

**FINANCE AND ECONOMIC
DEVELOPMENT COMMITTEE
REPORT 25
26 MAY 2021**

**54 COMITÉ DES FINANCES ET DU
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
RAPPORT 25
LE 26 MAY 2021**

**Report to
Rapport au :**

**Finance and Economic Development Committee
Comité des finances et du développement économique
4 May 2021/4 mai 2021**

**and Council
et au Conseil
12 May 2021/12 mai 2021**

**Submitted on Date submitted_ENG
Soumis le Date submitted_FRE**

**Submitted by
Soumis par :
Lucille Berlinguette-Saumure, Program Manager, Accessibility/Gestionnaire de
programme, Accessibilité, Office of the City Clerk/Bureau du greffier municipal**

**Contact Person
Personne-ressource :
Megan Richards, (A) Corporate Accessibility Specialist/Spécialiste de
l'accessibilité (par intérim), Office of the City Clerk/Bureau du greffier municipal
613-580-2424 X 12752, megan.richards@ottawa.ca**

Ward: CITY WIDE/À L'ÉCHELLE DE LA VILLE File Number: ACS2021-OCC-GEN-0011

**SUBJECT: CITY OF OTTAWA MUNICIPAL ACCESSIBILITY PLAN – ANNUAL
UPDATE (2021)**

**OBJET : PLAN D'ACCESSIBILITÉ MUNICIPAL DE LA VILLE D'OTTAWA –
RAPPORT D'ÉTAPE ANNUEL (2021)**

REPORT RECOMMENDATIONS

That the Finance and Economic Development Committee recommend that Council:

- 1. Receive the 2021 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan Update Report;**
- 2. Approve the amendments to the City of Ottawa Accessibility Policy and the Accessible Formats and Communication Supports Procedures to include the provision of American Sign Language (ASL), *Langue des signes québécoise* (LSQ) and live captioning for communications associated with state of emergencies, without requiring a request, as recommended by the Accessibility Advisory Committee and as found in Document 2 and Document 3; and**
- 3. Approve the proposed one-year pilot to permit Members of Council to access the Council Administration budget to provide Accessible Formats and Communication Supports, including interpretation services such as ASL/LSQ, to residents with disabilities, as described in this report.**

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

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

- 1. de prendre acte du rapport d'étape 2021 sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa; et**
- 2. d'approuver les modifications apportées à la Politique sur l'accessibilité et aux Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication de la Ville d'Ottawa afin que soient offerts l'interprétation en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) ainsi que le sous-titrage en direct pour les communications concernant les états d'urgence, sans qu'il faille en faire la demande, comme le recommande le Comité consultatif sur l'accessibilité (voir documents 2 et 3); et**

3. **d'approuver le projet pilote d'un an pour permettre aux conseillers d'accéder au budget administratif du Conseil afin d'offrir des formats accessibles et des aides à la communication, entre autres des services d'interprétation en ASL et en LSQ, aux résidents ayant un handicap, comme il est expliqué dans le présent rapport.**

RÉSUMÉ

Selon le [Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées](#) (RNAI) pris en application de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#), les organisations désignées du secteur public comme la Ville d'Ottawa doivent établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour prévenir et supprimer les obstacles. Le [Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa \(PAMVO\) 2020-2024](#) a été approuvé par le Conseil le 25 novembre 2020. La Ville est également tenue de préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement de son plan pluriannuel.

Le présent document, qui est le 19^e rapport annuel de la Ville, fait état des progrès accomplis par cette dernière en 2020 pour atteindre les objectifs de son plan 2020-2024. Il décrit en détail les améliorations apportées aux services, aux programmes, à l'information, aux communications, aux installations et aux biens municipaux, réparties selon les cinq catégories de normes de la LAPHO : services à la clientèle, information et communications, emploi, conception des espaces publics et transport (**document 1**). Ces améliorations témoignent de la volonté de la Ville de respecter les exigences de la LAPHO et de réaliser les améliorations d'accessibilité non prévues dans la loi pour promouvoir l'inclusion et la pleine participation des personnes ayant un handicap à Ottawa, dont les employés municipaux, les résidents et les visiteurs. Une version grand public de ce rapport peut être consultée au **document 7**.

Les services municipaux influent sur le quotidien des résidents. La COVID-19 ayant causé l'arrêt brutal des méthodes de travail traditionnelles de la Ville, la haute direction et le personnel ont dû rebondir et inventer des stratégies pour continuer à servir les résidents. Malgré les difficultés associées à la pandémie, en 2020, la Ville est restée un modèle d'accessibilité dans la province. Elle est parvenue à ajuster rapidement ses priorités pour offrir des services d'interprétation en langue des signes lors des communications d'urgence, créer le Groupe de travail sur les besoins humains,

continuer à faire appel au Comité consultatif sur l'accessibilité par des réunions virtuelles et accessibles, et poursuivre l'application de toutes les exigences de la LAPHO.

La Ville est tenue de soumettre au gouvernement provincial un rapport de conformité à la LAPHO tous les deux ans. En 2019, elle a signalé son non-respect de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications pour ce qui est de l'accessibilité du Web, et de la Norme pour la conception des espaces publics concernant une place de stationnement accessible. Son prochain rapport de conformité sera soumis au gouvernement d'ici le 31 décembre 2021. Plus loin dans le présent rapport sont décrits les progrès réalisés par la Ville pour respecter l'article 14 du RNAI, « Sites et contenus Web accessibles ».

CONTEXTE

L'application de la LAPHO et du RNAI continue d'être une priorité pour le Conseil municipal ainsi que la direction et les employés de l'ensemble des directions générales et services de la Ville. Cette dernière a d'ailleurs collaboré avec le gouvernement de l'Ontario, le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) et les résidents pour se conformer à la législation, et relever et éliminer les obstacles à l'accessibilité de ses services.

La Bibliothèque publique d'Ottawa et Santé publique Ottawa, bien que régies par des conseils d'administration distincts, présentent des rapports de conformité à la LAPHO à la Ville, tout comme le Comité de dérogation, un tribunal indépendant et autonome dont les membres sont nommés par le Conseil municipal. Quant au Service de police d'Ottawa, il est considéré comme une « grande organisation » à part entière et rend donc des comptes de son côté.

Les dispositions de la LAPHO, surtout les Normes pour le transport, ne s'appliquent pas au service d'autobus traditionnel, au service de Para Transpo et au service ferroviaire de la Ville, qui sont gérés par la Direction générale des transports, car ils relèvent du gouvernement fédéral et sont réglementés séparément. Les responsables de ces services présentent toutefois des rapports annuels sur l'accessibilité par l'intermédiaire du PAMVO et se sont engagés à respecter l'esprit et l'intention de la loi. La Direction générale des transports respecte la réglementation provinciale pour ses autres entités

(Planification des transports, Services de la circulation) et a pris plusieurs initiatives en ce sens, comme en fait état ce rapport.

Selon la LAPHO, les grandes organisations publiques comme la Ville « établissent, examinent et actualisent leur plan d'accessibilité en consultation avec les personnes handicapées. [Elles] consultent aussi leur comité consultatif de l'accessibilité, [si elles] en ont un. » Le PAMVO de 2020-2024 est le troisième plan d'accessibilité pluriannuel adopté par la Ville depuis l'entrée en vigueur de la loi en 2012. Le présent rapport sur l'accessibilité est le premier portant sur le PAMVO de 2020-2024 et le 19^e de la Ville en tout.

Bon nombre des initiatives décrites ici font maintenant partie intégrante des activités courantes de la Ville et continueront de faire l'objet de comptes rendus dans le cadre du plan de 2020-2024, puisqu'elles ne cessent de se développer, d'évoluer et d'améliorer l'accessibilité.

Pour préparer le PAMVO de 2020-2024, le Bureau de l'accessibilité a mené de vastes consultations auprès de personnes ayant un handicap, de fournisseurs de soins, d'organismes, du CCA et de la population. Le présent rapport d'étape annuel a aussi été soumis au CCA pour obtenir ses commentaires, qui se trouvent à la section « Répercussions sur l'accessibilité » plus loin.

ANALYSE

Répercussions de la COVID-19 sur les résidents avec un handicap

En mars 2020, la Ville d'Ottawa est entrée en état d'urgence devant la pandémie de COVID-19, ce qui a eu de lourdes conséquences sur ses activités prévues pour l'année, entre autres les initiatives d'accessibilité. Même si certaines priorités ont été remises à plus tard, le temps que le personnel soit redéployé et que les directions générales s'organisent pour offrir les services en ligne, la Ville en a retenu d'autres pour aider les résidents avec un handicap à surmonter les obstacles créés par la pandémie.

Les répercussions sur les personnes ayant un handicap, recensées grâce à des sondages en ligne menés par Santé publique Ottawa, sont les suivantes :

- Près de la moitié (45 %) des résidents d'Ottawa ont évité d'obtenir des services de santé pendant la pandémie, alors qu'ils l'auraient fait en

temps normal. Cette tendance est plus répandue chez les personnes ayant un handicap (65 %).

