.

- Pratiques en matière d'emploi accessibles (4)
  - Recrutement;
  - Renseignements sur les mesures de soutien;
  - Formats accessibles et aides à la communication pour les employés;
  - Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.
  
- Aménagement et réaménagement des espaces publics (11)
  - Sentiers récréatifs;
  - Voies accessibles menant à une plage;
  - Promenades de bois;
  - Aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public;
  - Aires de jeux extérieures;
  - Voies de déplacement extérieures;
  - Installations de stationnement hors rue;
  - Comptoirs de services;
  - Guides de file d'attente fixes;
  - Aires d'attente;
  - Éléments accessibles et entretien (Normes pour la conception des espaces publics).

Aux questions concernant l'aménagement ou le réaménagement de voies accessibles menant à une plage et de promenades de bois ainsi que l'aménagement de guides de file d'attente fixes, la Ville a indiqué n'avoir pas fait de tels aménagements. Les questions de suivi ne s'appliquaient donc pas. La Ville a cependant répondu par l'affirmative aux autres questions relatives à l'aménagement et au réaménagement des espaces publics et à celles sur l'emploi.

Le gouvernement de l'Ontario a également posé trois questions relatives aux transports. Elles touchent les éléments suivants :

- Annonces avant la montée des passagers;
- Annonces à bord des véhicules;
- Services de transport adaptés, y compris les critères d'admissibilité, la parité tarifaire et les heures de service.

Le rapport de conformité sur l'accessibilité ne comportant pas d'option « ne s'applique pas », la Ville a répondu « non » aux questions et a ajouté une mention selon laquelle toutes les questions relatives aux transports ne s'appliquaient pas puisque les transports en commun d'Ottawa sont de compétence fédérale.

La dernière question du rapport était la suivante : « Autre que les exigences citées dans les questions ci-dessus, votre organisme respecte-t-il toutes les autres exigences en vigueur en vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées? ».

La Ville a répondu qu'elle ne répondait pas à deux exigences :

- 1) Établissement de politiques en matière d'accessibilité (art. 3 du règlement NAI);
- 2) Sites et contenus Web accessibles (art. 14 du règlement NAI).

Sur le sujet de l'établissement de politiques en matière d'accessibilité, soulignons que la Politique sur l'accessibilité de la Ville demeure en vigueur. La réponse de la Ville concerne plutôt la mise à jour de la définition d'« animal d'assistance » dans ses règlements pour se conformer aux modifications réglementaires provinciales entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2016. Le 21 février 2017, la Commission du transport en commun a approuvé la [mise à jour du Règlement sur le transport en commun](#) (n° 2007-268) pour se conformer à la loi. De plus, le 28 mars 2018, une modification à la définition d'« animal d'assistance » dans les quatre règlements municipaux ci-dessous a été approuvée par le Conseil dans le cadre du rapport *Mise à jour et modification mineures de règlements municipaux* :

- *Règlement municipal sur le contrôle et le soin des animaux (n° 2003-77);*
- *Règlement harmonisé sur les permis (n° 2002-189);*
- *Règlement sur les parcs et les installations (n° 2004-276);*
- *Règlement sur les véhicules de location (n° 2016-272).*

La Ville respecte donc de nouveau cette exigence.

Pour ce qui est des sites et des contenus Web accessibles, la Ville est responsable de veiller à ce que « les sites Web et leur contenu, y compris les applications sur le Web, dont [elle] est responsable directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui autorise la modification du produit » sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Si l'infrastructure du site Web principal de la Ville – ottawa.ca – respecte les exigences des WCAG 2.0 (niveau AA), ce n'est pas le cas de tout son contenu et de toutes ses applications. Comme l'indiquait son accord de plan de conformité 2017 avec le gouvernement de l'Ontario, la Ville a entrepris de former les éditeurs de contenu de ses directions générales – ils sont plus de 200 – aux méthodes liées aux WCAG afin que ses 19 000 pages de contenu Web respectent les WCAG d'ici la fin de 2020.

Bien que la Ville ne respecte pas l'article 14, Sites et contenus Web accessibles, elle est tout de même considérée comme un chef de file dans ce domaine. D'ailleurs, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a elle-même demandé à au moins deux reprises à ce que des représentants de la Ville donnent des présentations sur des questions d'accessibilité des contenus Web.

La Ville a également souligné que les Services de technologie de l'information, les Services juridiques, les Services de l'approvisionnement, la Direction des *services Web* et de la gestion des connaissances, le Bureau de l'accessibilité de la Ville et d'autres directions ont collaboré pour :

- clarifier les normes d'accessibilité requises;
- établir les rôles et responsabilités;
- veiller à la clarté des documents de procédure;
- veiller à l'utilisation constante des documents de formation et des trousseaux pour l'approvisionnement;
- communiquer l'importance de cette exigence aux consultants. »

Dans ses prochains rapports sur le PAMVO ou selon les exigences gouvernementales, la Ville informera le gouvernement provincial de ses progrès quant au respect des normes dans la 30 de sites Web et la 40 d'applications de la Ville.

### **Mise à jour sur les lois et règlements provinciaux et fédéraux sur l'accessibilité**

En vertu du paragraphe 41(5) de la LAPHO, un « examen complet subséquent de l'efficacité de la [...] loi et des règlements » est requis. Le premier de ces examens, *Tracer la voie de l'avenir*, a eu lieu en 2010, suivi en 2015 par le *Deuxième examen législatif de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le 8 février 2018, le gouvernement de l'Ontario a nommé l'ancien lieutenant-gouverneur David Onley pour procéder au troisième examen. Son mandat sera de « [consulter] le public et [d'analyser] les progrès réalisés dans le domaine de l'accessibilité dans d'autres territoires de compétence. L'examen sera terminé d'ici la fin de 2018 et tiendra compte de l'évolution de la LAPHO actuelle et de ses objectifs pour un Ontario accessible d'ici 2025 et au-delà. » Le Bureau de l'accessibilité municipal veillera à ce que la Ville ait des occasions de réagir à cet examen.

Les normes font aussi l'objet d'examens en vertu de la LAPHO. Ainsi, les comités d'examen et d'élaboration des normes révisent les objectifs d'accessibilité à long terme et formulent des recommandations à la ministre, en s'inspirant entre autres des commentaires du public.

Les comités d'examen du transport ont ainsi entrepris leur examen en 2016, puis publié leurs recommandations en 2017. Le Bureau de l'accessibilité a coordonné ses interventions dans ce processus avec la Direction générale des services de protection et d'urgence et la Direction générale des transports. Leurs commentaires (**Document 4**) portaient sur les sujets suivants :

- Dimension des appareils de mobilité;
- Identification des personnes de soutien;
- Animaux d'assistance;
- Taxis accessibles disponibles sur demande;
- Formation des chauffeurs de taxi;
- Élimination des obstacles liés à l'attitude.

La rétroaction de la Ville portait notamment sur le fait que l'examen a passé sous silence la réglementation des services de covoiturage et des exploitants de transport

privé. En particulier, la Ville a indiqué qu'il serait utile de disposer d'une réglementation provinciale qui assurerait aux personnes handicapées un accès équitable aux services fournis à l'aide de technologies de géolocalisation tierces.

De plus, le directeur général de la Direction générale des services de protection et d'urgence a demandé au gouvernement de l'Ontario de modifier la LAPHO et le règlement NAI pour inclure les exploitants de transport privé dans le règlement. Le gouvernement provincial a accusé réception de la demande.

Celui-ci n'a pas encore fait connaître les changements qu'il mettra en œuvre, le cas échéant. Bien que la majorité des dispositions de la norme ne concernent pas la Ville, certaines, comme celles relatives aux taxis, s'y appliquent.

La Ville est heureuse d'avoir mis en place un système permettant aux personnes handicapées d'obtenir un service de taxi accessible, à un coût ne dépassant pas le tarif normal des services de taxi ordinaire. En 2016, le Conseil a adopté son nouveau *Règlement sur les véhicules de location*, dont les dispositions ont mené à la délivrance de quatre nouveaux permis de détenteurs de plaques de taxis accessibles non transférables – il y en a donc maintenant 191 en circulation. En outre, tout permis de détenteurs de plaques délivré dans l'avenir visera des taxis accessibles et ne sera pas transférable.

La Ville a également adressé les demandes suivantes au gouvernement de l'Ontario :

1. Qu'il accorde à la Ville d'Ottawa l'autorité de mettre en place une taxe d'accessibilité et de l'imposer aux exploitants de transport privé qui n'offrent pas de services de véhicules de location accessibles;
2. Qu'il modifie la LAPHO de façon à y inclure les exploitants de transport privé, afin de les lier à la taxe d'accessibilité mentionnée ci-dessus.

Bien que la Ville négocie une surcharge (taxe) volontaire par trajet que lui paieraient les exploitants de transport privé autorisés pour qu'elle améliore les options de service accessibles, les municipalités ne disposent que d'outils législatifs limités pour veiller de manière constante à l'équité et à l'accès aux services accessibles.

En plus de son examen des Normes pour le transport, le gouvernement provincial a mis sur pied des comités d'élaboration de normes d'accessibilité à l'emploi et de normes d'information et des communications. L'examen des Normes pour la conception des espaces publics devrait par ailleurs commencer en 2018.

Le Bureau de l'accessibilité surveillera toute recommandation qui découlera de ces examens, au cas où elle exigerait la modification de la formation ou des politiques pour les activités et les programmes municipaux.

### **Nouvelle norme provinciale en élaboration**

Le gouvernement de l'Ontario a formé des comités d'élaboration de normes pour :

- Le secteur M-12 (maternelle et jardin d'enfants à la 12<sup>e</sup> année);
- Le secteur de l'éducation postsecondaire;
- Le secteur de la santé.

En collaboration avec les directions générales, le Bureau de l'accessibilité évaluera la loi au moment de son dépôt, au cas où elle influencerait sur les activités et les programmes municipaux.

### **Future loi fédérale sur l'accessibilité**

Pour donner suite à une promesse électorale de 2015, le gouvernement canadien a tenu, entre février 2016 et juillet 2017, une consultation publique sur l'adoption future d'une loi fédérale sur l'accessibilité. D'après les résultats de cette consultation, le gouvernement du Canada a décidé de se concentrer sur les six aspects suivants :

- Emploi;
- Accès aux immeubles et autres espaces publics au moyen d'un milieu bâti;
- Moyens de transport, comme l'avion, le train, le traversier et l'autocar;
- Exécution de programmes et prestation de services;
- Information et communications;
- Acquisition de biens et services.

La loi devrait entrer en vigueur en 2018. En collaboration avec les directions générales de la Ville, le Bureau de l'accessibilité l'évaluera au moment de son adoption, au cas où elle influencerait sur les activités et les programmes municipaux, y compris sur les services régis par le gouvernement fédéral comme le transport en commun.

### **Intégrer l'accessibilité une partie de l'activité quotidienne**

Afin d'assurer l'adhésion de la Ville aux 87 clauses d'application législative et à l'esprit et à l'intention de 43 autres sections de l'IASR, le Conseil a approuvé en 2004 la création d'un comité directeur sur l'accessibilité appelé Groupe de travail sur l'accessibilité.

Dirigé par le Bureau de l'accessibilité du Bureau du greffier et avocat général, ce groupe est composé d'un membre dévoué de chaque département et / ou zone de service, y

compris la Bibliothèque publique d'Ottawa et Santé publique Ottawa. Le GTA travaille avec le Comité consultatif sur l'accessibilité, surveille et fait rapport sur les progrès annuels de la Ville en ce qui concerne le plan d'accessibilité pluriannuel et rend compte de la conformité de la Ville à la LAPHO.

Leurs fonctions incluent mais ne sont pas limitées à:

- Remplir les attestations annuelles de la LAPHO du ministère, qui facilitent les mises à jour annuelles du Conseil par le biais du rapport du plan municipal d'accessibilité de la Ville d'Ottawa, ainsi que le rapport de conformité à la province tous les deux ans
- Coordonner les consultations avec la CCA comme requis dans la législation
- Suivre, coordonner et répondre aux demandes de service d'accessibilité et aux plaintes
- Coordonner et maintenir le respect des processus d'accessibilité pour assurer la conformité à des sections spécifiques de la législation, telles que la formation et l'approvisionnement
- Faciliter les stratégies et les réponses aux problèmes liés à l'accessibilité au fur et à mesure qu'ils surviennent
- Fournir de l'information au public sur l'accessibilité des services de la Ville par de nombreux canaux, y compris le Web, les médias et des événements comme la Journée annuelle Accessibilité de la Ville
- Soutenir les groupes de services en intégrant l'accessibilité à leurs services et programmes

En 2017, pour accroître l'efficacité et rationaliser le travail de ce groupe, des membres ont été nommés à partir de l'unité Services de soutien aux entreprises de chaque département, un groupe qui supervise et coordonne les processus ministériels pour les ministères. De plus, un document sur la fonction d'accessibilité du SRS a été élaboré afin d'énoncer clairement les responsabilités des membres par rapport au travail d'accessibilité à la Ville. Cela a permis à la société d'appliquer de l'uniformité à de nombreux processus qui favorisent le respect de la LAPHO.