- Au total, 28 % des résidents d'Ottawa estiment que les perturbations de l'accès aux services de santé ont eu des répercussions négatives sur leur santé. Cette situation est particulièrement notable chez les personnes ayant un handicap, 17 % d'entre elles ayant déclaré une santé nettement plus mauvaise, et 32 %, une santé un peu moins bonne.
- Les Ottavians qui déclarent avoir un handicap sont deux à trois fois plus susceptibles que les autres de signaler des difficultés dans tous les domaines de la préparation des dispositions à prendre si une personne de leur ménage ou eux-mêmes sont malades.
- Plus de la moitié des personnes présentant un handicap s'inquiètent de leur santé physique et mentale (50 % et 52 % respectivement).
- Parmi les groupes qui semblent les plus touchés par la perte de revenus et l'incapacité de payer les frais de subsistance de base (logement, aliments, services publics) figurent les minorités visibles et les personnes ayant un handicap¹.

Ces données, qui ont été largement diffusées, ont servi à préparer la riposte de la Ville devant ces nouveaux besoins.

Le 20 mars 2020, dans le cadre du Plan de mesures d'urgence et des mesures d'intervention d'urgence de la Ville face à la COVID-19, était annoncée la création du Groupe de travail sur les besoins humains (GTBH). Sa mission : garantir que la Ville répond aux nouveaux besoins des résidents, en particulier ceux qui risquent d'être vulnérables aux répercussions sanitaires et socioéconomiques de la COVID-19.

Ce groupe de travail réunit des partenaires de tous les secteurs, dont Centraide de l'Est de l'Ontario, la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires

¹ Ces données et les autres renseignements obtenus grâce aux sondages se trouvent sur la page Web de [Participons Ottawa](#) consacrée à Santé publique Ottawa.

d'Ottawa, la Société de logement communautaire d'Ottawa, la Banque d'alimentation d'Ottawa, Les bons compagnons – Centre pour les personnes âgées, la Croix-Rouge canadienne, l'Armée du Salut et Ottawa Inner City Health, en plus de représentants des directions générales de la Ville et de Santé publique Ottawa.

Le mandat du groupe est le suivant :

- Anticiper l'avenir en tenant compte de la sécurité alimentaire et des besoins des populations vulnérables, notamment le logement, les refuges et l'aide psychosociale.
- Coordonner les renseignements sur les services fournis, les changements apportés aux services et les problèmes et besoins émergents.
- Indiquer au personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires, aux autres directions générales de la Ville et aux partenaires communautaires les problèmes, les manques de services et les préoccupations de la population dans une optique de résolution.

Des membres du personnel de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) ont collaboré avec les 81 organismes communautaires financés par la Ville pour obtenir de l'information à jour sur la prestation des services, évaluer les besoins et recenser les problèmes à signaler au GTBH.

Le groupe de travail, qui continue d'exister en 2021 puisque la COVID-19 se poursuit, a mené de nombreuses activités en 2020, entre autres les suivantes :

- En 2020, 152 254 masques en tissu ont été distribués aux personnes vulnérables, dont une grande partie provenait de la campagne Face vers l'avenir de Centraide. De plus, 494 560 masques jetables ont été distribués aux résidents, nombre d'entre eux par OC Transpo.
- Le GTBH s'est associé à la Croix-Rouge pour organiser, en collaboration avec la Société de logement communautaire d'Ottawa, Santé publique Ottawa et d'autres partenaires locaux, des visites de mieux-être auprès des personnes isolées et vulnérables dans plusieurs quartiers de la ville.
- Tout au long de 2020, le GTBH a établi aux quatre coins de la ville des centres de répit continus destinés aux résidents les plus vulnérables. En décembre 2020, il y en avait trois : à l'aréna Tom-Brown, à l'aréna

Bernard-Grandmaître et à l'Église unie St. Paul's Eastern. Ces centres offrent des services d'intervention d'urgence et de réduction des méfaits, mais aussi un endroit où se reposer, des douches et des toilettes, ainsi que des articles de toilette, de la nourriture, des vêtements, des services d'aiguillage et des liens vers d'autres services de soins primaires.

- Des centres de distanciation physique et d'isolement ont été créés pour limiter la propagation de la COVID-19 et aider les personnes en situation d'itinérance.
- Des toilettes portatives ont été placées dans des lieux clés de la ville.

La Ville a reçu des fonds des autorités fédérales et provinciales pour compenser les coûts associés à la COVID-19. Une partie de ces fonds a été distribuée aux organismes communautaires, notamment à ABLE2 (Soutien aux personnes vivant avec des incapacités) pour un programme de soutien téléphonique ou virtuel, et à United Voices for Autism pour des programmes en ligne de counseling, de tutorat et d'éducation. Une partie des fonds issus du programme fédéral Vers un chez-soi a également servi à financer des travaux de rénovation et des achats dans les refuges d'urgence de la Ville pour que ceux-ci respectent les nouvelles normes, entre autres concernant l'accessibilité.

Toutes les directions générales de la Ville ont participé à la riposte contre la COVID-19. Un modèle virtuel opérationnel et de prestation de services a été instauré pour que les résidents continuent de recevoir des services. Santé publique Ottawa, la DGSSC et l'agent d'accessibilité du Bureau du greffier municipal (BGM) ont travaillé main dans la main pour résoudre les problèmes liés à la COVID-19 soulevés par les personnes ayant un handicap.

Quand le port du masque a été imposé, Santé publique Ottawa a veillé à ce qu'il y ait dans le Règlement temporaire sur le port obligatoire d'un masque des dispositions concernant les personnes qui ne peuvent pas en porter un et qui sont protégées par la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario, à savoir « les personnes atteintes de troubles médicaux, y compris de troubles respiratoires ou cognitifs, ou d'un handicap, qui les empêchent de porter un masque en toute sécurité ». Cette information a également été relayée aux entreprises.

Consciente que le masque peut nuire à la communication des personnes qui n'entendent pas ou qui ont un trouble de l'audition, Santé publique Ottawa a également diffusé des renseignements sur son site Web à l'intention des entreprises et des résidents, entre autres des suggestions pour communiquer autrement, à savoir :

- par écrit (papier et stylo);
- avec un téléphone ou une application en ligne, par exemple de transcription vocale;
- à l'aide de supports et d'outils visuels.

Cette information a été largement relayée au personnel de la Ville dans des communications aux employés et des bulletins des gestionnaires. Le Centre des opérations d'urgence a acheté des masques transparents pour répondre aux demandes des employés de certains secteurs d'activité, mais comme Santé publique Ottawa a estimé qu'ils n'étaient pas aussi sûrs que les masques médicaux ou en tissu, elle a recommandé de prendre des précautions supplémentaires. Ces recommandations ont également été communiquées au personnel.

À partir des commentaires du milieu, Santé publique Ottawa a aussi transmis des conseils aux entreprises, aux guides voyants et à la population pour aider les personnes qui ne voient pas ou voient mal :

- donner des indications verbales;
- avoir conscience que les chiens-guides ne sont pas formés en distanciation physique;
- désinfecter les surfaces plus souvent, car certaines personnes obtiennent de l'information par le toucher.

Santé publique Ottawa a rédigé un énoncé de position sur la stigmatisation associée à la COVID-19, qui a été largement diffusé auprès des résidents et dans les médias, dans lequel elle reconnaissait que certains groupes étaient touchés par cette stigmatisation de manière disproportionnée, entre autres les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de consommation.

À la suite des commentaires exprimés par les personnes avec un handicap au sujet de leur exclusion des programmes fédéraux de financement, en juillet 2020, le maire Jim Watson a écrit au premier ministre Justin Trudeau pour exhorter le gouvernement

fédéral à mettre en œuvre des programmes pour alléger le fardeau financier de ces personnes, entre autres par les actions suivantes :

- réfléchir à des façons d'offrir une aide financière aux personnes ayant un handicap en temps de COVID-19;
- diviser l'article 3 du projet de loi C-17 pour qu'il y ait une disposition portant uniquement sur l'aide financière aux personnes avec un handicap;
- évaluer les solutions de rechange à l'utilisation du crédit d'impôt pour personnes handicapées comme critère d'admissibilité pour que tous les Canadiens avec un handicap puissent toucher la prestation.

Communications d'urgence pendant la pandémie

Au début de la pandémie, d'après de nombreux commentaires locaux, il est devenu évident pour tous les ordres de gouvernement que l'absence de services d'interprétation en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) ainsi que de sous-titrage pendant les mises à jour en direct constituait un obstacle majeur pour les résidents avec un problème de surdité. L'ASL et la LSQ sont d'ailleurs toutes deux des langues « reconnues » dans la Loi canadienne sur l'accessibilité. Par conséquent, même s'il est précisé dans la Politique sur l'accessibilité de la Ville que les aides à la communication, comme l'interprétation en ASL et en LSQ et le sous-titrage, sont offertes sur demande, le CCA a recommandé qu'elles soient prévues dans toutes les mises à jour sur la COVID-19 pendant la pandémie. Qui plus est, en raison de la forte demande, la Ville a fait l'objet de pressions de la part de l'organisme Sign Language Interpreting Associates Ottawa (SLIAO) pour la prestation de ce service, comme en témoigne le Registre des lobbyistes. En conséquence, l'agent d'accessibilité, par l'intermédiaire du greffier municipal, a rapidement changé son plan de continuité des activités afin d'aider le Centre des opérations d'urgence (COU), l'équipe d'Information du public et Relations avec les médias (IPRM) et Santé publique Ottawa en coordonnant ces services pour toutes les diffusions, assemblées et activités virtuelles associées à la COVID-19.

Par conséquent, en 2020, la Ville a obtenu des services d'interprétation en ASL et en LSQ pour toutes les communications liées à la COVID-19. Ces services, offerts lors des rencontres avec les médias et des assemblées virtuelles, ont coûté 74 200 \$. Ce

montant comprend l'interprétation en ASL et en LSQ des vidéos informatives essentielles sur la COVID-19, par exemple les consignes de lavage des mains et de port du masque, et de l'information sur les aides en santé mentale. Ensemble, ces actions ont grandement contribué à réduire les difficultés de communication des personnes ayant des problèmes de surdité.

En raison de cette carence de service, le personnel a revu la façon de faire de la Ville. Comme l'offre d'aides telles que les services d'interprétation en ASL et en LSQ et de sous-titrage dans les communications verbales en direct est régie par les autorités provinciales, les municipalités sont tenues de les fournir sur demande. Plus précisément, selon les articles 12 et 13 du RNAI, soit respectivement « Formats accessibles et aides à la communication » et « Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique », la Ville :

fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication :

a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;

b)   un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes;

consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication;

informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'organisation assujettie qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public « les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce dès que cela est matériellement possible ».

Ces dispositions se reflètent dans la Politique sur l'accessibilité et les Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication de la Ville.

Dans ces dernières, qui s'appliquent aux employés et aux bénévoles municipaux, ainsi qu'aux autres personnes ou organismes fournissant au nom de la Ville des biens, des services ou des installations au public ou à des tiers, on retrouve la marche à suivre et un formulaire à l'intention des résidents qui souhaitent faire une demande de formats accessibles. Mentionnons que ces procédures ne s'appliquent pas au Conseil.

Selon celles-ci, chaque directeur général doit :

- créer et maintenir un milieu de travail qui n'expose les personnes avec un handicap à aucune forme de discrimination;
- prévoir au budget les coûts associés aux aides à la communication et à la conversion en format accessible des ressources provenant de sa direction générale;
- faire le suivi des demandes de format accessible et d'aide à la communication qui n'ont pas été satisfaites et trouver des façons de rendre l'information plus facile à convertir à l'avenir.

Vu l'obstacle rencontré par la communauté des personnes ayant un problème de surdité et la carence relevée dans la politique et les procédures de la Ville, et à la demande du CCA, la recommandation 2 du présent rapport prévoit que le Conseil approuve les modifications apportées à la Politique sur l'accessibilité (**document 2**) et aux Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication de la Ville d'Ottawa (**document 3**) afin que soient offerts l'interprétation en ASL et en LSQ ainsi que le sous-titrage en direct pour les communications concernant les états d'urgence, sans qu'un résident ait à en faire la demande.

En outre, comme la Politique et les Procédures ne s'appliquent pas au Conseil et que les conseillers rencontrent souvent les résidents de leur quartier et les renseignent sur les situations d'urgence, la recommandation 3 du rapport prévoit que le Conseil approuve un projet pilote d'un an pour permettre aux conseillers d'accéder au budget administratif du Conseil afin d'offrir des formats accessibles et des aides à la communication, entre autres des services d'interprétation en ASL et en LSQ, aux résidents ayant un handicap.

Plus précisément, 10 000 \$ provenant du budget administratif du Conseil seront mis à la disposition des membres du Conseil, sur la base du premier arrivé premier servi,

pour qu'ils offrent des formats accessibles et des aides à la communication aux résidents de leur quartier.

Ces fonds peuvent servir à garantir l'accessibilité des communications écrites, en personne et par vidéo ou vidéoconférence.

Ils pourraient financer :

- le sous-titrage et la transcription d'événements en direct ou préenregistrés (et la traduction et le sous-titrage en français);
- l'interprétation en ASL et en LSQ;
- le recours à des préposés aux services de soutien à la personne (événements en direct);
- la traduction en braille;
- la création de documents Word, PDF et PowerPoint accessibles;
- à hauteur de 20 % de fonds par an, l'amélioration de l'accessibilité des sites Web et documents électroniques (bulletins d'information, par exemple) à partir des services de la [liste des offres à commandes](#) de la Ville.

En 2021, le montant des fonds serait calculé au prorata selon la date d'approbation par le Conseil. Ce budget est géré par les Services de soutien au Conseil municipal pour le compte du greffier, selon les règles précédemment établies par l'ancien Comité des services aux membres.

Rapports de conformité à l'intention du gouvernement provincial

En tant qu'organisation désignée du secteur public, la Ville d'Ottawa est tenue de soumettre un rapport de conformité sur l'accessibilité au gouvernement provincial tous les deux ans. Le plus récent, qui date de 2019, est mentionné dans le rapport de mise à jour de 2020 sur le PAMV, approuvé par le Conseil le 25 novembre 2020.

Dans tous les rapports de conformité publiés depuis 2015, la Ville a indiqué qu'elle respectait toutes les dispositions législatives provinciales, sauf le paragraphe 14 (4) du RNAI sur les normes concernant les sites et contenus Web accessibles :

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

La Ville a fait beaucoup de progrès à cet égard depuis 2015. Elle a notamment mis en œuvre une politique sur l'accessibilité Web, qui contient des directives municipales et précise que « les actifs Web de la Ville doivent être conformes au niveau AA des WCAG 2.0, sauf s'il est impossible de le faire, auquel cas ils doivent respecter autant de critères que possible ».

Avec cette politique, la Ville a établi une norme au niveau AA dès le début, alors que le RNAI prévoyait deux échéances de conformité différentes. C'était une décision stratégique visant :

- à éviter la confusion entourant la surveillance de deux normes aux exigences complémentaires;
- à optimiser les choses en s'attendant à la conformité aux deux niveaux des WCAG en même temps;
- à éviter de ralentir les progrès, étant donné que beaucoup d'exigences de niveau A sont plus difficiles à satisfaire que celles de niveau AA;
- à faire en sorte que les actifs Web de la Ville deviennent aussi accessibles que possible dans les plus brefs délais.

La Ville s'est d'abord attaquée à son site Web principal, ottawa.ca, qui héberge environ 9 000 pages. Il est actuellement tout près de la conformité aux niveaux A et AA. Siteimprove, une solution réputée de vérification de l'accessibilité et d'assurance de la qualité, donne à ottawa.ca la note de 96 %, alors que la moyenne du secteur (les pouvoirs publics) est de 75 %. À l'heure actuelle, plus de 99,5 % des pages du site ne posent aucun problème. Quand le contenu change quotidiennement, des erreurs

peuvent survenir, mais elles sont surveillées de près et corrigées chaque semaine dans une optique de maintien du niveau de conformité.

Le site ottawa.ca n'est toutefois que l'un des nombreux actifs Web de la Ville. Il existe plus de 80 autres applications et sites Web publics, gérés et tenus à jour par diverses directions générales. Celles responsables de chaque adresse URL se sont dotées de plans correctifs qui les guident dans leur travail avec les fournisseurs pour atteindre la conformité à des moments différents, selon l'ampleur des problèmes. Certaines d'entre elles ont jugé qu'il était impossible de corriger leurs applications et sites pour respecter la norme, auquel cas leur remplacement est prévu dans un budget interne. Les directions générales doivent rendre compte tous les ans au Bureau du greffier municipal de la conformité de chaque actif Web, au moyen d'attestations de conformité à la LAPHO. Selon elles, 30 % des actifs sont actuellement certifiés conformes aux niveaux A et AA, pour lesquels elles tiennent des dossiers de certification. Les Services de technologie de l'information et la Direction des services Web, qui relèvent de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle, aident les directions générales à évaluer le degré de conformité de leurs actifs Web au niveau AA des WCAG 2.0, et l'agent d'accessibilité tient une liste de contrôle des actifs Web de la Ville selon les renseignements communiqués par les directions générales et vérifie la conformité et l'évolution de ces actifs.

Devant sa non-conformité à ces exigences, la Ville a conclu un accord de plan de conformité à la LAPHO avec le gouvernement provincial, dans le cadre duquel elle doit soumettre des rapports d'étape annuels. Le dernier en date, qui contient les renseignements ci-dessus, a été envoyé au gouvernement provincial le 21 décembre 2020 (**document 4**).

Pour les raisons susmentionnées, la Ville continue de répondre par la négative à la question sur la conformité au paragraphe 14 (4) dans son rapport de conformité annuel à la LAPHO. Elle signalera aussi une non-conformité à l'exigence concernant l'échéance du 1^{er} janvier 2021 :

2. Au plus tard le 1^{er} janvier 2021, tous les sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA), à l'exception de ce qui suit :

- i. le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct),
- ii. le critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

Malgré son actuelle non-conformité, la Ville reste déterminée à se conformer à ces exigences le plus vite possible. Néanmoins, vu la quantité de plans correctifs distincts déployés à l'échelle de l'administration, de processus d'approvisionnement entrepris et de ressources réaffectées en raison de la pandémie, il est difficile de savoir précisément quand tous les actifs Web de la Ville respecteront complètement les niveaux A et AA des WCAG, et donc quand ils seront conformes à l'article 14 du RNAI. Pour se conformer durablement à ces normes, il faut que chaque direction générale y mette du sien et que la Ville dispose de ressources humaines précises aux Services de technologie de l'information et à la Direction des services Web, qui relèvent de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle.