### **Nouvelles sur le Comité consultatif sur l'accessibilité**

En 2017 et au début de 2018, l'avis du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) a été sollicité. Il a donné ses commentaires sur les sujets suivants au cours de ses réunions :

- Outil d'évaluation de l'accessibilité;
- Consultation pour les projets d'immobilisations de 2018 et les projets de 2017 applicables;
- Voies de déplacement extérieures (aires de repos);
- Places de stationnement sur rue;
- Aires de jeu extérieures;
- Sentiers récréatifs;
- ParaPaie;
- Élections municipales de 2018;
- Matériel de communication auprès des personnes handicapées;
- Budget 2018;
- Étude de conception fonctionnelle du couloir des rues Albert et Slater;
- Lignes directrices sur la conception de mesures de modération de la circulation;
- Accessibilité des terrasses dans l'emprise routière publique;
- Symbole dynamique d'accès.

De plus, en dehors de ses réunions ordinaires, le CCA a fourni de la rétroaction sur les projets suivants de la Ville, soit par l'intermédiaire des groupes de travail, par courriel ou par la participation à un comité :

- Lignes directrices relatives aux évaluations des répercussions sur les transports;
- Examen des critères pour les arrêts d'autobus en zone rurale;
- Étude sur la priorité au transport en commun sur le chemin Merivale et plan de conception communautaire;
- Conception des mesures de modération de la circulation de l'avenue Byron;
- Réaménagement du centre commercial Elmvale Acres;
- Fermeture de la bretelle est reliant l'autoroute 417 à l'avenue Carling;
- Sentier Trans-Orléans;
- Critères pour les arrêts d'autobus en zone rurale;
- Parc Halliburton / Fernbank;
- Construction d'une conduite d'eau principale sur la promenade Brittany;
- Chemin Merivale Nord;

- Évaluation environnementale pour la modification du tracé et l'élargissement du chemin Leitrim;
- Couloir de transport en commun rapide du chemin Baseline;
- Taxe d'accessibilité pour les exploitants de transport privé (Comité);
- Table ronde des aînés;
- Réseau contre la violence envers les personnes handicapées;
- Évaluation environnementale du chemin Lester;
- Projet de revitalisation de la rue Elgin;
- Installation de la rue Booth;
- Pont de l'avenue Bronson.

### **Nouveau processus de consultation du CCA**

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les Services législatifs ont lancé un projet pilote d'un an visant à mettre en place un nouveau processus pour la consultation du CCA par les directions générales. Ainsi, la Ville est tenue de consulter le CCA sur les sujets suivants :

- Exigences et mise en œuvre des normes d'accessibilité;
- Préparation des rapports sur l'accessibilité;
- Plans d'implantation et schémas;
- Sentiers récréatifs;
- Aires de jeux extérieures;
- Voies de déplacement extérieures et aires de repos;
- Places de stationnement sur rue.

La CCA peut aussi donner de la rétroaction sur l'accessibilité dans les projets des directions générales qui ne sont pas visés par les exigences réglementaires. Le processus comprend un formulaire d'inscription en ligne qui comporte des questions relatives au projet :

- Comment les personnes handicapées seront-elles consultées?
- Les exigences de la LAPHO seront-elles toutes respectées?
- Comment le personnel fera-t-il rapport au CCA?

Il est possible d'obtenir la rétroaction du CCA en personne ou par écrit.

Les employés qui se présentent devant le CCA doivent expliquer sur quoi leur direction générale cherche à obtenir de la rétroaction, ce qu'elle demande ou ce dont elle a besoin précisément de la part du CCA. On leur demande aussi d'indiquer si l'initiative

en question élimine ou crée des obstacles; la réponse à cette question alimente les études d'impact sur l'accessibilité requises pour les rapports au CCA et au Conseil. Le suivi de tous les projets est réalisé avec le formulaire sur les rétroactions, dans lequel le personnel indique si les commentaires du CCA ont été intégrés dans l'initiative et, le cas échéant, de quelle façon.

Bon nombre de projets sont à l'ordre du jour des réunions de 2018 du CCA. Le processus fera l'objet d'un examen officiel au début de 2019, mais les premiers commentaires du CCA ont été positifs. De plus, la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a vanté le nouveau processus de la Ville, ayant établi qu'il est le modèle à suivre pour les autres municipalités et organismes.

### **FORMATION SUR LA LAPHO**

Conformément à l'article 7 de LAPHO, la Ville est tenue de fournir une «formation sur les exigences des normes d'accessibilité et sur le Code des droits de la personne de l'Ontario [...], appropriées aux fonctions des employés, bénévoles et autres personnes.

En janvier 2018, 93 et 91% de l'ensemble du personnel avaient suivi une formation à LAPHO, respectivement. Le nombre d'employés actifs sur lesquels repose le taux de conformité est un instantané; ainsi, certains membres du personnel ont peut-être été formés entre le moment où ils ont été embauchés et le moment où le rapport a été achevé. Le nouveau personnel est formé dès que possible. Les autres membres du personnel qui n'ont pas été formés sont ceux qui sont en congé d'invalidité de longue durée, en congé de maternité, en congé autorisé, etc. À ce titre, il n'est pas possible de les former avant d'être actifs sur le lieu de travail. Le personnel a plusieurs options pour recevoir sa formation. La première est l'orientation corporative en classe, «LAPHO: Accessibilité pour tous», offerte au personnel à temps plein et à certains étudiants d'été. Ce cours est ancré dans le principe d'apprentissage par l'expérience des adultes, selon lequel les participants transmettent leurs connaissances collectives, guidés par le formateur d'entreprise, et appliquent - et, ce faisant, conservent - ce qu'ils ont appris. Grâce à divers mécanismes, notamment des présentations, des dialogues et des travaux de groupe, les participants peuvent poser des questions dans un contexte de collaboration et quitter la séance avec compréhension et confiance concernant leurs droits et responsabilités en vertu de la LAPHO. En effet, sur une échelle de notation de un à cinq, 1 étant insatisfait et 6 étant très satisfait, 89% des participants ont donné 5 ou plus.

Un échantillon de commentaires d'évaluation comprend:

- «Formateur [excellent] dont la passion et l'expérience avec le sujet enrichit le cours et a permis une discussion active. J'ai également pensé que les discussions et les activités de groupe renforçaient le matériel
- "Entendre les expériences personnelles [du formateur] a rendu [le cours] plus percutant
- "L'expérience personnelle de l'instructeur a été d'une grande aide dans l'apprentissage
- "C'était une séance d'entraînement fantastique. Très engageant et accessible. Juste la bonne quantité de temps. Grande utilisation des techniques d'apprentissage interactives
- «La meilleure formation en matière de LAPHO à laquelle j'ai participé
- "J'ai aimé l'interactivité
- «J'ai suivi de nombreux cours sur la LAPHO, mais c'était de loin le meilleur et le plus informatif. Je me sentais préparé et à l'aise d'aller de l'avant
- "Très satisfait de la qualité du service. Je vais retenir les informations et je prévois d'être plus inclusif "

D'autres départements offrent ce cours en classe à travers leurs propres formateurs. Comme par le passé, le Bureau de l'accessibilité a également offert une formation en classe à certains étudiants d'été. Certains membres du personnel à temps partiel, temporaires, occasionnels et autres peuvent suivre une version du cours en ligne. Les offres en ligne sont disponibles pour le personnel en réseau ou non.

Avant juin 2017, les membres du personnel qui suivaient la formation en ligne suivaient deux cours distincts pour satisfaire à leurs exigences de formation: un pour la norme de service à la clientèle et un autre pour les autres normes de la LAPHO.

Dans son plan de formation ministériel de 2009, le Bureau de l'accessibilité a noté que, par rapport à l'offre d'apprentissage en ligne de la province: «Ce format convient aux postes au sein de l'organisation qui ont peu d'interaction avec les personnes handicapées pour rafraîchir leurs connaissances. »Autrement dit, il répond aux exigences législatives, mais ne fournit pas les mêmes résultats d'apprentissage que l'enseignement en classe. Néanmoins, l'instruction en classe n'est pas réalisable pour tous les employés et, en juin 2017, le Bureau de l'accessibilité a lancé une nouvelle formation en ligne, «LAPHO: Accessibilité pour tous», en anglais et en français. D'une durée d'environ deux heures, cette formation comprend les exigences mises à jour des normes de service à la clientèle et de la norme sur la conception des espaces publics

(environnement bâti). Les exigences actuelles relatives au Code des droits de la personne de l'Ontario, aux exigences générales (telles que la formation, l'approvisionnement et les politiques et procédures) et aux normes d'information et de communication, d'emploi et de transport ont été intégrées. En outre, le Bureau des droits des personnes handicapées du District de Columbia a autorisé à l'utilisation de leur vidéo de formation au service à la clientèle; de même, la Commission ontarienne des droits de la personne a autorisé à utilisation leur vidéo sur l'handicape et le Code des droits de la personne de l'Ontario; Les deux vidéos ont fourni une expérience d'apprentissage plus dynamique aux participants.

Comme il n'y a plus de cours en ligne distincts pour le Service à la clientèle accessible et d'autres normes de la LAPHO, cette formation fusionnée a facilité le suivi des résultats de la formation.

La Ville offre au personnel d'autres formations liées à la LAPHO et au travail pour compléter et renforcer la législation complexe. Ceux-ci comprennent, sans toutefois s'y limiter, les responsabilités en matière d'approvisionnement accessible, de gestion et de supervision de la LAPHO et les documents accessibles.

L'atelier sur l'approvisionnement accessible est offert par le Bureau de l'accessibilité au personnel responsable des achats afin de leur fournir les outils nécessaires pour intégrer et suivre les caractéristiques accessibles dans les achats. Les participants explorent ce que sont les caractéristiques accessibles, les considérations lors de l'achat d'articles et de l'administration des contrats, et comment améliorer l'accessibilité des biens, des services et des installations en général. Ils appliquent ce qu'ils apprennent dans un petit groupe, format interactif. En 2017, 186 membres du personnel ont participé à cet atelier.

Les nouveaux gestionnaires et superviseurs reçoivent également une formation sur leurs responsabilités, en tant que gestionnaires et superviseurs, pour mettre en œuvre les obligations de conformité de la LAPHO. En 2017, 61 gestionnaires et superviseurs ont suivi ce cours offert par le Bureau de l'accessibilité.

La formation sur la façon d'élaborer des documents accessibles pour les rapports des comités et du Conseil est divisée en deux volets: les documents Word accessibles et les PDF accessibles (CommonLook). En fournissant au personnel les outils nécessaires pour satisfaire à cette exigence en vertu de l'article 14 de la LAPHO, le personnel est en

mesure d'afficher en temps opportun le contenu conforme aux WCAG sur le site Web d'eAgenda, offrant ainsi un accès équitable à l'information municipale.

En 2017:

- 88 employés supplémentaires ont suivi une formation sur la façon de rendre les documents Word accessibles (une combinaison de cours en classe et en ligne)
- 64 employés supplémentaires ont suivi une formation en classe sur la façon de créer des fichiers PDF accessibles

Chaque année, la Ville d'Ottawa collabore avec l'Association de la construction lourde de la capitale nationale et Ingénieurs-conseils de l'Ontario (section locale) pour présenter une série éducatifs sur différents sujets aux employés, consultants et entrepreneurs de la Ville. Le 9 février 2017, une session d'une demi-journée a été consacrée à «Personnes en mouvement pendant la construction», qui a réuni une centaine d'employés municipaux et une centaine de consultants et entrepreneurs, couvrant de nombreuses facettes de la mobilité des véhicules et des piétons.

La Ville oblige également tous ses bénévoles à suivre une formation sur toutes les normes de la LAPHO. De plus, la Ville exige que des tiers, comme des entrepreneurs et des consultants, s'assurent que leur personnel est formé et que les dossiers de formation sont fournis sur demande. Ces stipulations sont décrites dans les conditions générales d'affaires avec la Ville.

Au 30 novembre 2017, 355 autres volontaires ont été formés en service à la clientèle accessible et 354 à la LAPHO, la majorité d'entre eux en ligne grâce à des modules adaptés à leurs rôles spécifiques de volontaires.

Pour aider les bénévoles et les entrepreneurs à s'acquitter de leurs obligations en matière de conformité, la Ville offre un lien vers les formations de la LAPHO sur [ottawa.ca](http://ottawa.ca).