Mise à jour sur les lois et règlements provinciaux concernant l'accessibilité

En 2020, le Comité d'élaboration des normes d'information et de communications (provincial) a présenté ses recommandations finales au gouvernement de l'Ontario, à la suite de consultations publiques visant à revoir les normes. Dans le cadre de ces consultations, la Ville avait fait part en septembre 2019 de ses commentaires, qui figurent dans le rapport annuel précédent. Elle avait exhorté le gouvernement provincial à apporter plus de précisions et de soutien concernant les exigences du niveau AA des WCAG.

Au printemps 2020, lors d'une réunion de l'Ontario Network of Accessibility Professionals et du gouvernement provincial, ce dernier a déclaré qu'il étudierait les recommandations de tous les comités d'examen des normes en même temps, et non norme par norme. Cette démarche permettrait de renforcer les textes de loi, bien qu'on ne sache pas pour le moment quelles seront ces modifications.

Aucune autre norme n'a été étudiée en 2020. La dernière sur la liste est la Norme pour la conception des espaces publics. Les autorités provinciales n'ont pas encore précisé quand commencera son examen.

Mise à jour sur la Loi canadienne sur l'accessibilité

En 2020, le gouvernement fédéral a poursuivi son travail sur la Loi canadienne sur l'accessibilité (2019) en continuant de consulter la population pour déterminer les priorités à venir. En outre, en février 2021, il a publié le projet de Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles.

Un examen de la [Loi](#) et du projet de règlement a été entrepris pour déterminer dans quelle mesure ils s'appliquent à la fourniture de biens, de services et d'installations par la Ville. Bien que la Loi concerne les entreprises relevant de l'administration fédérale, par exemple les services d'OC Transpo, le projet de règlement ne s'appliquera pas à ces derniers.

Même si les autres secteurs d'activité de la Ville ne sont pas régis par les dispositions de la Loi, la Ville d'Ottawa estime qu'elle gagne à se renseigner sur ses dispositions, compte tenu de sa démarche d'accessibilité pour tous. Elle accorde notamment de l'importance à la philosophie du gouvernement fédéral, « Rien sans nous », qui prône l'inclusion des personnes avec un handicap dans la planification et les décisions. Cette démarche de consultation des personnes ayant un handicap fait partie intégrante du PAMVO de 2020-2024 et guidera le travail d'accessibilité de la Ville pour les années à venir.

Le gouvernement fédéral a recensé sept domaines prioritaires pour l'élaboration de normes :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications;
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation des programmes et services;
- le transport.

Des comités techniques chargés d'élaborer ces normes ont été mis sur pied en 2020. La Ville entend continuer de suivre leur travail pour y participer si elle le peut et orienter ses propres plans d'accessibilité.

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

Le CCA s'est réuni à sept reprises en 2020. Six de ces réunions, dont trois extraordinaires, étaient virtuelles. Ottawa était parmi les premières municipalités ontariennes à organiser une réunion de son CCA en ligne, et elle a servi d'exemple aux autres municipalités. Le CCA était en outre le premier comité consultatif de la Ville à se réunir sur Zoom, compte tenu de l'obligation de consultation qui lui est imposée par la LAPHO. À la demande des membres, les réunions virtuelles de 2020 étaient sous-titrées en anglais et en français et interprétées en ASL. D'autres aides étaient activement proposées sur demande.

En 2020, le CCA a reçu 35 demandes de commentaires sur différents projets municipaux par divers processus, sans compter les plans d'implantation.

Sept projets ont été présentés aux quatre réunions ordinaires du CCA :

1. Rapport sur la Ligne de la Confédération;
2. Trotinettes électriques – Stratégie et projet pilote (février, septembre et réunion extraordinaire en décembre);
3. Motion – simplification du processus de consultation;
4. Étape 2 du projet de train léger – le point sur l'accessibilité;
5. Pont de la rue Bank sur le canal Rideau;
6. Bibliothèque publique d'Ottawa – conception universelle : principales caractéristiques d'accessibilité;
7. Budget provisoire de fonctionnement et d'immobilisations de 2021.

Trois projets ont été présentés aux trois réunions extraordinaires du CCA : trotinettes électriques, PAMVO et obligation de consultation.

Les consultations pour les projets d'immobilisations de 2021 et les projets de 2020 applicables ont porté sur :

- des voies de déplacement extérieures (aires de repos);
- des places de stationnement sur rue;
- des aires de jeux extérieures;
- des sentiers récréatifs;
- le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa de 2020-2024.

Dix demandes ont été reçues dans le cadre du processus de consultation du CCA :

1. Plateformes d'observation – aréna Osgoode (rebaptisé aréna Stuart-Holmes);
2. Mesures de modération de la circulation de la rue Amiens et de l'avenue Provence;
3. Feux de circulation de l'avenue Bronson et de la terrasse Lakeview;
4. Agrandissement des terrasses sur emprise routière;
5. Accessibilité du mobilier urbain et options d'accoudoir;
6. Parc Albion Falls;
7. Lotissement Spring Valley Trails – sentier secondaire;
8. Étude de circulation sur le chemin Albion – groupe de travail public;
9. Étude de planification fonctionnelle de la promenade Alta Vista;
10. Voies cyclables de la Basse-Ville – sondage sur la conception détaillée.

Treize demandes ont été reçues par courriel :

1. Atelier sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa – voies piétonnières continues;
2. Groupe de travail sur la réfection de la rue Bank;
3. Atelier de délimitation/visite sur place – Guide de conception des intersections protégées;
4. Projet de page ottawa.ca consacrée aux ressources destinées aux propriétaires et aux locataires, conformément au nouveau Règlement municipal sur la gestion des logements locatifs (n° 2020-25);
5. Projet de révision des normes de qualité pour l'entretien hivernal;
6. Journée de l'accessibilité;
7. Transport en commun entre Gatineau et Ottawa;
8. Train léger – Barrhaven;
9. Train léger – Blair;
10. Train léger – Ligne Trillium de l'O-Train;
11. Groupe de travail sur les services en ligne de Para Transpo;
12. Groupe de consultation des intervenants du stationnement;
13. Plan de reprise du transport en commun.

Le CCA étudie aussi les plans d'implantation. En 2020, il en a reçu 63 à commenter.

À sa réunion de mai 2020, le CCA a adopté à l'unanimité une motion sur les répercussions des sentiers polyvalents sur les personnes ayant un handicap (**document 5**). Dans cette motion, dont la résolution est reproduite ci-dessous, il reconnaît qu'il peut y avoir des conflits entre piétons et personnes avec un handicap sur les voies de déplacement partagées telles que les sentiers polyvalents.

- Que le CCA recommande officiellement au personnel de concevoir et d'aménager les sentiers polyvalents et autres infrastructures de transport de façon à prioriser la sécurité et l'accessibilité pour les aînés et les personnes handicapées;
- Que le CCA considère que la sécurité et l'accessibilité des aînés et des personnes handicapées priment les besoins des autres usagers des sentiers polyvalents;
- Que le CCA recommande officiellement au personnel de concevoir et d'aménager les sentiers polyvalents de façon conforme à toutes les normes du Code des droits de la personne, de la LAPHO, de la Politique sur l'accessibilité et des Normes de conception accessible, et que l'Optique d'équité et d'inclusion de la Ville soit appliquée, afin que l'intention et les buts de ces instruments soient aussi respectés et atteints;
- Que le CCA recommande officiellement au personnel de consulter le Comité et les autres groupes de personnes handicapées pour déterminer les pratiques exemplaires à adopter dans la conception des sentiers polyvalents, afin d'assurer la sécurité et l'accessibilité pour les personnes handicapées et les aînés;
- Que le CCA recommande officiellement que l'on multiplie les communications aux résidents concernant la sécurité et les comportements à adopter sur les sentiers polyvalents (p. ex., quand descendre de vélo, les limites de vitesse, l'utilisation de la sonnette, etc.).

Comme l'a demandé le CCA, cette motion a été distribuée à tout le personnel participant à la conception et à l'aménagement des sentiers polyvalents de la Direction générale des transports et de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure

et du développement économique (DGPIDE). Le CCA a également demandé un compte rendu à ce sujet.

Le directeur général de la DGPIDE s'est vu déléguer le pouvoir d'approuver les clarifications et changements techniques apportés aux normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa. Ces clarifications et changements sont présentés au Conseil dans le rapport d'étape sur le PAMVO. Dans le cadre de ce rapport, nous demandons au Conseil de prendre acte du bulletin technique ISTB-2020-03 contenant les révisions apportées aux normes de conception accessible de la Ville (**document 6**), conformément au processus de délégation des pouvoirs susmentionné. Ce bulletin propose des solutions provisoires, en attendant que d'autres normes et lignes directrices soient élaborées par la Ville. Il a été préparé en consultation avec des acteurs du domaine de l'accessibilité et avec l'aide d'un expert-conseil en la matière. Une mise à jour devrait être communiquée au CCA en avril 2021.

Le bulletin contient des directives sur la conception et l'aménagement de mesures d'accessibilité lorsqu'une piste cyclable ou un sentier polyvalent rejoint un carrefour. Il porte sur plusieurs domaines : délimitation entre trottoirs et piste cyclables, installation d'indicateurs tactiles de surface de marche, parcours de déplacement en ligne droite, dispositifs d'accessibilité aux sentiers polyvalents à l'approche d'une intersection à feux, etc. Il comporte également des informations générales sur la manière dont les piétons qui voient mal se déplacent sur une emprise routière.

En 2021, la Ville continuera de préparer des directives sur les dispositifs d'accessibilité aux intersections avec les pistes cyclables. Le personnel de la Planification des transports, entre autres, examinera différentes techniques de délimitation, dont la séparation verticale, les bordures, les méthodes de délimitation au niveau du sol, et les pavés tactiles orientationnels ou à orientation positive. Ce travail s'inscrira dans le projet consacré à l'élaboration de directives sur la conception fonctionnelle des intersections protégées dans différents contextes. Ce projet passera entre autres par la consultation des différentes parties prenantes de la Ville et du domaine de l'accessibilité.

La Ville salue le travail et les accomplissements des bénévoles de ce précieux groupe. Leurs connaissances et leur savoir-faire continuent d'alimenter bien des projets. En 2021, l'agent d'accessibilité entreprendra un examen :

- du processus de consultation du CCA;

- du processus de dérogation aux normes de conception accessible;
- des consignes de rédaction des répercussions sur l'accessibilité dans les rapports du Conseil.

Ces examens seront effectués par le CCA, la coordination du Comité, le Groupe de travail sur l'accessibilité, le personnel qui consulte le Comité et les auteurs de rapports. Ils permettront d'améliorer les processus pour simplifier la présentation des demandes au Comité et de rehausser la qualité de l'information communiquée au Conseil, entre autres sur la manière dont l'accessibilité aux services a été améliorée par différents projets.

Accessibilité à l'élection partielle du quartier Cumberland en 2020

La Ville d'Ottawa a été l'une des premières municipalités à organiser une élection partielle pendant la pandémie, le 7 octobre 2020. Le Bureau des élections a collaboré avec plusieurs directions générales pour que cette élection, dans le quartier Cumberland, se déroule de manière sûre et équitable. Il a aussi travaillé avec Santé publique Ottawa afin d'établir des mesures de sécurité pour prévenir la propagation de la COVID-19. Enfin, il s'est associé à la Direction des solutions technologiques, qui relève de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle, pour que les électeurs puissent voter dans n'importe quel bureau de vote les deux jours de vote par anticipation et le jour du scrutin.

Nouveauté à Ottawa : le Bureau des élections a également instauré une nouvelle façon de voter par bulletin spécial par la poste. Une fois la demande d'un électeur traitée, le Bureau lui faisait parvenir une trousse de vote par bulletin spécial contenant :

- des instructions détaillées pour voter;
- une formule de déclaration de l'électeur;
- un bulletin de vote et une enveloppe de vote secret;
- une enveloppe-réponse affranchie.

Les points forts et les points à retenir de cette élection partielle aideront le Bureau des élections à préparer les élections municipales de 2022.

Malgré les difficultés causées par la COVID-19, le Bureau des élections a veillé à l'application de pratiques d'accessibilité pour tous les électeurs, notamment en recourant aux mêmes outils et services que ceux offerts aux électeurs et aux candidats

lors des élections municipales de 2018 et de l'élection partielle de Rideau-Rockcliffe en 2019. Il a fait connaître les services accessibles aux électeurs, entre autres les tabulatrices de votes, conformément au [Plan d'accessibilité détaillé de la Ville d'Ottawa pour l'élection partielle de 2020](#).

Création de partenariats

ONTARIO NETWORK OF ACCESSIBILITY PROFESSIONALS (ONAP)

Depuis 2019, la Ville assume la coordination des activités de l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP). Ce dernier, qui réunit des bénévoles et n'est pas constitué en société, est un « réseau de professionnels de l'accessibilité qui se consacre à la promotion de l'accès universel pour les personnes ayant un handicap grâce à la diffusion d'information, de ressources et de pratiques exemplaires ». Ce réseau comprend des représentants d'organisations désignées du secteur public qui interviennent directement dans l'application de la LAPHO, ainsi que des représentants des services de police, des organisations publiques de transport en commun, des hôpitaux et des établissements d'enseignement (enregistrés auprès du ministère de l'Éducation ou du ministère des Collèges et Universités). La Ville joue un rôle de premier plan dans la diffusion d'information et de ressources auprès du groupe.

En 2020, la Ville a aussi organisé le congrès automnal de l'ONAP, durant lequel il y a eu des présentations et des échanges sur :

- la Direction de la conformité et de l'application de la LAPHO, qui relève du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité;
- la conformité Web;
- l'accessibilité et les outils des réunions virtuelles;
- les logiciels et programmes visant à améliorer l'accessibilité du Web et des contenus Web.

CANADIAN ACCESSIBILITY NETWORK (CAN)

À l'hiver 2019, le personnel de la Ville a été sollicité par l'Université Carleton pour rejoindre le Canadian Accessibility Network (CAN), une initiative qui fait partie du READ (Research, Education, Accessibility and Design). En raison de la Loi canadienne sur l'accessibilité, le CAN s'emploie à réunir des organisations pour faciliter les partenariats dans des domaines précis qui relèvent des cinq grandes catégories suivantes :

- engagement communautaire;
- éducation et formation;
- emploi;
- politiques;
- recherche, conception et innovation.

Chaque partenaire peut sélectionner un domaine dans lequel il a travaillé ou souhaite travailler, ou repérer quelles organisations visent le même domaine que lui. Le CAN favorise la collaboration et l'échange de connaissances entre secteurs et disciplines, en vue de limiter les doubles emplois et d'exploiter les points forts et les acquis de chacun dans une optique de solution.

Le CAN est composé d'un consortium de collaborateurs de diverses organisations du Canada, entre autres des établissements d'enseignement postsecondaire, des organisations sans but lucratif, des fournisseurs de services, des associations, des fondations, et des entités publiques et privées.

En mars 2021, la Ville a soumis une manifestation d'intérêt pour faire partie des collaborateurs du CAN, et sa demande a été acceptée par le conseil d'administration de celui-ci le 7 avril 2021. Elle sera représentée au conseil consultatif du CAN par Lucille Berlinguette-Saumure, gestionnaire de programme, Bureau de l'accessibilité.

Le conseil consultatif compte des membres de chaque organisation partenaire officielle du CAN. Les membres ont pour rôle de représenter tout le Canada, de la côte est à la côte ouest, dans l'action en faveur de l'accessibilité des personnes ayant un handicap. Ils formulent des conseils et recommandations à l'intention du conseil d'administration, au nom des organisations partenaires, pour :

- que le conseil d'administration et les comités de domaine s'appuient sur le vécu de personnes ayant un handicap et de leur équipe de soutien;

- servir de groupe baromètre multisectoriel, multidisciplinaire et pancanadien au conseil d'administration et aux comités de domaine;
- guider le travail des comités de domaine en siégeant à un ou plusieurs d'entre eux, selon les besoins et les possibilités;
- offrir une tribune où les organisations partenaires peuvent apprendre les unes des autres, collaborer et réseauter.

Le personnel de la Ville peut aussi siéger à l'un des comités.

Cette occasion de collaboration, qui s'inscrit directement dans le Plan stratégique de la Ville, aide expressément l'administration municipale dans la réalisation des priorités stratégiques du Conseil. La Ville pourrait ainsi :

- accroître l'excellence du service par l'innovation afin d'améliorer les services et de répondre aux besoins de la population;
- investir dans le perfectionnement professionnel des leaders actuels et futurs de la Ville, en leur confiant le rôle de représentants municipaux;
- attirer des talents de partout au Canada en mobilisant un groupe de professionnels de 12 établissements d'enseignement postsecondaire, organisations sans but lucratif, associations, fondations et secteurs privés sains, adaptatifs et diversifiés;
- faire progresser Ottawa en tant qu'employeur de choix à l'échelle nationale;
- optimiser et faire progresser la sécurité, l'accessibilité, la culture et le bien-être social et physique des résidents vulnérables;
- tirer profit des conceptions accessibles et durables pour bâtir un environnement qui répond aux besoins futurs de croissance et de services de la ville.

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

En tant que leader en accessibilité, la Ville fera valoir le travail novateur du personnel afin de répondre aux besoins actuels et futurs des communautés diverses et de tirer

profit des partenariats qui appuieraient ses efforts de promotion du droit des résidents à participer sans obstacle à la vie sociale, politique, économique et culturelle d'Ottawa.

En plus de ce partenariat dans le cadre du CAN, en 2021, la Ville s'associera à l'Université Carleton pour le congrès Enable Ottawa du READ, qui se tiendra pendant la Semaine nationale de l'accessibilité.