À la fin de 2017, les Services d'urgence et de protection ont lancé une formation en ligne pour le Programme des mesures de protection de l'entreprise; Ce programme libre-service informe le personnel des options pour se protéger d'une menace à la vie, à la santé publique ou à la sécurité. Au 30 novembre 2017, 416 ont terminé cette formation.

Afin de s'assurer que les vidéos de formation existantes étaient conformes au Programme des mesures de protection, les deux vidéos suivantes ont été mises à jour:

- Information individualisée sur les interventions d'urgence en milieu de travail pour les employés handicapés Responsabilités des gestionnaires et des superviseurs
- Information individualisée sur les interventions d'urgence en milieu de travail

Le Guide du gestionnaire et le Guide de discussion à l'intention des employés ont également été mis à jour pour répondre aux exigences du programme.

### **L'ACCESSIBILITÉ EN 2017 : AVANCÉES ET FAITS MARQUANTS**

La section suivante décrit les faits marquants des diverses initiatives entreprises en 2017 par les directions générales pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité des services, des programmes, des politiques, des achats et des projets de la Ville. La liste complète de ces initiatives figure au **document 1**, où sont également répertoriées les initiatives ajoutées par les directions générales dans l'année.

L'administration municipale continue de veiller à ce que les achats de la Ville tiennent compte des critères et options d'accessibilité édictés à l'article 5 du règlement intitulé *Normes d'accessibilité intégrées* (règlement NAI). La Ville fait le nécessaire pour que les critères et options d'accessibilité soient, dans la mesure du possible, pris en compte dans les mesures d'approvisionnement, et ce, quel que soit le montant. En 2017, les Services de l'approvisionnement ont attribué 1 610 contrats de plus de 15 000 \$ en vertu des pouvoirs délégués, ce qui représente en tout 562 M\$. Sur le plan de la valeur, les exigences d'accessibilité ont été appliquées dans 96,3 % de ces nouveaux achats, après rectification pour ceux qui échappent à la règle. Ce chiffre, comparable à celui de 2016, représente les contrats octroyés dans les domaines de la construction, du parc automobile et de l'équipement, des biens, de la technologie de l'information, des services d'entretien et des services professionnels.

Quant au processus d'enregistrement des achats de moins de 15 000 \$, les directions générales ont attesté qu'il avait été mis en œuvre dans leurs secteurs d'activité respectifs. Il sera réexaminé en 2018. Et, comme on le voit ci-dessous, le personnel reçoit une formation à ce sujet lors de l'Atelier sur les processus d'approvisionnement accessibles.

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le 1<sup>er</sup> juin 2017, la Ville a organisé sa 14<sup>e</sup> Journée de l'accessibilité, un événement public annuel qui souligne les progrès qu'elle a accomplis en matière d'accessibilité. Cette année, ses partenaires étaient les Ressources humaines et le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE). La journée, qui avait pour thème l'« employabilité », portait sur les avantages et les pratiques exemplaires liés à l'augmentation de la proportion de personnes handicapées sur le marché du travail.

La journée a débuté par une cérémonie d'ouverture à laquelle ont participé les directeurs de plusieurs directions générales et par un mot de bienvenue du gouvernement du Canada, du maire suppléant Bob Monette et du directeur municipal Steve Kanellakos. Rich Donovan, directeur général du Return on Disability Group, a prononcé une allocution sur l'invalidité, à la suite de quoi a été projeté le film *Talent Untapped*, de Anna-Karina Tabuñar, suivi d'une période d'échange avec la réalisatrice. Après un dîner de réseautage, les participants ont assisté à des ateliers organisés par le personnel des RH et les représentants du PAIRE :

- Conseils pour des candidatures réussies;
- Préparation des entrevues;
- Mesures d'adaptation.

L'obtention des commentaires du public est une exigence de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) qui figure également dans la Politique sur l'accessibilité de la Ville. Selon ces deux textes, la Politique doit préciser de quelle façon la Ville traitera la rétroaction sur la prestation des biens, des services et des programmes aux personnes handicapées, c'est-à-dire de quelle façon elle les sollicitera, les transmettra au personnel compétent, y répondra, les consignera et en fera le suivi. Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2017, le Bureau de l'accessibilité a répondu à 108 demandes d'information, plaintes et demandes de service portant sur l'accessibilité.

On peut répartir les demandes de service reçues directement par le Bureau de l'accessibilité comme suit :

- 40 % – service à la clientèle;
- 38 % – environnement bâti;
- 8 % – information et communications;
- 7 % – transports

- 5 % – emploi;
- 2 % – formats accessibles.

En 2017, la Ville a mis en place deux autres mesures pour mieux repérer et recueillir les commentaires de la population sur les questions d'accessibilité et mieux en rendre compte.

- Une case « Accessibilité » a été ajoutée au système Lagan utilisé par les agents du 3-1-1, ainsi qu'au système de commentaires en ligne d'ottawa.ca.
- Marval, une solution logicielle intégrée de dépannage, a été déployée en octobre. Utilisée par toutes les directions générales, elle permet au personnel de consigner les commentaires en matière d'accessibilité, de les repérer et d'y donner suite.

Ces nouveaux indicateurs et processus aideront l'administration à repérer plus facilement les commentaires de la population, et ainsi à mieux en rendre compte.

Toujours en 2017, le personnel a fourni 12 factures de services d'eau, 17 relevés d'imposition foncière provisoires et 36 relevés d'imposition foncière finaux dans les formats accessibles répondant le mieux aux besoins des résidents handicapés.

Pour améliorer l'accessibilité physique pendant l'hiver 2016-2017, la Ville a continué de financer le Programme Snow-Go et le Programme d'aide Snow-Go. Ces derniers aident les personnes âgées et les personnes handicapées à faible revenu qui ne peuvent pas déneiger leur allée par elles-mêmes. Les résidents admissibles se voient ainsi offrir un service de jumelage avec un entrepreneur en déneigement et peuvent éventuellement obtenir une aide financière. Ces deux programmes, administrés par des agences de soutien communautaire locales, ont permis de donner suite à plus de 1 945 appels, d'aider 687 personnes âgées et personnes handicapées et de verser 59 680 \$ de subventions.

Pour inciter les personnes handicapées à participer aux programmes de loisirs, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a continué à évaluer et à revoir ses programmes. Grâce aux programmes récréatifs intégrés offerts dans divers centres communautaires, les enfants, les jeunes et les adultes handicapés peuvent s'adonner à des activités en groupe. En réponse aux demandes des résidents, des séjours en camps spécialisés, entre autres des camps d'été pour les jeunes de 13 à 17 ans, ont été ajoutés à la liste des activités offertes en 2017.

Aux clients qui sont confinés chez eux pendant plus de trois mois à cause de leur âge, d'une maladie ou d'une invalidité, et qui ne peuvent donc pas se rendre dans une succursale de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) ni à un arrêt du Bibliobus, les Services à domicile de la BPO proposent un programme gratuit et bilingue : mini bibliothèques, livraisons à domicile et lien avec les résidences pour personnes âgées. Ce service a profité à un peu plus de 700 personnes. En 2017, grâce à une subvention de l'Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa (AABPO), les Services à domicile ont offert à leurs clients des activités similaires à ce qu'on pourrait trouver en succursale. Au programme : divertissement et plaisir, grâce entre autres à des prestations musicales, à des spectacles de magie et à des visites d'auteurs. D'après les échos des clients, ces activités ont été très appréciées et salutaires, surtout dans les résidences qui ne peuvent pas offrir des programmes d'activités de grande envergure.

Tout au long de l'année, les Services de technologies et les Services d'accessibilité de la BPO ont revu les technologies et les postes de travail d'assistance dans les 33 succursales afin de les rendre plus adaptés aux personnes handicapées. Ils ont notamment acheté des écrans tactiles, plus faciles à utiliser pour les gens qui ont des problèmes de dextérité et qui ont du mal à se servir de la classique souris, par exemple les personnes âgées. L'installation du système d'exploitation Windows 10, doté de diverses caractéristiques d'accessibilité, a aussi facilité la navigation pour le personnel et les clients.

La Direction générale des services sociaux et communautaires offre plusieurs programmes et services aux personnes handicapées :

- Le programme Soutiens essentiels de santé et de services sociaux (SESSS), qui permet aux personnes handicapées, fragiles ou âgées à faible revenu de rester autonomes pour éviter d'être placées en établissement. Beaucoup de bénéficiaires de ce programme ont besoin d'articles ou de services de façon ponctuelle, mais certains ont des besoins qui nécessitent une prise en charge permanente de la part des Services sociaux. En 2017, le programme a permis d'aider 2 000 personnes.
- Les Services d'appui à domicile font appel à des organismes locaux d'aide familiale pour offrir des services légers aux bénéficiaires de l'aide sociale et aux personnes à faible revenu qui ont des problèmes de santé

graves et qui souhaitent préserver ou améliorer leur niveau de vie à la maison. En 2017, le programme comptait 1 400 clients.

- Grâce au Programme communautaire d'aide aux demandes d'adhésion au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), qui s'inscrit dans le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance de la Direction générale, le Centre 454 a reçu 100 % des fonds nécessaires pour offrir le programme d'aide en question. Celui-ci aide les personnes handicapées et limitées, y compris celles qui bénéficient du programme Ontario au travail, à faire une demande d'adhésion au POSPH, ce qui comprend la demande initiale, l'orientation vers une évaluation médicale et l'examen médical. D'après le rapport de 2016 du Centre 454, les clients avaient les problèmes de santé suivants (troubles concomitants compris) :
  - Problèmes de santé mentale – 77 %;
  - Handicap physique – 44 %;
  - Toxicomanie – 29 %;
  - Problèmes développementaux – 11 %.

En 2017, 169 résidents ont ainsi bénéficié du POSPH. Parmi les avantages du programme, mentionnons la hausse du revenu, la réduction du recours aux services médicaux d'urgence, la hausse de l'accès à des logements stables ou à de meilleurs logements, et l'amélioration de la stabilité dans la prise de médicaments faisant suite à un diagnostic. Depuis 2015, grâce au programme, on constate une diminution du délai d'admission au POSPH.

## **INFORMATION ET COMMUNICATION**

La Ville d'Ottawa a mis en œuvre une stratégie pour répondre aux exigences liées aux sites et aux contenus Web mentionnées dans la partie « Normes pour l'information et les communications » du règlement NAI. Selon les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), tous les sites, contenus et applications Web appartenant à la Ville ou administrés par cette dernière doivent respecter 38 critères d'accessibilité bien précis, grâce auxquels les gens peuvent utiliser des technologies d'assistance telles que les lecteurs d'écran pour accéder à la totalité de l'information et en ligne.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le 17 décembre 2016 a été mise en service une nouvelle mouture d'ottawa.ca, le site de la Ville, conforme aux WCAG 2.0 (niveau AA). La Ville s'emploie maintenant à assurer la conformité du contenu. En

décembre 2017, ServiceOttawa a créé et pourvu un poste à temps plein, celui de coordonnateur à l'accessibilité du Web. La personne qui l'occupe devra, en concertation avec les directions générales, déterminer et gérer la charge de travail nécessaire pour que le contenu devienne conforme.

Le personnel a procédé à des contrôles aléatoires du contenu d'ottawa.ca, et les problèmes d'accessibilité qui revenaient le plus souvent étaient liés à la structure des titres, au texte de remplacement des images, aux légendes et aux titres de tableaux, à l'indication de l'objectif des liens et aux transcriptions et aux sous-titres des fichiers multimédias en différé. Le personnel responsable du Web dans les directions générales a reçu une formation, et les nouvelles exigences ont été ajoutées aux lignes directrices et normes en matière de publication Web.

Le groupe ServiceOttawa, qui relève de la Direction générale de l'innovation et du rendement, a continué de montrer au personnel de la Ville comment créer et valider des documents accessibles pour le grand public. Le 7 décembre 2017, il a organisé le premier congrès de la Ville sur le Web ouvert, qui portait sur les pratiques d'accessibilité que doivent observer les créateurs de contenu et les développeurs Web. La conférencière principale a parlé du point de vue de l'utilisateur, après quoi des présentations ont été données toute la journée par le personnel de la Ville et des experts externes. En tout, 123 personnes étaient présentes, dont 106 employés de la Ville.

Les Services de technologie de l'information (STI), qui relèvent de la Direction générale des services organisationnels, ont travaillé main dans la main avec le Bureau de l'accessibilité et ServiceOttawa tout au long de 2017 pour créer un programme capable de suivre la réparation, le remplacement ou l'élimination des applications destinées au grand public qui sont non conformes aux WCAG, afin que l'application des exigences de la Ville gagne en uniformité. Ce programme permettra entre autres à la Ville de mieux formuler ces exigences dans ses contrats d'achat d'applications, d'entretenir ses outils de contrôle, d'améliorer l'uniformité des contrôles, d'ajouter la conformité à l'accessibilité au cycle d'élaboration des projets et de mettre à jour la procédure d'élaboration et d'essais en matière d'accessibilité à l'échelle de la Ville.