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF ACCESSIBILITY PROFESSIONALS

La Ville est également devenue membre de l'International Association of Accessibility Professionals (IAAP). Cette association a pour mission de définir, de promouvoir, d'améliorer et de diversifier le milieu de l'accessibilité dans le monde entier par la reconnaissance professionnelle, l'information et le réseautage, afin de permettre la création de produits, de contenus, de services et d'environnements accessibles.

L'IAAP est un organisme associatif sans but lucratif destiné aux particuliers et aux organisations qui œuvrent dans le domaine de l'accessibilité ou se dotent de compétences et de stratégies en la matière. Son objectif est d'aider les professionnels du domaine à se perfectionner, et les organisations à intégrer l'accessibilité à leurs services, produits et infrastructures. La Ville d'Ottawa a ainsi accès à experts, à des perspectives d'apprentissage et à des pratiques exemplaires du monde entier pour améliorer l'accessibilité en son sein.

MISE EN COMMUN DES PRATIQUES EXEMPLAIRES

Comme la Ville d'Ottawa est une figure de proue dans bien des domaines de l'accessibilité, elle veille à ce que les politiques, procédures et formations en la matière soient disponibles sur ottawa.ca.

Même si le Service de police d'Ottawa rend des comptes aux autorités provinciales de son côté, la Ville l'assiste régulièrement en lui relayant des ressources. Elle l'a d'ailleurs aidé à effectuer une vérification provinciale de l'accessibilité en 2020.

Le personnel participe à des tables rondes et à des dizaines de rencontres individuelles avec les municipalités ontariennes, à qui il communique les pratiques exemplaires, les formations et les ressources en matière d'accessibilité pour les aider à se conformer à la LAPHO.

Qui plus est, à l'automne 2020, le personnel municipal a fait une présentation devant un groupe de travail réunissant des fonctionnaires fédéraux de plusieurs ministères sur la section des répercussions sur l'accessibilité des rapports des comités et du conseil et sur les initiatives de participation communautaire à la Ville. Le personnel a aussi fait part de son savoir-faire et de ses ressources aux employés municipaux d'autres provinces, notamment Vancouver.

L'agent d'accessibilité continue de diffuser ateliers, formations et ressources par l'intermédiaire du Groupe de travail sur l'accessibilité et de l'Ontario Network of Accessibility Professionals. En 2020, il a relayé de l'information sur le congrès virtuel Enable Ottawa de l'Université Carleton, des documents sur les difficultés que représente le port du masque pour les personnes qui lisent sur les lèvres (avec suggestions pour faciliter la communication) et une présentation de l'honorable David Onley, entre autres.

PARTICIPATION COMMUNAUTAIRE

Suivant l'exemple de la campagne fédérale « Rien sans nous », l'agent d'accessibilité s'est employé à accorder une place de choix à la consultation des personnes ayant un handicap dans le PAMVO de 2020-2024.

En 2020, le personnel de la Ville a donc organisé trois réunions avec des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles, du Conseil canadien des aveugles et de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada, au cours desquelles il a répondu à leurs questions et réserves au sujet des infrastructures, programmes et services de la Ville. L'une de ces réunions visait à consulter les parties prenantes et à répondre aux questions sur l'Étape 2 du projet de train léger. La Ville entretient des liens étroits avec les représentants de ces organismes, qu'elle entend bien continuer de consulter dans les prochaines années.

Réalisations des directions générales en matière d'accessibilité en 2020

Ci-dessous sont résumées les diverses initiatives d'accessibilité entreprises par les directions générales et les secteurs d'activité de la Ville en 2020. Ces initiatives ont contribué à la prévention et à l'élimination des obstacles qui entravent l'accessibilité aux services, programmes, politiques, achats et projets de la Ville.

La liste complète de toutes les initiatives entreprises par la Ville en 2020 ne figure pas dans le présent rapport, mais plutôt dans le **document 1**. Vu le contexte actuel de lutte contre la COVID-19, certaines initiatives non essentielles sont interrompues depuis 2020. Elles devraient reprendre une fois que la Ville sera sortie de l'état d'urgence.

ACTIVITÉS TOUCHANT L'ACCESSIBILITÉ

Bien que la COVID-19 ait empêché la Ville de tenir des activités en personne en 2020, l'agent d'accessibilité a fait preuve d'ingéniosité pour souligner deux grands événements. Premièrement, le maire Watson a fait du 28 mai la Journée de l'accessibilité à Ottawa dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité. Une vidéo mettant en valeur quelques-unes des réalisations de la Ville en matière d'accessibilité, y compris la déclaration que le 28 mai est la Journée de l'accessibilité, a été largement diffusée dans les médias sociaux, sur ottawa.ca et dans le bulletin électronique *Pleins feux sur l'accessibilité*. Elle est sous-titrée en anglais et en français, et interprétée en ASL et en LSQ. La Journée de l'accessibilité a également été soulignée au personnel dans des communications internes. Le CCA a contribué en envoyant une photo de ses membres tenant des mots formant la phrase « Le handicap est une composante essentielle de la diversité humaine », qui a été ajoutée à un collage de photos inclus dans les communications célébrant cette journée.

Deuxièmement, le 3 décembre 2020, la Ville a adapté ses plans à la Journée internationale des personnes handicapées en tenant un événement virtuel d'une heure sur Zoom, auquel ont participé plus de 100 personnes : le maire, les conseillers, la haute direction, le CCA et des membres du public. Cette activité visait à souligner les contributions du CCA et l'engagement des personnes avec un handicap dans la prise de décisions et la planification municipales.

Ont eu lieu lors de l'événement les interventions suivantes :

- discours du maire Watson proclamant le 3 décembre Journée internationale des personnes handicapées;
- allocution en ligne de l'honorable Carla Qualtrough, ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes handicapées;
- observations du conseiller Luloff sur les réalisations du CCA;

- discours du président du CCA, Phillip Turcotte, sur le rôle du Comité à la Ville;
- présentation de Marnie Peters, experte-conseil en accessibilité, sur son travail dans plusieurs projets municipaux;
- présentation de Kathleen Forestell (Institut national canadien pour les aveugles), Kim Kilpatrick (Conseil canadien des aveugles) et Wayne Antle (Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada) sur l'engagement de leur groupe auprès de la Ville;
- présentation des mécanismes de rétroaction sur l'accessibilité à la Ville par l'entremise de l'agent d'accessibilité.

FORMATION GÉNÉRALE SUR LA LAPHO

Selon l'article 7 du RNAI, les organisations comme la Ville d'Ottawa sont tenues de fournir une « formation sur les exigences des normes d'accessibilité et sur les dispositions du Code des droits de la personne [...] en phase avec les fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent. » À noter que les fournisseurs et entrepreneurs indépendants doivent aussi former leur personnel, conformément aux conditions générales pour faire affaire avec la Ville.

En date de novembre 2020, 89 % du personnel municipal avait suivi la formation « LAPHO : l'accessibilité pour tous » offerte à l'échelle de la Ville. Les nouveaux membres du personnel la suivent dès que possible. En 2020, 1 728 employés ont participé à l'une des cinq séances en personne, entre janvier et mars, ou suivi la formation en ligne.

En avril 2020, pour protéger la santé et le bien-être du personnel contre la COVID-19, la formation sur l'accessibilité a été modifiée; les séances en personne ont été adaptées à un format en ligne pour le reste de l'année.

Il importe de noter que le taux de conformité susmentionné ne présente qu'un moment précis et instantané; ainsi, certains employés ont pu être formés entre le moment où ils ont été embauchés et celui où le rapport a été produit. Il est également important de préciser qu'il n'est pas possible de former les employés qui ne sont pas activement présents sur le lieu de travail, comme ceux en congé d'invalidité de longue durée, en congé de maternité ou bénéficiant d'un autre type de congé autorisé. La conformité au règlement est surveillée de façon trimestrielle, et la direction, les carrefours des

Ressources humaines de la Ville, le Groupe de travail sur l'accessibilité et l'agent d'accessibilité travaillent ensemble à assurer le respect des exigences de formation du personnel énoncées dans le RNAI.

Plusieurs options de formation sont offertes au personnel. La première, suspendue provisoirement en raison de la COVID-19, est la formation en personne, « LAPHO : l'accessibilité pour tous », que doivent suivre les employés à temps plein et les étudiants occupant un emploi d'été lors de la journée d'orientation des nouveaux employés. L'orientation repose sur le principe de l'apprentissage par l'expérience, issu du domaine de l'enseignement aux adultes, selon lequel les participants sont guidés à travers des séances pratiques par le formateur pour réfléchir collectivement et apprendre par de nouvelles actions fondées sur leurs propres expériences de vie. La formation fait appel à divers mécanismes pédagogiques (présentations, échanges, travail d'équipe) pour répondre aux questions des participants de façon collaborative et leur permettre de comprendre leurs droits et responsabilités en application de la LAPHO et d'être plus confiants en ces droits et responsabilités. Lancée en 2019, la formation s'est poursuivie en 2020, mais sa formule a changé pour des séances bimensuelles avec de plus petits groupes de participants, afin de favoriser les interactions, ce qui a eu des retombées positives.

En 2020, les évaluations reçues sur la formation étaient très positives. Sur une échelle de 1 à 6, où 1 correspond à « très insatisfait » et 6 à « très satisfait », 98 % des participants ont donné à la formation une note de 4 ou plus. La rétroaction continue fournie dans les évaluations est prise en compte lorsque possible à des fins d'amélioration de la qualité.

Voici certains commentaires formulés dans les évaluations :

- Excellent rappel de l'utilisation d'un langage approprié.
- Je m'intéresse vraiment beaucoup à la LAPHO et j'aimerais contribuer un jour.
- Excellent cours. Megan est extraordinaire : elle connaît très bien la matière et est passionnée par ce qu'elle enseigne.
- Ça m'a ouvert les yeux.

- Nathan est un excellent orateur qui sait comment garder l'attention des participants. Il a de très bonnes connaissances et donne des exemples pertinents.
- J'ai aimé la variété des modes de présentation (vidéos, discussions de groupe, livret).
- C'était très amical, instructif et inclusif.
- Megan est une animatrice avenante, passionnée et amicale. Elle rend la matière intéressante et concrète pour toutes les personnes du groupe.

La Ville continue de respecter toutes les exigences de conformité pour la formation de ses bénévoles. En 2020, 132 nouveaux bénévoles ont suivi la formation en ligne sur l'accessibilité.

Pour s'assurer que son personnel reçoit une formation « en phase avec [ses] fonctions » (paragraphe 7 (2) du RNAI,) la Ville offre aussi plusieurs autres formations liées à la LAPHO. On parle ici de formations sur l'approvisionnement accessible, la conformité pour les gestionnaires et la création de documents Word et PDF accessibles, entre autres.

Pour intégrer et encadrer l'approvisionnement accessible, l'agent d'accessibilité offre l'Atelier sur les processus d'approvisionnement accessibles au personnel qui s'occupe notamment des achats courants. Cet atelier hautement interactif permet aux participants d'explorer les caractéristiques liées à l'accessibilité, les questions qu'il faut se poser lorsqu'on effectue des achats et qu'on prépare des contrats, et les façons d'améliorer l'accessibilité des biens, des services et des installations. Jusqu'à présent, plus de 900 employés y ont assisté, mais à cause de la COVID-19, il n'a pas eu lieu en 2020. L'agent d'accessibilité continue de mettre régulièrement à la disposition du personnel chargé du suivi des approvisionnements accessibles des ressources sur ce sujet.

Les gestionnaires et superviseurs de niveau 5 ou au-dessus doivent suivre la formation obligatoire sur la conformité de la gestion à la LAPHO pour mieux comprendre leurs rôles et responsabilités, et ainsi se conformer aux exigences du paragraphe 7 (2) du RNAI. Cette formation encourage les gestionnaires à gérer la conformité, à se conformer au règlement et à assurer le respect des exigences de la LAPHO par eux-mêmes et leur personnel. En février 2020, 10 gestionnaires et superviseurs ont assisté

à la formation donnée par l'agent d'accessibilité. En tout, ce sont 603 gestionnaires et superviseurs qui ont suivi la formation depuis 2013. Les évaluations à propos de la formation sur la conformité de la gestion continuent d'être extrêmement positives. Sur une échelle de 1 à 6, où 1 correspond à « très insatisfait » et 6 à « très satisfait », 100 % des participants ont donné à la formation une note de 4 ou plus. Selon les commentaires de plusieurs participants, les renseignements fournis sont très utiles et répondent aux questions précises qu'ils se posent sur la réglementation (animaux d'assistance, produits parfumés, etc.). En 2021, l'agent d'accessibilité cherchera des façons d'organiser des formations virtuelles sur la conformité de la gestion et l'approvisionnement accessible avec le Centre d'apprentissage.

La formation sur la création de documents Word et PDF accessibles est offerte par la Direction des services Web de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle. Durant cette formation, le personnel reçoit les outils nécessaires pour créer des versions accessibles des rapports aux comités et au Conseil, et des documents publiés en ligne à l'intention du grand public. La formation montre au personnel comment produire des documents avec des en-têtes et une structure appropriés, et d'autres caractéristiques d'accessibilité, pour assurer un accès équitable à l'information de la Ville. En 2020, la formation s'est poursuivie sous forme virtuelle en petit groupe, mais a été touchée par les restrictions entourant la COVID-19. Sept employés ont été formés sur l'utilisation de CommonLook Office, 32 sur l'utilisation de CommonLook PDF et 31 sur la création de documents Word accessibles. Six employés de la DGPIDE ont été formés sur l'accessibilité des documents PDF; et environ 10 employés ont reçu une formation individuelle avancée sur l'accessibilité des documents PDF. La Direction des services Web a adapté ses plans de formation pour continuer à offrir des séances virtuelles en petit groupe dans la prochaine année afin que le personnel puisse créer des documents accessibles.

APPROVISIONNEMENT

La Ville continue de prendre en compte la conception axée sur l'accessibilité et les critères et options d'accessibilité prescrits à l'article 5 du RNAI lorsqu'elle effectue des achats. Elle fait le nécessaire pour que ces éléments soient, dans la mesure du possible, inclus dans le processus d'approvisionnement, quel que soit le montant de l'achat.

Les directions générales font le suivi des approvisionnements accessibles de moins de 15 000 \$ en utilisant le formulaire de suivi mensuel de l'approvisionnement accessible. Avant la COVID-19, un accès au réseau était nécessaire pour le remplir; un nouvel outil de suivi accessible a été créé avec Office 365 pour que l'ensemble du personnel puisse effectuer le suivi mensuel.

INITIATIVES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION EN 2020

L'agent d'accessibilité de la Ville publie chaque mois un bulletin électronique, *Pleins feux sur l'accessibilité*, qui comprend des articles sur l'accessibilité des services, événements, initiatives et programmes municipaux ainsi que sur d'autres sujets connexes afin d'informer les résidents et les abonnés. Les articles de 2020 portaient notamment sur les sujets suivants :

- Consultations sur le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités;
- Interprétation en ASL et en LSQ de l'information sur les interventions d'urgence;
- Création du GTBH pour soutenir la population pendant la pandémie de COVID-19;
- Célébration de la Journée de l'accessibilité en temps de pandémie;
- Sécurité des utilisateurs d'OC Transpo;
- Disponibilité de fauteuils roulants immergeables sur les plages municipales;
- Interprétation en ASL et en LSQ des ressources de Santé publique Ottawa;
- Protection de la santé mentale;
- Élection partielle de 2020 dans Cumberland;
- Séances d'information sur l'emploi virtuelles et accessibles;

- Activités virtuelles et inclusives;
- Sondage de Santé publique Ottawa sur l'engagement.

En 2020, le bulletin a été envoyé à des abonnés de 10 pays; 2 483 personnes étaient abonnées à la version anglaise, et 154 à la version française. L'agent d'accessibilité s'engage à tenir le public au courant des nouveautés et continuera à chercher des façons d'augmenter son lectorat.

En 2020, les Services des finances ont commencé à revoir les pages « Factures des services d'eau » et « Taxes » sur ottawa.ca pour en améliorer la présentation et simplifier les directives et processus écrits des diverses options de paiement qu'on y trouve. Ces pages ont été mises à jour à la fin de l'année. En 2021, les Services transmettront les renseignements au CCA et y incluront les commentaires reçus sur les prochains examens des pages pour que celles-ci soient entièrement accessibles et utilisables par les personnes ayant un handicap.

Selon la norme d'information et de communication de la LAPHO, la Ville devait s'assurer que ses sites Web, son contenu Web et ses applications respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA) au plus tard le 1^{er} janvier 2021. Un travail colossal a été entrepris pour que les documents PDF (format de document portable) sur les sites de la Ville respectent cette exigence. À la fin de 2020, 78 % des plus de 7 800 documents PDF de la Ville étaient conformes. La Direction des services Web continue d'aider le personnel chargé des nouveaux documents PDF et de veiller à ce que le contenu soit accessible sur les applications et avant sa publication.

L'équipe responsable de l'assurance de la qualité (AQ) à la Ville évalue les applications et sites Web internes et publics pour voir à leur conformité aux WCAG et à leur convivialité pour les personnes ayant un handicap. Elle a effectué plus de 100 vérifications de l'accessibilité à l'aide de divers outils automatisés et manuels. Ses membres sont des testeurs dûment formés et certifiés qui collaborent étroitement avec des entreprises indépendantes du domaine de l'accessibilité pour assurer la meilleure expérience utilisateur aux personnes avec un handicap.

Le personnel de la Ville a travaillé d'innombrables heures pour que les applications nouvelles et existantes respectent les exigences de la LAPHO. En outre, l'équipe responsable de l'assurance de la qualité a collaboré avec des distributeurs de logiciels,

des équipes de développement interne et les Services de l'approvisionnement pour promouvoir l'importance des applications et des sites Web accessibles.