Les STI ont installé la suite Microsoft Office 2016 dans toute l'administration municipale, ce qui représente environ 11 600 ordinateurs. Cette version comporte beaucoup de nouvelles fonctions d'accessibilité, telles que le zoom et la possibilité de faire lire le texte à haute voix.

Le groupe Information du public et Relations avec les médias de la Direction générale de l'innovation et du rendement, les Services de technologie de l'information de la Direction générale des services organisationnels et le Bureau du greffier municipal et de l'avocat général ont cherché sur le marché un système de webinaire pour la Ville. Il se trouve qu'il n'y a pas encore de système qui réponde aux exigences d'accessibilité et de bilinguisme de la Ville. Les directions générales continueront de surveiller le marché.

Le groupe Information du public et Relations avec les médias est responsable de la mise en œuvre de la Stratégie d'engagement du public. En 2017, il a consulté les Services des installations, le Groupe de travail sur l'accessibilité et bien d'autres acteurs du domaine afin de savoir quels outils, équipements et logiciels acheter pour rendre les activités d'engagement du public de la Ville plus accessibles. Ont ainsi été achetés :

- un pupitre réglable;
- un téléphone d'audioconférence à haut-parleur sans fil (de marque Polycom);
- des télévisions pour l'affichage des sous-titres;
- des appareils d'écoute portatifs à boucle magnétique FM.

Deux logiciels d'engagement du public ont été achetés et mis en place à l'échelle de la Ville : l'outil de sondage CheckMarket et l'outil d'inscription Eventboost. Ils respectent tous deux les exigences des WCAG et peuvent donc être utilisés par les personnes handicapées.

La Ville a aussi acheté et fait installer à l'hôtel de ville un système d'orientation pour aider les personnes ayant une perte de la vision à repérer par elles-mêmes les centres du service à la clientèle et les salles de réunion grâce à une application mobile. Le système est actuellement à l'essai, après quoi il sera mis à la disposition des visiteurs. Le groupe Information du public et Relations avec les médias a par ailleurs collaboré avec le Centre d'apprentissage pour mettre à jour les cours de formation sur l'engagement du public destinés aux membres du personnel concernés par les questions d'accessibilité.

Les 19 et 20 octobre 2017, le Bureau de l'accessibilité a accueilli le congrès provincial de l'Ontario Network of Accessibility Professionals. Devant les participants, James van Raalte, directeur général du Bureau de la condition des personnes handicapées du gouvernement du Canada, a fait le point sur l'élaboration de la nouvelle loi fédérale sur l'accessibilité. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario a organisé une

séance d'échange de pratiques exemplaires en environnement bâti. La Ville a ensuite présenté les pratiques exemplaires en matière d'élections accessibles, de comités consultatifs sur l'accessibilité, de transport et d'environnement bâti en vigueur dans plusieurs municipalités avant-gardistes de l'Ontario, dont Ottawa.

## **EMPLOI**

Tout au long de 2017, les Ressources humaines ont continué à former des employés et des gestionnaires, nouveaux comme anciens. Ces cours ont pour objectif d'inculquer les compétences et les connaissances nécessaires pour créer un milieu tolérant où tous les employés comprennent leurs différences, les valorisent et les respectent, qu'elles touchent la diversité de genre, la race, l'âge, la langue, l'instruction, les valeurs, l'incapacité, l'orientation sexuelle ou la structure familiale. Ainsi :

- 71 gestionnaires ont suivi le cours « Diriger un effectif diversifié »;
- 2 172 membres du personnel ont suivi un ou plusieurs cours liés à l'accessibilité parmi les suivants : « Formation sur le respect en milieu de travail », « Diriger un effectif diversifié » et « Apprendre à ma façon ».

La Ville s'est associée au Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE), une initiative de Centraide dont le but est de sensibiliser les employeurs aux avantages que représente le recrutement de personnes handicapées afin d'aider celles-ci à trouver un emploi rémunéré à Ottawa. Pour renforcer le partenariat entre ces deux entités, un spécialiste en diversité et en inclusion de la Ville préside les réunions du PAIRE, auxquelles assiste d'ailleurs depuis décembre 2017 un employé de l'Unité du recrutement et de la dotation de la Ville. Qui plus est, le personnel des Ressources humaines a siégé au Comité de l'urbanisme lors de la conférence annuelle du PAIRE, en juin 2017, et y a rencontré des organismes membres tels que LiveWorkPlay et La Marche des dix sous du Canada pour en savoir plus sur leurs programmes et faire valoir les perspectives d'emploi à la Ville d'Ottawa.

La feuille de route pour la santé mentale en milieu de travail de la Ville profite aux employeurs et aux employés, ainsi qu'à leur famille. C'est dans ce cadre qu'en 2017, en concertation avec le Comité du mieux-être et le Comité consultatif du Programme d'aide aux employés, le personnel des Ressources humaines et de Santé publique Ottawa a lancé une série de vidéos sur la santé mentale au travail. Les thèmes étaient les suivants : le rôle du stress, comprendre la santé mentale, l'anxiété, la dépression, l'état de stress post-traumatique, la toxicomanie, le suicide et la recherche d'aide, la santé mentale au travail et comment préserver sa santé mentale.

Pour sa part, la Direction générale des services sociaux et communautaires exécute l'Initiative de traitement de la toxicomanie (ITT), un service d'aide à l'emploi destiné aux bénéficiaires du programme Ontario au travail aux prises avec des problèmes de toxicomanie qui les empêchent de trouver ou de garder un emploi. Au programme : aiguillage vers des services d'évaluation et de traitement et aide à l'emploi ciblée. Chaque mois, c'est 87 personnes en moyenne qui bénéficient ainsi d'un soutien intensif.

En partenariat avec plusieurs agences et organismes de soutien communautaire comme Ottawa-Carleton Lifeskills et l'Ottawa-Carleton District School Board, OC Transpo a poursuivi son programme d'expérience professionnelle avec 16 personnes handicapées.

## **TRANSPORT**

Le nouveau Règlement sur les véhicules de location a été adopté à la fin de 2016. Il a pour objet la réglementation, la délivrance de permis et la régie des véhicules de location, c'est-à-dire les taxis, les chauffeurs de taxi, les détenteurs de plaque de taxi, les intermédiaires en services de transport par taxi, les services de limousine et les exploitants de transport privé.

En 2017 sont entrés en vigueur de nouveaux droits de permis, dont sont exemptés les chauffeurs de taxi accessible. De plus, quatre nouveaux permis de détenteur de plaque de taxi ont été accordés.

Comme beaucoup d'exploitants de transport privé ne peuvent pour l'instant pas transporter les personnes qui utilisent des appareils de mobilité (fauteuil roulant électrique, scooter électrique), le directeur général de la Direction générale des services de protection et d'urgence a négocié la facturation de frais supplémentaires volontaires par course. Les Services des règlements municipaux concluent une entente similaire avec chaque exploitant de transport privé qui reçoit un permis.

En prévision de l'ouverture de la Ligne de la Confédération de l'O-Train, qui reliera la station Blair à la station Tunney's Pasture, a été ajouté à la station Tremblay un ascenseur pour chaque quai, comme dans toutes les autres stations de la ligne. Quand la station entrera en service en 2018, cet ascenseur limitera l'incidence des pannes et améliorera ainsi l'accès au transport au commun pour les personnes handicapées, notamment celles dont la mobilité ou l'endurance est réduite.

En mars 2017, le Conseil municipal a donné le coup d'envoi de l'Étape 2 du projet du train léger, qui représente environ 40 km de voies :

- Prolongement vers l'ouest de la Ligne de la Confédération de l'O-Train : à partir de la station Tunney's Pasture, au-delà de Bayshore jusqu'à la promenade Moodie, et au sud-ouest jusqu'au Collège Algonquin;
- Prolongement vers l'est de la Ligne de la Confédération de l'O-Train : à partir de la station Blair, au-delà de la Place d'Orléans jusqu'au chemin Trim;
- Prolongement vers le sud de la Ligne Trillium de l'O-Train jusqu'au croisement du chemin Earl Armstrong et du chemin Bowesville à Riverside-Sud;
- Ajout d'une liaison ferroviaire vers l'aéroport depuis la station South Keys sur la Ligne Trillium;
- Ajout de 23 stations et de 38 véhicules de train léger entièrement accessibles pour la Ligne de la Confédération et la Ligne Trillium de l'O-Train, grâce auxquels 70 % des résidents habiteront à moins de cinq kilomètres du train.

Toutes les installations comportent des voies d'évacuation et des issues de secours pour les personnes handicapées, conformément à la LAPHO et au Code du bâtiment de l'Ontario.

Pour améliorer l'accès piétonnier aux stations et aux infrastructures de la Ligne de la Confédération de l'O-Train, la Direction générale des transports a poursuivi l'installation de rampes d'accès avec indicateurs tactiles de surface de marche à plusieurs intersections. Ces rampes faciliteront le déplacement des personnes à mobilité réduite, aveugles et déficientes visuelles.

En 2017, OC Transpo a annoncé l'instauration de l'EquiPass, un laissez-passer mensuel de transport en commun abordable destiné aux résidents dont le revenu du ménage est inférieur au seuil de faible revenu fixé chaque année par le gouvernement du Canada. L'EquiPass coûte la moitié d'un laissez-passer mensuel ordinaire.

En avril 2017 a été installé sur les autobus un système d'annonces extérieures. Celui-ci diffuse un message audible annonçant le circuit et la destination de l'autobus lorsque la porte avant est ouverte. La même information s'affiche sur le panneau de destination extérieur. Grâce à cette technologie, les clients qui ne pouvaient pas lire le panneau de

destination d'un autobus en approche – notamment les personnes aveugles ou déficientes visuelles – peuvent maintenant utiliser le transport en commun en toute autonomie et sécurité. La mise en place de ce système a été inspirée par les conclusions d'un groupe de travail composé de résidents et de représentants du Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville, de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada, du Conseil canadien des aveugles et des Initiatives des femmes pour la sécurité environnementale.

Tous les nouveaux feux de circulation équipés de signaux accessibles pour piétons doivent aussi être dotés d'un signal piétonnier à décompte. L'association de ces deux dispositifs améliore la sécurité : grâce au décompte, les piétons savent plus précisément le temps qu'ils ont pour traverser en toute sécurité, ce qui facilite la prise de décision pour les personnes à mobilité ou à endurance réduite. En 2017, 31 feux de circulation ont ainsi été équipés. En 2018, la Direction générale des transports continuera de faire le nécessaire pour que tous les signaux accessibles pour piétons nouvellement installés ou modernisés conformes à la LAPHO soient dotés d'un signal de décompte.

Les signaux accessibles pour piétons sont des signaux audibles, tactiles, vibrotactiles et visuels qui aident les piétons, notamment ceux qui sont aveugles, déficients visuels ou sourds et aveugles, à savoir quand et dans quelle direction ils peuvent traverser à un carrefour à feux. En 2017, 66 signaux ont été installés, ce qui porte à 121 le nombre total de signaux accessibles pour piétons conformes à la LAPHO dans la ville. À l'heure actuelle, 909 carrefours à feux sur 1 171 sont dotés de signaux sonores, soit environ 77,6 %.

La Ville entend poursuivre l'aménagement de connexions entre les trottoirs qui ne sont pas prévues par la *Loi sur l'aménagement du territoire*, et sans lesquelles il y a des ruptures du réseau piétonnier qui peuvent nuire aux personnes handicapées, notamment celles qui utilisent des appareils de mobilité. Les projets de la Ville consistent généralement à relier un quartier à un nouvel aménagement en passant par un terrain vacant.

En 2017, la Direction générale des transports a ainsi raccordé des trottoirs aux endroits suivants :

- Promenade Vanier (du côté sud, à 200 m à l'ouest du privé Meilleur);

- Promenade West Ridge à Stittsville (du croissant Adamson au croissant Franklin Cathcart).

Les liens piétonniers prévus pour 2018 sont les suivants :

- Promenade Longfields (de la promenade Highbury Park à l'avenue Via Verona);
- Avenue Rockingham (de la rue Bank au boulevard Clementine);
- 1590, boulevard Belcourt;
- Chemin Hazeldean (de 135 m à 250 m à l'est de la promenade Kittiwake).

En partenariat avec la Direction générale des transports, la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique a commencé à construire une passerelle pour piétons et cyclistes au-dessus du canal Rideau entre l'avenue Fifth et la rue Clegg. Entièrement accessible, ce nouveau lien facilitera les déplacements et raccourcira les distances entre le quartier Glebe et le Vieil Ottawa-Est, ainsi que vers les stations Hurdman et Lees de la Ligne de la Confédération de l'O-Train. La construction de la passerelle se poursuivra en 2018 et devrait se terminer en 2019.

La Direction générale des transports continuera de renouveler l'éclairage des rues afin d'en améliorer la sécurité et l'accessibilité pour les piétons et les véhicules. En 2017, elle a ainsi converti 14 367 lampadaires à la technologie DEL. Elle compte entre autres installer des lampes à DEL, plus brillantes, sur les lampadaires et remplacer l'éclairage et les poteaux d'électricité lorsque ce sera possible. En 2018, l'objectif est de convertir 15 700 lampadaires de plus.

La Direction générale des transports effectuera la conception fonctionnelle de plusieurs projets de réfection de la voirie. Puisque leurs infrastructures souterraines (eaux et égouts) seront remplacées, ces voies publiques seront entièrement remises à neuf et pourront même être réaménagées, par exemple être dotées de trottoirs. En 2017, la Direction générale a procédé à l'examen fonctionnel et à la conception fonctionnelle de plusieurs rues qui devraient être entièrement remises à neuf dans les deux prochaines années. Elle a recommandé l'ajout de trottoirs aux endroits suivants, sous réserve d'une conception détaillée :

- Rues Hogan et Ness;
- Avenues N, O, P, Q et R;

- Avenue Borthwick et chemin Gardenvale;
- Rue Gibson et avenues Denver, Tampa et Orlando;
- Avenue Hilliard, croissant Millbrook, boulevard Farlane et voie Wallford;
- Rue Larkin et avenue Lepage;
- Avenue Mailes;
- Promenade Valley et avenue Foley.

La Direction générale compte mener un examen permanent des futurs projets de réfection complète pour déterminer où aménager des installations améliorant l'accessibilité, par exemple des trottoirs et des passages pour piétons.

En 2018, la rue Catherine, la rue Isabella, l'avenue Chamberlain et la promenade Alta Vista (de l'avenue Billings à l'avenue Kilborn) feront l'objet d'importants travaux de cadrage.

En 2018, au terme de l'étude de conception fonctionnelle de réaménagement des couloirs des rues Albert et Slater après le projet de train léger (de la rue Bay à la rue Waller, pont Mackenzie King compris), des modifications provisoires auront lieu entre les rues Bay et Waller pour permettre l'élimination des voies du Transitway.

La Direction générale a également terminé l'étude de conception fonctionnelle de la rue Elgin (de l'avenue Laurier Ouest à la promenade Reine-Élisabeth), de la rue Waverley (de la rue Elgin à la ruelle Jack-Purcell) et de l'avenue Hawthorne (du pont Pretoria à la rue Main). Approuvé par le Conseil municipal en mai 2017, le plan prévoit :

- l'élargissement des trottoirs pour qu'ils fassent au moins deux mètres de large, conformément aux normes de conception accessible de la Ville;
- le raccourcissement du passage pour piétons à toutes les intersections;
- l'agrandissement de certains arrêts de transport en commun;
- l'ajout de places flexibles de stationnement sur rue et de places assises modulables.

Favorable au plan, le Comité consultatif sur l'accessibilité a approuvé en avril 2017 une motion allant dans le sens des recommandations du personnel de la Direction générale des transports, qui préconisait l'élargissement des trottoirs de la rue Elgin. La Direction générale entend poursuivre la conception détaillée de la rue Elgin, de la rue Waverley et de l'avenue Hawthorne, où les travaux devraient débuter en 2019.

La Direction générale compte aussi procéder à des évaluations environnementales et à des études de conception fonctionnelle pour appuyer des projets de transport dans toute la ville. Chaque plan fonctionnel comprendra divers éléments d'accessibilité conformes aux normes de la Ville : arrêts et quais d'autobus, trottoirs, voies de déplacement extérieures, rampes d'accès, stationnement. Ont été terminées en 2017 les études suivantes :

- L'évaluation environnementale du projet de transport en commun rapide par autobus (TCRA) sur le chemin Baseline (de la station Bayshore à la station Heron), qui comprend l'élargissement du chemin en question pour aménager des voies d'autobus au centre;
- L'évaluation environnementale du parc-o-bus de Chapel Hill (intersection du chemin Navan et du boulevard Brian Coburn), qui comprend l'aménagement d'un nouveau parc-o-bus dans le sud de Cumberland;
- L'étude sur les mesures assurant la priorité aux transports en commun sur l'avenue Carling (de la station Lincoln Fields à l'avenue Bronson);
- L'étude de planification des transports sur le chemin de Montréal (du chemin North River au boulevard St-Laurent), dont l'objectif est de déterminer comment améliorer le transport en commun et le transport actif sur le chemin en question;
- L'évaluation environnementale du prolongement de la promenade Chapman Mills et du Transitway Sud-Ouest (de la promenade Longfields au chemin Borrisokane), qui consiste en la conception fonctionnelle du prolongement de la promenade Chapman Mills et du Transitway Sud-Ouest par le centre multiservice de Barrhaven.

Le personnel de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique procédera à la conception détaillée de ces projets.

La Direction générale des transports entend élargir le service de transport en commun pour mieux servir les secteurs en développement de la ville et accompagner le prolongement de la Ligne de la Confédération et de la Ligne Trillium de l'O-Train. Pour répondre à une demande en plein essor (environ 950 000 déplacements de plus chaque année), la Ville s'est dotée de 17 nouveaux autobus à deux étages entièrement accessibles. Les clients des secteurs à forte croissance auront ainsi plus d'options pour faire la navette entre le centre-ville et chez eux à l'heure de pointe. De plus, en facilitant l'accès aux lignes de train léger depuis les zones achalandées, la Ville répondra à

l'augmentation du nombre d'utilisateurs sur la Ligne de la Confédération et la Ligne Trillium de l'O-Train et aux besoins de la future Étape 2 du projet du train léger. La Direction générale continuera d'ailleurs de surveiller le développement de la ville pour adapter son service en conséquence, en fonction des ressources.

En ce qui concerne le transport classique, la Direction générale des transports a étudié la possibilité de mettre en place un système de balise sur téléphone intelligent pour permettre aux personnes aveugles ou déficientes visuelles de s'orienter plus facilement à l'intérieur et autour des stations de transport en commun. Elle continuera de se renseigner sur les technologies et solutions numériques qui existent et d'observer les tendances et nouveautés en la matière, et elle compte aussi consulter des personnes aveugles ou déficientes visuelles.

Pour que les affiches indiquant la présence de sièges prioritaires (ou sièges à partager) à bord des autobus et de l'O-Train soient plus visibles et plus efficaces, la Ville a fait diffuser sur les réseaux sociaux et à bord des autobus des messages incitant les clients à faire preuve de courtoisie envers ceux qui peuvent avoir des déficiences visibles ou invisibles. Parmi les messages diffusés en 2017, citons : « Les sièges à partager à l'avant de l'autobus sont réservés aux usagers qui pourraient avoir de la difficulté à se tenir debout dans un véhicule en mouvement. Soyez courtois et offrez votre siège à ceux qui en ont besoin. », « Soyez courtois. Laissez monter à bord les personnes qui ont besoin d'un siège en premier. » et « Soyez respectueux. Offrez votre siège aux personnes qui en ont besoin. » OC Transpo a continué d'enquêter sur les pratiques exemplaires en cours à cet égard dans les autres sociétés de transport en commun d'Amérique du Nord et d'ailleurs pour voir ce qui pourrait s'appliquer à ses autobus classiques et à l'O-Train.

Le Programme de coupon de taxi de la Ville permet aux clients de Para Transpo de bénéficier de tarifs réduits sur le transport en taxi au lieu de faire appel à Para Transpo : ils peuvent faire eux-mêmes une réservation auprès des entreprises de taxi d'Ottawa participantes et économiser 40 % sur le tarif normal. Grâce à la publicité qui en a été faite, 1 952 clients ont acheté 19 493 livrets de coupons en 2017, contre 1 932 en 2016. Et une nouveauté a rendu les choses plus pratiques : les clients peuvent maintenant acheter deux mois de coupons (soit huit livrets) à la fois.

En 2017, le personnel de la Direction générale des transports a suivi une autre formation sur l'accessibilité conforme à la LAPHO et aux autres lois, normes et politiques applicables. Tous les chauffeurs de Para Transpo ont reçu une formation sur

la communication et l'interaction avec les clients ayant une déficience intellectuelle ou des troubles du développement ou de santé mentale, et sur l'Optique d'équité et d'inclusion de la Ville. Cette formation venait compléter celle que les chauffeurs avaient déjà suivie sur le service à la clientèle accessible.

Consciente des limitations des personnes âgées et handicapées qui vivent dans les zones rurales de la ville en matière de transport, la Direction générale des transports a continué de travailler de concert avec trois organismes de services communautaires ruraux pour améliorer les options de ces personnes. En 2017, les services de transport de ces organismes ont joui d'une grande popularité, puisqu'on dénombre 11 454 allers simples, dont 6 071 pour des personnes inscrites ou admissibles à Para Transpo. Ces organismes sont ainsi parvenus à répondre à 97 % des demandes.

Afin de simplifier les tarifs de Para Transpo conformément au budget de 2017 adopté par le Conseil municipal, le 1<sup>er</sup> janvier 2017 ont été instaurés des changements qui ont profité à tous les clients de Para Transpo :

- Les clients qui ont un laissez-passer communautaire (bénéficiaires du POSPH) n'ont plus de supplément à payer pour Para Transpo.
- Les clients qui utilisent Para Transpo pendant la période de pointe du matin n'ont plus de supplément à payer.
- Le laissez-passer Accès, dont le tarif est réduit, est accessible à tous les clients de Para Transpo qui ne bénéficient pas du POSPH. Vendu au même prix que le laissez-passer communautaire, il donne droit à des déplacements illimités à bord des autobus classiques et de l'O-Train ainsi qu'à un rabais d'un tiers sur le tarif des titres pour un passage simple avec Para Transpo.

En 2017, pour offrir plus d'options aux clients qui voudraient réserver un trajet avec Para Transpo, la Ville a mis en service un système de voix sur IP (VoIP) avec réponse vocale interactive (RVI). Le centre du service à la clientèle d'OC Transpo a ainsi gagné en efficacité : maintenant, quand un client appelle pour faire une réservation, il n'entend pas de signal de ligne occupée avant qu'il y ait 110 appels en attente, au lieu de 19 par le passé.

La Direction générale des travaux publics et de l'environnement et OC Transpo ont poursuivi leurs démarches concertées pour déceler et réduire les problèmes d'accessibilité causés par la neige aux arrêts d'autobus et par l'état des trottoirs en

hiver. Ils ont recensé huit arrêts névralgiques très fréquentés où il faudra intensifier l'entretien hivernal pour aider les personnes handicapées.

La Direction générale des transports a aussi appliqué plusieurs mesures pour assouplir les critères d'admissibilité à Para Transpo et améliorer le service à la clientèle :

- Elle accepte désormais les clients qui ont une déficience intellectuelle ou des troubles du développement ou de santé mentale.
- Elle a donné une formation polyvalente à tous les membres du personnel du centre du service à la clientèle pour faciliter les réservations avec Para Transpo et gagner en rapidité et en efficacité pendant les heures de pointe.
- Elle a donné suite à 99 % des 245 541 demandes de réservation. La plupart des clients qui n'ont pas eu de réponse positive voulaient réserver un trajet le jour même à l'heure de pointe.
- Elle a créé une « alerte Para Transpo » à laquelle les clients peuvent s'abonner pour être informés de l'état du service (retards causés par la météo ou la circulation) par texto ou par courriel.
- Elle a instauré les réservations au quart d'heure plutôt qu'à la demi-heure, ce qui donne une plus grande marge de manœuvre aux clients et une planification plus précise des trajets.

## **CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS**

En 2017, les directions générales de la Ville responsables de l'entretien des éléments accessibles ont continué de se conformer à la disposition 80.44 du règlement NAI pour ce qui est des consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics et des mesures prévues pour gérer les perturbations temporaires résultant de la défectuosité des éléments accessibles. Ces consignes et mesures figurent dans la Politique d'entretien préventif approuvée par le Conseil. L'entretien des trottoirs vise à assurer la sécurité et la praticabilité du réseau pour les piétons, les cyclistes et les autres usagers, ainsi qu'à préserver les infrastructures municipales. Les activités d'entretien sont planifiées en fonction des risques d'après les normes en la matière. La Direction générale des travaux publics et de l'environnement inspecte chaque année les trottoirs pour repérer les problèmes, y compris ceux liés à l'entretien des éléments accessibles. Le calendrier des réparations est établi conformément aux normes de qualité en matière d'entretien approuvées par le Conseil.

Le Conseil municipal a approuvé un budget de 3 M\$ pour le programme de modernisation de la Ville en 2017. Ce programme encadre l'élimination des entraves pour les personnes déficientes décelées lors des vérifications effectuées par la Ville sur l'accessibilité de ses installations, de ses structures de jeu et de ses sentiers.

Ont été menés à bien en 2017 les projets suivants :

- Installation de portes à commande automatique au Pavillon Greenboro, au Centre récréatif Jim-Durrell, à l'hôtel de ville d'Ottawa, au Complexe récréatif Jack-Purcell, au pavillon du parc Claudette-Cain, au Centre communautaire de Carlsbad Springs et au Centre récréatif Dovercourt;
- Élimination des entraves dans les toilettes du pavillon du parc Elizabeth-Manley;
- Élimination des entraves au rez-de-chaussée du Centre communautaire Hintonburg;
- Élimination des entraves sur les voies de déplacement extérieures de la succursale Rideau de la Bibliothèque publique d'Ottawa;
- Installation de mains courantes dans les gradins de l'aréna Brian Kilrea, de l'aréna McNabb, de l'aréna de Côte-de-Sable et de l'aréna Tom-Brown;
- Installation de toilettes entièrement accessibles au rez-de-chaussée du centre communautaire de Constance et Buckham's Bay;
- Amélioration de l'accessibilité des vestiaires des piscines du Centre sportif Walter-Baker;
- Aménagement de toilettes accessibles à l'entrée principale du Centre sportif Walter-Baker;
- Aménagement d'une voie de déplacement extérieure et élimination des entraves aux vestiaires de la piscine du parc Optimiste;
- Élimination des entraves au pavillon du parc Meadowvale Terrace, à l'édifice communautaire du parc Manor et au pavillon du parc Bel-Air;
- Aménagement de toilettes entièrement accessibles au deuxième étage de la Cour des arts;
- Amélioration de l'accessibilité des douches du Complexe récréatif Goulbourn;
- Élimination de presque toutes les entraves pour les rampes d'accès, les marches et les voies de déplacement extérieures au Centre récréatif des aînés Churchill;

- Élimination de presque toutes les entraves à l'entrée et au rez-de-chaussée du refuge pour familles de l'avenue Carling.

Dans l'optique d'améliorer l'accessibilité pendant les travaux de construction, la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique a continué de fournir des formations à ses fournisseurs sur ces questions. De plus, pour assurer le respect des règlements applicables, elle a effectué quatre visites de chantiers en 2017. Elle a aussi donné des présentations aux gestionnaires de projet des Services du design et de la construction, à la National Capital Heavy Construction Association et aux Ingénieurs-conseils de l'Ontario, section d'Ottawa.

Le programme Rénovations Ontario finance les modifications ou rénovations améliorant l'accessibilité des maisons et des logements locatifs des personnes âgées, des personnes handicapées ou des propriétaires admissibles. Ce programme donne accès à un prêt-subvention qui doit servir à rendre les logements plus sûrs, plus accessibles et plus écoénergétiques. Le programme a ainsi permis de modifier 52 logements : construction de rampes d'accès, remplacement de bains ordinaires par des douches de plain-pied et installation de lève-fauteuils.

La Ville d'Ottawa administre 11 garderies municipales pour les enfants de 18 mois à 5 ans. Dans une optique d'accessibilité, elle a ajouté au Esther By Child Care Centre d'autres toilettes que les enfants en fauteuil roulant pourront utiliser.

La Ville a poursuivi ses démarches, de concert avec ses directions générales, pour améliorer l'accessibilité dans les projets de construction et de réaménagement. Ainsi, deux nouveaux projets de logements abordables ont été bouclés en 2017 – logements qui sont d'ailleurs occupés depuis –, deux autres projets d'aménagement sont en construction – les travaux vont bon train –, et quatre autres projets ont été approuvés. Ils respectent tous les normes de conception accessible de la Ville pour ce qui est de la visitabilité des logements.

La « visitabilité » désigne la conception et la construction de logements possédant trois caractéristiques essentielles qui leur confèrent une accessibilité de base :

- Entrée de plain-pied et bien dégagée;
- Grandes portes et passages accessibles partout au niveau de l'entrée;
- Toilettes au même niveau que l'entrée accessible.

Ce type de logement est pratique pour la personne qui l'habite, mais aussi accueillant pour tous les visiteurs, quels que soient leur âge et leur degré de mobilité. L'objectif de

cette initiative est de rendre les logements plus accessibles pour les personnes handicapées, les personnes âgées et celles qui ont recours à une aide à la mobilité, et ainsi de leur permettre de vivre là à long terme.

Ont été menés à bien les projets de logements suivants :

- Les phases I et II de l'Initiative multiconfessionnelle sur l'habitation sur la promenade Longfields, un projet de 98 logements abordables entièrement visitables, dont 8 sans entrave, terminé en juillet 2017. Les logements sont occupés depuis.
- Montfort Renaissance sur le boulevard St-Joseph, un nouvel ensemble de 48 logements abordables avec soutien terminé en mai 2017. Les logements sont occupés depuis.

Les travaux des projets suivants se poursuivent :

- L'immeuble d'habitation de quatre étages comprenant 42 logements (dont 12 accessibles) pour séniors, de la Société de logement communautaire d'Ottawa, relié au Centre de santé communautaire Carlington du chemin Merivale.
- Le projet d'aménagement de 36 logements, dont 9 accessibles ou facilement adaptables, de la Société John Howard sur l'avenue Carruthers.

En 2017, à l'issue d'un processus de demande de propositions, ont été approuvés les projets d'aménagement de logements abordables suivants :

- Le projet d'aménagement du Pilier, sur l'avenue Princeton, qui consiste à transformer un couvent en 42 logements en milieu de soutien pour femmes. Sept de ces logements seront accessibles. Les travaux de rénovation sont en cours et devraient se terminer à l'automne 2018.
- Le projet de l'International Order of The King's Daughters and Sons, sur la rue Cambridge Sud, une annexe de six étages à l'immeuble d'habitation pour séniors qui comprendra 58 logements, dont 6 accessibles. Il devrait se terminer à l'automne 2019.
- Le projet du Bureau des services à la jeunesse, sur la promenade Riverside, un immeuble d'habitation de quatre étages pour jeunes comprenant 39 logements, dont 9 accessibles. Il devrait se terminer à l'automne 2019.

- Le projet de la Société de logement de Cumberland, un immeuble d'habitation de deux étages pour personnes âgées comprenant 15 logements, dont 3 accessibles, à Sarsfield. Il devrait se terminer au printemps 2019.
- Le projet de la Société de logement communautaire d'Ottawa, un complexe de 16 maisons en rangée et triplex, dont 4 sans entrave. Il devrait se terminer en décembre 2018.

### **L'accessibilité en 2018 : initiatives et faits marquants**

La section suivante décrit les faits marquants des diverses initiatives prévues en 2018 par les directions générales pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité des services, des programmes, des politiques, des achats et des projets de la Ville. La liste complète de ces initiatives figure au document 1, où sont également répertoriées les initiatives ajoutées par les directions générales dans l'année.

### **ÉLECTIONS 2018**

Le Bureau des élections continuera d'observer la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ainsi que les normes et règlements connexes, outre les dispositions de la *Loi de 1996 sur les élections municipales* portant sur l'accessibilité.

La *Loi de 2016 sur la modernisation des élections municipales* (projet de loi 181) ajoute une nouvelle disposition sur l'accessibilité dans la *Loi de 1996 sur les élections municipales*. En effet, selon le paragraphe 12.1(2), le secrétaire responsable de l'élection « prépare un plan pour le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles pour les électeurs et les candidats handicapés et le met à la disposition du public avant le jour du scrutin lors d'une élection ordinaire. » Au moment de l'élaboration de ce plan, le Bureau des élections consultera des membres désignés du Comité consultatif sur l'accessibilité.

Comme par le passé, le Bureau des élections inspectera chaque bureau de vote pour en vérifier l'accessibilité. Ainsi, des employés se rendront sur place pour remplir une liste de vérification détaillée afin d'évaluer si tous les emplacements peuvent accueillir des électeurs et des candidats handicapés. Quant au site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) et aux avis de scrutin, ils seront aussi accessibles à tous les électeurs.

Pour la première fois en 2018, le Bureau des élections publiera sur son site Web cinq applications qui permettront aux électeurs :

- de vérifier où ils peuvent voter;
- de vérifier s'ils sont inscrits sur la liste électorale;
- de se faire ajouter à la liste électorale;
- de modifier leurs renseignements sur la liste électorale.

Les personnes qui souhaitent travailler comme préposé au scrutin aux élections pourront soumettre leur candidature en ligne. En collaboration avec le Bureau de l'accessibilité, le Bureau des élections a recruté des personnes handicapées pour tester ses prototypes d'applications destinées au public afin de garantir leur fonctionnement à l'aide d'outils de vérification de l'accessibilité Web.

Le Bureau des élections prendra plusieurs moyens pour assurer l'accessibilité le jour du scrutin, notamment des bulletins de vote en gros caractères, des feuilles grossissantes, des listes de candidats en braille, des gabarits de bulletins en braille et des téléphones cellulaires pour communiquer avec les employés du centre d'appels pour les élections.

De plus, tous les lieux de vote par anticipation (spécial ou non) ainsi que les bureaux de vote dans les résidences pour personnes âgées et les établissements de soins de longue durée seront dotés d'une tabulatrice de votes qui permettra aux électeurs handicapés de voter en toute confidentialité et de manière autonome grâce à l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :

- Support visuel bilingue sur écran de 19 po avec fonctions d'agrandissement des caractères et d'augmentation du contraste, et clavier en braille.
- Interrupteurs (boutons gauche et droite de couleur différente).
- Contacteur au souffle.
- Casque d'écoute pour entendre des enregistrements bilingues.

Vu le succès du projet pilote « sans bureau de vote fixe » en 2014, le Bureau des élections portera à six le nombre d'emplacements de vote par anticipation spécial sur une période de quatre jours, du 4 au 7 octobre 2018. Ces bureaux de vote se trouveront dans des bâtiments importants de la Ville, aux quatre coins de la municipalité, et les électeurs pourront se présenter dans n'importe lequel pour voter, peu importe leur quartier.

Un électeur qui est incapable de se rendre à un bureau de vote peut mandater un ami ou d'un membre de sa famille pour voter à sa place. Pour ce faire, il doit préalablement remplir et faire certifier la formule prescrite. De plus, un préposé au scrutin peut se rendre au chevet d'un électeur dans un établissement, ou encore le rencontrer dans le stationnement adjacent à un bureau de vote pour qu'il procède à un « vote de trottoir ».

Comme en 2014, plus de 3 500 préposés au scrutin devront suivre une formation portant entre autres sur l'accessibilité. Ajoutons que tout employé de la Ville travaillant comme préposé au scrutin ou occupant un rôle de soutien a suivi une formation obligatoire sur la LAPHO.

Le Bureau des élections tient à se conformer à la Norme d'accessibilité à l'emploi, et à faire en sorte que le souci d'accessibilité soit intégré à ses pratiques de recrutement et d'embauche. C'est ainsi qu'il continuera à mettre en place sur demande des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées qui travaillent aux élections (ex. : tables basses).

En 2018, le Bureau des élections prévoit une expansion de ses initiatives de communication et d'éducation portant sur l'accessibilité au vote. Il continuera d'organiser des présentations sur le sujet dans les bibliothèques publiques et de publier des renseignements à [ottawa.ca](http://ottawa.ca) et sur les avis de scrutin imprimés, et compte participer à une série d'événements pour promouvoir les élections et l'accessibilité aux élections.

Le Bureau des élections entend passer en revue ses initiatives d'accessibilité prévues avec des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité pendant la première moitié de 2018.

Enfin, après le jour du scrutin, le Bureau des élections présentera au Comité consultatif sur l'accessibilité, au comité permanent et au Conseil un rapport sur le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles auxquels pourraient se buter les électeurs et les candidats handicapés.

## **FORMATION**

En 2018, le Bureau de l'accessibilité continuera :

- d'offrir régulièrement la formation municipale « LAPHO : l'accessibilité pour tous » en classe;

- de surveiller l'utilisation de la formation en ligne, et d'offrir au besoin du soutien technique et pédagogique;
- de donner l'Atelier sur les processus d'approvisionnement accessibles en interservices et en séances d'équipe complète;
- d'offrir le module de conformité à la LAPHO aux nouveaux gestionnaires et superviseurs;
- de passer en revue et de faire adopter des pratiques exemplaires de formation relatives au service à la clientèle et aux autres normes du règlement NAI.

ServiceOttawa continuera pour sa part de donner de la formation sur la création de documents Word et PDF accessibles aux employés responsables de la rédaction de rapports des comités et du Conseil.

Le Bureau de l'accessibilité enclenchera les initiatives de formation suivantes en 2018 :

- Révision approfondie, d'après les commentaires reçus, de la formation municipale « LAPHO : l'accessibilité pour tous » donnée en classe, en vue d'offrir une expérience d'apprentissage plus interactive.
- Mise au point, à partir des résultats du projet pilote sur le processus de consultation du Comité consultatif sur l'accessibilité 2018, de matériel de formation provisoire sur l'élaboration d'études d'impact sur l'accessibilité pour les rapports des comités et du Conseil; déploiement de la formation intégrale en 2019.
- Conception de documentation d'orientation à l'intention des nouveaux membres du Groupe de travail sur l'accessibilité.
- Élaboration, en partenariat avec les services touchés, de matériel de formation sur la Loi fédérale en matière d'accessibilité à sa publication en 2018.

Le Bureau de l'accessibilité collaborera également avec le Bureau du greffier municipal et de l'avocat général à la conception et à la mise en place d'un processus électoral accessible, qui comprendra de la formation en vue des élections municipales 2018.

### **SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Le 31 mai 2018 aura lieu la Journée de l'accessibilité, présentée à l'hôtel de ville d'Ottawa en collaboration avec Santé publique Ottawa.

Le financement du Programme Snow-Go et du Programme d'aide Snow-Go a été reconduit pour la saison hivernale 2017-2018. Dans le cadre de ces initiatives, les aînés et les personnes handicapées à faible revenu admissibles ont droit à un rabais sur leurs frais de déneigement. Ces programmes sont subventionnés à même l'enveloppe de financement communautaire renouvelable de la Ville, sous réserve de l'approbation annuelle du budget.

### **INFORMATION ET COMMUNICATION**

ServiceOttawa et d'autres services ont dressé un plan pour que le contenu du site ottawa.ca atteigne le niveau AA des règles WCAG 2.0 d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Ce plan sera parachevé au deuxième trimestre 2018 par les services Web pour traiter de l'accessibilité du contenu à l'échelle de toutes les directions générales de la Ville. De plus, en collaboration avec le coordonnateur à l'accessibilité du Web, les services Web continueront d'assurer le lien entre les responsables Web des services et les éditeurs, qui utilisent des listes de vérification pour créer du contenu accessible, en demeurant à l'affût des problèmes courants liés aux titres, au texte de remplacement des images, aux tableaux et à l'objectif des liens, et en produisant des transcriptions et des sous-titres pour les fichiers multimédias.

La recherche d'outils d'engagement du public se poursuivra tout au long de 2018, afin de favoriser un engagement optimal des résidents handicapés. Ainsi, le service Information du public et Relations avec les médias, les Services de technologie de l'information et le Bureau du greffier municipal et de l'avocat général continueront d'explorer des options de système webinaire accessible et bilingue.

Pour améliorer la situation des personnes atteintes de perte de vision, INCA testera un système d'orientation à l'hôtel de ville. Le fournisseur optimisera la technologie de balise et la personnalisera pour l'hôtel de ville en 2018.

L'équipe d'Information du public et Relations avec les médias (IPMR) continuera de gérer deux plateformes d'engagement du public accessibles : Eventboost, pour l'inscription à des événements, et CheckMarket, un outil de sondage. Elle procédera également à des contrôles aléatoires pour s'assurer que l'utilisation de ces outils demeure conforme aux exigences de la Ville en matière d'accessibilité.

## **EMPLOI**

La Ville d'Ottawa est résolue à respecter les normes d'accessibilité pour l'emploi, qui visent les processus de recherche, d'embauche et de soutien des employés handicapés.

C'est ainsi que les Ressources humaines continueront en permanence à donner des cours adaptés aux différents services et des formations municipales aux recrues et aux employés et gestionnaires en poste sur des sujets relatifs à l'accessibilité.

Les Ressources humaines continueront également à présider les réunions du Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et prendront part à des activités pour sensibiliser les employeurs aux avantages d'embaucher des personnes handicapées. Les employés de la Ville continueront de collaborer avec le PAIRE pour tisser des liens avec les personnes handicapées et promouvoir les possibilités d'emploi.

Des données sur la représentation des personnes handicapées dans le personnel de la Ville ont été comparées à la disponibilité de celles-ci sur le marché du travail, afin de trouver des occasions d'engager davantage de candidats. Ces données sont mises à la disposition des services pour la mise au point de plans visant à faire augmenter la représentation des personnes handicapées à la Ville de 2,34 % à 3,34 % d'ici la fin 2018, en fonction de leur disponibilité sur le marché.

La conférence du PAIRE 2018, tenue à l'hôtel de ville le 6 juin en collaboration avec la Ville d'Ottawa, aura pour thème « Santé mentale : des stratégies en milieu de travail qui contribuent à l'inclusion ». Les employeurs participants y exploreront des stratégies, des solutions et des outils de sensibilisation aux talents et aux compétences qu'apportent au marché les personnes handicapées, et on y parlera plus particulièrement de santé mentale au travail. L'objectif : renseigner les participants pour qu'ils soient en mesure de créer un environnement où tous les employés peuvent être eux-mêmes et où les gestionnaires disposent des ressources pour les soutenir.

## **TRANSPORTS**

Le directeur général des Services de protection et d'urgence (SPU) a formé un comité directeur sur le fonds pour l'accessibilité des véhicules de location responsable de la mise au point d'une stratégie de compensation des coûts de divers programmes sur l'accessibilité des transports par une nouvelle taxe d'accessibilité pour les exploitants de transport privé. Ce comité est constitué de représentants des Services des

règlements municipaux, du Comité consultatif sur l'accessibilité et de Para Transpo, et d'autres intervenants internes et externes. Des consultations publiques sont en cours. Le directeur général des SPU formulera des recommandations dans un rapport du personnel soumis au Conseil et au Comité des services communautaires et de protection pour examen et approbation finale.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, OC Transpo a mis en place le nouveau tarif pour trajet unique payé au moyen du portefeuille électronique pour les clients admissibles à l'EquiPass ou au laissez-passer communautaire. À 1,75 \$, ce tarif correspond à la moitié du prix régulier pour un adulte, et constitue une option économique pour les personnes ou les familles qui ne peuvent se permettre d'acheter l'EquiPass ou un laissez-passer communautaire mensuel, ou qui n'en ont pas besoin.

Deux séances d'information de Para Transpo à l'intention des clients et des intervenants ont eu lieu en janvier 2018. Le personnel de Para Transpo y a renseigné les participants sur les améliorations et les changements apportés au vu de consultations antérieures et des rapports de la commission et du Conseil, et a également recueilli des commentaires sur la réservation en ligne.

Deux journées de formation d'appoint Para Pro seront également offertes aux chauffeurs de Para Transpo en 2018. Y seront abordées les normes de la LAPHO, l'utilisation sécuritaire de l'équipement d'accessibilité, les procédures en cas d'obstruction temporaire ou de défectuosité de l'équipement, la préparation aux situations d'urgence et les marches à suivre pour la sécurité des personnes handicapées.

Le financement du transport en zone rurale pour les aînés et les personnes handicapées est passé de 506 000 \$ à 606 000 \$, conformément au budget de la Ville 2018. Ces fonds supplémentaires permettront aux organismes de services de soutien communautaire d'augmenter la fréquence des passages et d'améliorer les services.

En 2018, les clients de Para Transpo dotés d'une carte PRESTO avec laissez-passer mensuel pourront enregistrer leur numéro de carte auprès de Para Transpo, ce qui permettra aux employés de vérifier à l'avance si un laissez-passer mensuel a été chargé, et d'entrer le laissez-passer dans le système ParaPaie. Les clients qui montent dans un véhicule Para Transpo n'auront donc qu'à montrer leur carte PRESTO, ce qui accélérera l'embarquement. À l'heure actuelle, les clients doivent montrer leur carte et une preuve de paiement, et le chauffeur doit produire un reçu.

C'est aussi en 2018 que la Ligne de la Confédération de l'O-Train, de la station Blair à la station Tunney's Pasture commencera ses activités. Cette ligne, qui entraînera l'ouverture de 13 nouvelles stations du train léger et le déploiement de 34 véhicules neufs, le tout entièrement accessible, métamorphosera le réseau de transport en commun rapide d'Ottawa.

L'installation de portillons d'accès et de distributrices de billets est prévue dans plusieurs stations de transport en commun. Les portillons accessibles sont dotés d'un lecteur de cartes PRESTO à basse hauteur, et de dispositifs de signaux visuels et sonores. Quant aux distributrices, elles seront installées dans certains lieux choisis de la ville, notamment à l'aéroport et dans de grands établissements médicaux, récréatifs et communautaires. Elles offrent, entre autres caractéristiques :

- des boutons à hauteur accessible;
- des pièces et des touches avec texte en braille et en relief;
- une prise d'écouteurs pour entendre les instructions.

À la deuxième étape de la mise en œuvre du réseau ferroviaire, 23 stations et 38 véhicules de train léger entièrement accessibles seront ajoutés à la Ligne de la Confédération de l'O-Train et à la Ligne Trillium, ce qui portera à 70 % le pourcentage de personnes qui résident à cinq kilomètres ou moins du train léger. Les plans prévoient :

- deux ascenseurs menant aux quais dans toutes les stations de l'O-Train de l'étape 2 – comme dans les stations de la première étape, ces ascenseurs pourront être empruntés en toute sécurité par les clients handicapés en cas d'évacuation d'urgence;
- des toilettes publiques entièrement accessibles dans les stations Trim, Moodie, Baseline et Bowesville (coin Earl Armstrong) de l'étape 2, conformément aux normes de conception du Conseil pour les toilettes publiques dans les stations de transport en commun rapide;
- l'intégration des réseaux de voies piétonnières locales dès la conception afin que les sentiers polyvalents et les trottoirs à proximité des stations soient accessibles.

Les travaux de la deuxième étape du train léger devraient commencer en 2019.

## CONCEPTION DES LIEUX PUBLICS

Le projet pilote « Une voie dégagée » des Services des règlements municipaux a été mis sur pied en réponse au nombre grandissant de plaintes au sujet des panneaux qui nuisent à l'accessibilité et à la mobilité sur les trottoirs, en particulier pour les personnes ayant une déficience visuelle. Il s'est traduit par une réduction importante des obstacles aux déplacements sur plus de 35 kilomètres de trottoirs dans les principaux secteurs piétonniers et commerciaux de la ville (marché By, Wellington Ouest, rues Bank et Elgin). Environ 2 000 commerces ont été mis à contribution dans cet effort de sensibilisation, qui a nécessité plus de 100 vérifications de l'accessibilité sur le terrain. Les Services des règlements municipaux pourront se baser sur les précieuses données recueillies pour les prochaines révisions de règlements. Le programme, vu le succès remporté, se poursuivra en 2018, avec la collaboration continue des zones d'amélioration commerciale (ZAC).

Le 7 mars 2018, le Comité des transports de la Ville a approuvé une modification au *Règlement régissant les terrasses sur emprise* prescrivant que les propriétaires de terrasses qui empiètent sur l'emprise routière doivent laisser un couloir d'au moins deux mètres de largeur pour les piétons. La modification proposée prévoit cependant une certaine souplesse à l'égard de la largeur minimale de deux mètres requise pour les terrasses adjacentes à un trottoir de moins de deux mètres et les situations où des infrastructures municipales limitent l'élargissement de la voie pour les piétons. La Ville s'engage aussi à allouer 50 000 \$ pour le déplacement de certaines de ces infrastructures (comme les panneaux et les bancs), lorsque c'est possible, dans l'optique d'élargir les voies réservées aux piétons.

La Ville encourage les propriétaires de terrasse à respecter le Règlement d'ici le début de la saison des terrasses, le 1er avril 2018. Toutefois, le Comité des transports recommande également que les propriétaires de terrasse actuels aient jusqu'au 31 octobre 2018 pour se conformer à l'exigence voulant que les piétons aient un accès sans obstacle aux terrasses au moyen d'une voie mesurant au moins deux mètres de largeur.

Le programme de connectivité des collectivités vise à améliorer les installations piétonnes et cyclables, et plus particulièrement les liaisons vers les écoles, les centres récréatifs et les principales stations de transport en commun. Les plans pour 2018 prévoient :

- l'ouverture d'une nouvelle liaison piétonnière et cyclable accessible entre la rue Albert et le niveau inférieur de la station Pimisi, où se trouvera, à l'ouest de la rue Booth, un large passage pour les vélos et les piétons sous la Ligne de la Confédération de l'O-Train;
- la construction d'une passerelle améliorée au-dessus de la promenade Colonel-By au tunnel de l'Université d'Ottawa (passage pour piétons surélevé avec passage-vélo);
- la poursuite des activités d'aménagement des sentiers Belfast-Trainyards et Cedarview-Holly Acres, et de la liaison entre la rue Lett et l'avenue Empress.

Dans le cadre du programme de modernisation de la Ville, les travaux de planification et de construction en cours et prévus en 2018 sont les suivants :

- progression des études pour l'élimination des entraves au Centre récréatif Carlington, au Complexe récréatif de Kanata, au Sportsplex de Nepean, et aux installations nord et principale du complexe d'athlétisme Terry Fox;
- aménagement de toilettes universelles au rez-de-chaussée du Centre commémoratif de Navan;
- troisième phase de l'élimination des entraves au Centre communautaire du Glebe;
- élimination totale des entraves au Centre des arts créatifs de Nepean;
- installation d'entrées et de portes accessibles au centre de garde d'enfants du Centre communautaire Foster Farm;
- mise à niveau des ascenseurs au Sportsplex de Nepean;
- deuxième phase de l'élimination des entraves au Complexe récréatif Bob-MacQuarrie – Orléans;
- améliorations de l'accessibilité à l'entrée principale de la bibliothèque de Manotick;
- installation de rampes d'escalier dans les estrades des arénas Bernard-Grandmaître, Brewer, Earl-Armstrong et Johnny-Leroux (Stittsville);
- installation d'ascenseurs au Centre communautaire Pat-Clark;
- élimination des obstacles au Centre communautaire du Glebe.

En 2018, la Bibliothèque publique d'Ottawa se concentrera sur l'accessibilité de la nouvelle Bibliothèque centrale d'Ottawa, et veillera à ce que la succursale soit

construite selon des principes de conception universelle pour accueillir des personnes handicapées. Elle mettra également à l'essai des balises de proximité à la succursale Centrale et à la succursale Nepean Centrepointe dans le but d'aider les clients aveugles ou ayant une déficience visuelle à se repérer de manière autonome dans différentes sections de la bibliothèque.

## **ZONES RURALES**

La mise à jour du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) porte sur des mesures et des initiatives d'accessibilité au profit de résidents de tous les quartiers. Par conséquent, les programmes et services mentionnés dans ce rapport sont également offerts aux résidents des collectivités rurales.

## **CONSULTATIONS**

La Ville a tenu une vaste consultation lors de l'établissement de son plan pluriannuel en 2016. Le rapport de mise à jour annuel est par ailleurs revu chaque année par le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA), dont le mandat est de « remplir les fonctions d'un comité consultatif municipal sur l'accessibilité comme stipulé dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et de fournir son expertise au Conseil quant aux programmes, politiques et services concernant les personnes handicapées et les aînés ». Le Bureau de l'accessibilité a rencontré le président et le vice-président du CCA le 13 mars 2018 pour discuter du rapport. Leurs commentaires figurent dans la section « Commentaires des comités consultatifs » du présent rapport.

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS DE QUARTIER**

Le présent rapport concerne l'ensemble de la Ville.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Il a été porté à l'attention du président et du vice-président du Comité consultatif sur l'accessibilité que le Bureau de l'accessibilité préparait un rapport d'étape annuel sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) exposant les grandes lignes des réalisations de l'année civile 2017 et des initiatives supplémentaires proposées par le personnel.

Le président et le vice-président, au nom de tous les membres du comité consultatif, saluent l'engagement de longue date de la Ville d'Ottawa en matière d'accessibilité,

engagement qu'honorent le Conseil, le personnel de la Ville et, tout particulièrement, le Bureau de l'accessibilité. Nous redoutions les répercussions de la nouvelle structure organisationnelle de la Ville et des changements apportés au Bureau de l'accessibilité sur cet engagement, mais nos craintes ne se sont heureusement pas matérialisées. Au contraire : les questions d'accessibilité ont été intégrées aux activités quotidiennes de la Ville, et notre comité consultatif observe toujours un dévouement actif de la Ville à ce chapitre.

Nous sommes par ailleurs ravis de la réponse positive de la Ville à nos recommandations concernant la représentation des personnes handicapées et des aînés dans les communications, et particulièrement emballés par l'élaboration et la mise en œuvre d'un projet pilote collaboratif pour aider le personnel de la Ville à se préparer au processus de consultation. Nous voulons demeurer une ressource pour la Ville afin qu'Ottawa continue sa progression vers l'inclusion des personnes handicapées.

En tant que président et vice-président, nous appuyons entièrement la Ville dans ses démarches pour obtenir plus de pouvoirs en vertu de la LAPHO afin de promouvoir et prescrire des mesures d'accessibilité dans l'administration municipale. En effet, le plein potentiel de la LAPHO ne se réalisera que si toutes les municipalités disposent des outils, des pouvoirs et des ressources dont elles ont besoin pour la faire respecter fermement. Si la Ville d'Ottawa ne cesse de prouver sa volonté d'appliquer la LAPHO dans son intégralité, nous ne devons ignorer pour autant la quantité d'obstacles et de problèmes auxquels font face chaque jour les personnes handicapées dans le secteur privé. Aussi le gouvernement de l'Ontario, dans le cadre de la LAPHO, ne devrait-il pas se contenter de conférer plus de pouvoirs aux municipalités, mais devrait se concentrer également sur le secteur privé, dont le degré d'engagement et de réalisations devrait atteindre celui des municipalités comme Ottawa.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception du présent rapport par le Comité et le Conseil municipal.

Une conformité continue est exigée de la LAPHO et est surveillée par le Bureau de l'accessibilité. De plus, le Bureau du greffier municipal et de l'avocat général rend compte de cette conformité à la province tous les deux ans. En tant qu'organisation du secteur public aux termes de la LAPHO, la Ville d'Ottawa doit développer ses sites internet et leur contenu en vue de se conformer au niveau AA des RACW 2.0, d'ici le

1er janvier 2021. La Ville s'efforce de respecter ce délai au moyen de la Stratégie de mise en œuvre des RACW et du Plan de conformité négocié de la LAPHO.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES**

Les risques mentionnés dans le rapport concernent le respect des exigences de la LAPHO.

La LAPHO stipule qu'un « directeur qui conclut qu'une personne ou une organisation a contrevenu à une disposition d'une norme d'accessibilité ou d'un autre règlement peut lui ordonner de faire tout ce qui suit :

1. Se conformer à la norme ou à l'autre règlement dans le délai que précise l'ordre.
2. Sous réserve du paragraphe (6), payer une pénalité administrative conformément aux règlements. 2005, chap. 11, par. 21 (4). »

« Si une personne ou une organisation ne se conforme pas à un ordre [...] et qu'il n'est pas interjeté appel de l'ordre dans le délai [précisé], le directeur peut [...] donner un ordre exigeant que la personne ou l'organisation paye une pénalité administrative conformément aux règlements. »

« Quiconque est coupable d'une infraction à la présente loi est passible, sur déclaration de culpabilité :

- a) d'une amende d'au plus 50 000 \$ pour chaque journée ou partie de journée pendant laquelle l'infraction se commet ou se poursuit;
- b) s'il s'agit d'une personne morale, d'une amende maximale de 100 000 \$ pour chaque journée ou partie de journée pendant laquelle l'infraction se commet ou se poursuit. »

Comme mentionné précédemment, la Ville a déclaré en 2015 et en 2017 qu'elle ne se conformait pas à l'article 14 (« Sites et contenus Web accessibles ») du règlement NAI de l'Ontario. En 2017, la Ville a d'ailleurs soumis, à la demande du gouvernement provincial, un accord de plan de conformité à cette norme, qui est annexé au présent rapport. Cet accord expose les mesures prises par la Ville pour satisfaire aux exigences législatives. Les directeurs généraux ont été informés de ce risque.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES BIENS**

De nombreuses initiatives mentionnées ici ont des retombées positives sur l'environnement bâti de la Ville et respectent les principes directeurs de la Politique de

gestion intégrale des actifs. Axées sur le client, elles visent à ce que les actifs répondent mieux aux défis futurs, notamment aux changements démographiques, aux attentes de la clientèle, aux exigences juridiques et aux facteurs technologiques et environnementaux. Les initiatives du PAMVO améliorent en continu les équipements de la Ville et mettent de l'avant des innovations pour répondre aux besoins des résidents, des visiteurs et des employés handicapés. Les travaux entrepris respectent les normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa.

La gestion intégrale des actifs est une approche opérationnelle intégrée qui englobe les aspects planification, finances, ingénierie, entretien et exploitation nécessaires à la gestion efficace des infrastructures, existantes ou nouvelles. Cette approche vise à maximiser les avantages, à réduire les risques et à fournir aux usagers des services sûrs et fiables, le tout dans une optique de pérennité sociale, culturelle, environnementale et économique.

Les recommandations du rapport respectent les objectifs du [programme de gestion intégrale des actifs](#) de la Ville d'Ottawa, qui préconise une approche tournée vers l'avenir et les défis futurs, notamment ceux qui découlent de changements démographiques et de facteurs législatifs et environnementaux.

## **IMPLICATIONS FINANCIÈRES**

Il n'y a aucune implication financière associée à ce rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Toutes les données et les initiatives présentées dans le rapport visent à éliminer ou à réduire les obstacles à l'accessibilité dans les domaines du service à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, des transports et des achats. Chaque année, la Ville d'Ottawa montre son souci de l'accessibilité en faisant appel à l'expertise du Comité consultatif sur l'accessibilité pour des projets qui font progresser le dossier auprès des résidents, des visiteurs et des employés.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT**

La LAPHO, qui encadre les travaux décrits dans le rapport, comporte, à la disposition portant sur la conception des espaces publics, des exceptions particulières et générales visant à protéger l'environnement :

80.15 Exceptions : dispositions générales

« Une exception aux exigences applicables à un sentier récréatif et à une voie accessible menant à une plage est permise si une organisation assujettie peut démontrer une ou plusieurs des affirmations suivantes :

1. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient vraisemblablement une incidence sur la valeur ou le caractère sur le plan du patrimoine culturel d'un bien identifié, désigné ou autrement protégé en application de la *Loi sur le patrimoine de l'Ontario* en raison de sa valeur ou de son caractère sur le plan du patrimoine culturel.
2. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient une incidence sur la conservation des lieux érigés en lieux historiques nationaux du Canada par le ministre de l'Environnement du Canada en application de la *Loi sur les parcs nationaux du Canada* (Canada).
3. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient une incidence sur l'intérêt ou l'importance historique nationale des lieux historiques signalés ou commémorés en application de la *Loi sur les lieux et monuments historiques* (Canada).
4. Les exigences, ou certaines d'entre elles, pourraient endommager, directement ou indirectement, le patrimoine culturel ou le patrimoine naturel d'un bien inscrit sur la liste du patrimoine mondial de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture en application de la Convention concernant la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel.
5. Il y a un risque important que les exigences, ou certaines d'entre elles, aient des conséquences préjudiciables, directes ou indirectes, sur l'eau, les poissons, la faune, les plantes, les invertébrés, les espèces en péril, l'intégrité écologique ou les valeurs sur le plan du patrimoine naturel.
6. Il n'est pas matériellement possible de satisfaire aux exigences, ou à certaines d'entre elles, car des contraintes physiques ou liées à l'emplacement empêchent la modification ou l'ajout d'éléments, d'espaces ou de caractéristiques (par exemple, des rochers aux abords du sentier récréatif ou de la voie accessible menant à une plage empêchent d'obtenir la largeur libre exigée). Règl. de l'Ont. 413/12, art. 6. »

## **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

Comme l'énonce la section du rapport portant sur les WCAG, c'est notamment grâce à la technologie que la Ville arrivera à se conformer aux dispositions de la LAPHO sur les sites et les contenus Web accessibles. Les Services de technologie de l'information, ServiceOttawa et toutes les autres directions générales de la Ville s'investissent dans la stratégie de mise en œuvre des WCAG, qui vise la conformité à la LAPHO le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

## **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

Les initiatives d'accessibilité de la Ville présentées dans le présent rapport concourent directement aux priorités stratégiques pour le mandat du Conseil. Toutes les initiatives des services visent à faire progresser l'égalité et la diversité au sein de la population par la planification et l'exécution continues de tactiques d'élimination des obstacles dans tous les programmes, services et établissements de la Ville.

### **DOCUMENTS À L'APPUI** (*déposé auprès du greffier municipal*)

Document 1 – Tableau des initiatives du PAMVO à jour

Document 2 – Rapport de conformité sur l'accessibilité 2017

Document 3 – Accord de plan de conformité à la LAPHO 2017

Document 4 – Soumission à l'examen des Normes d'accessibilité pour le transport

## **SUITE À DONNER**

Les démarches de conformité aux exigences de la LAPHO à l'échelle de l'administration municipale sont coordonnées par le Bureau de l'accessibilité de la Ville. Les initiatives, les objectifs et les programmes précis décrits dans le plan quinquennal ont été assignés aux divers services, et les progrès seront suivis par le Bureau du greffier municipal et de l'avocat général. Toutes les directions générales de la Ville sont responsables de la mise en œuvre du PAMVO et de la conformité à la LAPHO et au règlement NAI.