En 2020, l'équipe a travaillé avec une entreprise qui emploie des personnes ayant un handicap pour mettre à l'essai deux projets de produits numériques : geoOttawa et le processus de demande de subventions de la Ville. Ces mises à l'essai ont permis à la Ville de créer une expérience conviviale et accessible pour les utilisateurs; elle souhaite d'ailleurs continuer à mener des essais auprès d'utilisateurs avec un handicap dans l'avenir.

La Ville est déterminée à rendre ses communications accessibles aux personnes avec un handicap. En 2020, les Services de l'information du public et des relations avec les médias ont mis sur pied une méthode virtuelle de communication avec les résidents par de nouveaux mécanismes de transmission des renseignements importants, comme les nouvelles sur la COVID-19. Les points de presse avec les médias et les séances d'information virtuels, diffusés sur YouTube, informent les résidents sur la pandémie. La Ville a également pu, pour la première fois, offrir l'interprétation en ASL et en LSQ lors des communications d'urgence, sans qu'une demande en ce sens soit faite. Ce travail se poursuivra en 2021.

Toutes les réunions du Comité et du Conseil se sont déroulées en mode virtuel en 2020. Des mesures d'adaptation sont activement offertes dans l'ordre du jour et sur demande. Certaines séances d'information techniques à l'intention du Conseil ont fait l'objet d'une interprétation en ASL et en LSQ.

En 2020, l'agent d'accessibilité a continué de transmettre l'information au personnel et à la direction par voies internes, notamment des nouvelles sur l'accessibilité pendant la COVID-19 et sur l'engagement continu de la Ville à l'égard de ses obligations législatives.

INITIATIVES D'EMPLOI EN 2020

La Ville a amélioré ses pratiques d'embauche inclusives, par exemple en encourageant les candidats pendant l'entrevue et en leur fournissant les questions d'entrevue 15 minutes à l'avance, ce qui aide beaucoup d'employés potentiels, dont ceux ayant des troubles d'apprentissage ou de santé mentale. Ces pratiques s'ajoutent aux mesures d'adaptation fournies sur demande.

Pour assurer la transition vers les entrevues virtuelles pendant la pandémie, un guide d'évaluation et d'entrevue virtuelles a été produit. Ce guide comprend des éléments à prendre en considération pour la préparation adéquate du comité d'entrevue, comme fournir les questions d'entrevue à l'avance, afficher les questions dans la boîte de clavardage, donner de l'information aux candidats sur le processus d'embauche et voir au bon éclairage et au contraste suffisant avec l'arrière-plan de la personne qui mène l'entrevue. Les Ressources humaines (RH) préparent, en collaboration avec la DGSSC, des procédures pour mettre en œuvre la stratégie LEAD IT, un processus d'embauche stratégique et exhaustif qui vise à accroître la représentation dans l'effectif de la Ville en utilisant un modèle comparatif dans l'application du principe du mérite pour les postes du groupe exclu – Direction et professionnels (GEDP) et un programme de postes désignés.

En 2020, les RH ont procédé à de nombreuses adaptations pour aider le personnel avec le télétravail, notamment l'élaboration de guides sur le travail à la maison axés sur la productivité, le rendement, les environnements virtuels, les suivis virtuels et le soutien aux équipes. Des politiques de sécurité, lignes directrices et ressources de soutien ont également été créées pour aider les gestionnaires et les employés. Une formation a été préparée, et deux sites SharePoint spécialisés ont été mis sur pied et sont régulièrement mis à jour. Un soutien continu a été offert pour la prise des mesures d'adaptation requises; des gestionnaires, des fournisseurs de services et des membres du personnel ont été sollicités, au besoin, dans une optique de flexibilité.

Pendant la pandémie, de nombreuses initiatives ont été mises en œuvre pour favoriser le mieux-être et la santé mentale du personnel : par exemple, un site SharePoint consacré au mieux-être comprenant un grand nombre d'articles et de ressources pour le personnel, et maintes communications de l'équipe de la haute direction informant le personnel des diverses ressources et mesures de soutien disponibles. La Ville a

instauré un nouveau Programme d'aide aux employés et à la famille en collaboration avec Morneau Shepell et lancé la plateforme numérique de mieux-être LifeSpeak. Elle a également travaillé avec ses fournisseurs à assurer l'accès à divers webinaires, balados et documents de formation pour favoriser le bien-être et la santé mentale de ses employés. Une conférence à l'échelle de la Ville, portant sur trois thèmes principaux liés au bien-être, a été organisée par l'équipe du développement organisationnel. Les directions générales ont collaboré avec les conseillers en santé organisationnelle des RH à l'établissement de programmes de soutien par les pairs et à l'élargissement de ceux existant pour promouvoir la santé mentale et le bien-être pour les employés qui ont besoin de se confier, de tisser des liens et d'en savoir plus sur les difficultés qu'ils éprouvent.

La DGSSC a mis sur pied des groupes d'affinité pour divers groupes d'employés. Une page SharePoint leur permet de créer des groupes, de s'inscrire à des événements et d'en afficher. On espère que le groupe d'affinité pour les employés ayant un handicap engendrera un sentiment d'appartenance et d'inclusion et accroîtra la rétention. Les objectifs propres au groupe seront fixés par ses membres.

L'Unité sur la diversité et l'inclusion collabore étroitement avec les Ressources humaines de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle pour le suivi et la surveillance de la représentation démographique de la main-d'œuvre (dont les personnes ayant un handicap) ainsi que la production de rapports à cet égard. En 2020, on a créé un formulaire numérique d'auto-identification qui comprend une définition élargie de « handicap » englobant les handicaps non visibles, comme la dépendance, les maladies chroniques et les troubles d'apprentissage. On espère ainsi obtenir un portrait plus fidèle des différents handicaps auxquels s'identifient les employés. Une campagne de sensibilisation et de communication sur ce nouveau formulaire sera lancée en 2021. En outre, le lancement du programme Comptez-moi! de la DGSSC prévu en 2021 permettra d'actualiser les renseignements démographiques sur le personnel de la Ville.

INITIATIVES DE TRANSPORT EN 2020

Le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location se veut une solution au fait que de nombreux exploitants de transport privé, comme Uber Canada, ne peuvent

actuellement répondre aux besoins des personnes qui utilisent un appareil d'aide à la mobilité, comme un fauteuil roulant électrique ou un scooter.

La Direction générale des services de protection et d'urgence continue d'utiliser ce fonds pour améliorer le transport accessible à Ottawa. La Ville a renégocié la taxe avec les entreprises de taxi privées autorisées; les résultats de cette démarche feront l'objet d'un rapport en 2021. Cette taxe volontaire, négociée avec la Ville, n'est pas prescrite par la loi.

En 2020, 69 166 \$ ont été injectés dans le Programme de coupons de taxi, 41 250 \$ dans les bons de taxi à tarif réduit et 150 000 \$ dans le transport en milieu rural.

Dans l'ensemble, OC Transpo a enregistré une diminution considérable de l'achalandage en 2020 à cause de la COVID-19. Cette baisse est réelle dans les autobus, le train léger, l'O-Train et les véhicules de Para Transpo.

En 2020, 1 001 utilisateurs de Para Transpo ont acheté 13 619 livrets de coupons de taxi. Ce chiffre est inférieur à ceux des années précédentes en raison des répercussions de la pandémie.

La même année, la Direction générale des transports a terminé l'examen de la conception préliminaire et poursuivi l'examen définitif de la conception des stations de l'Étape 2 du projet de train léger. Elle a également consulté les acteurs concernés, dont le CCA et d'autres organismes communautaires. En 2021, l'examen définitif de la conception sera terminé, et la construction des stations se poursuivra. Ces stations seront conçues de façon à être entièrement accessibles aux utilisateurs et respecteront ou dépasseront les exigences de la LAPHO, du Code du bâtiment de l'Ontario et des normes de conception accessible de la Ville. Les plans des nouvelles stations comprennent les mêmes caractéristiques accessibles que ceux de l'Étape 1 : dispositifs d'orientation tactiles, ascenseurs pour deux personnes sur les quais des stations, affichage tactile et en braille, et toilettes publiques entièrement accessibles à six stations.

À la fin de l'Étape 1 du projet de train léger, la Direction générale des transports a mis en œuvre le Programme des ambassadeurs de l'O-Train. Ces ambassadeurs, qui portent un gilet rouge, sont présents dans toutes les stations depuis le lancement de la Ligne 1, en 2019. Ils aident les utilisateurs à planifier leur déplacement, à utiliser les distributrices de billets, à passer les portillons d'accès et à s'y retrouver dans les

stations et les quais d'autobus, en plus de répondre à leurs questions. Le Programme a été reconduit en 2020 pour que les utilisateurs continuent de recevoir de l'aide. En 2021, les ambassadeurs deviendront des préposés de station permanents, qui seront toujours en poste à la Ligne 1 de l'O-Train, à des endroits très achalandés, et se déplaceront de station en station pendant leur quart pour ajouter au service à la clientèle.

La Direction générale des transports s'est engagée à maintenir les liaisons piétonnières pendant la construction de l'infrastructure de l'Étape 2 du projet de train léger, conformément aux normes de conception accessible de la Ville. En 2020, cette dernière a sollicité la rétroaction du public et des acteurs du domaine de l'accessibilité sur la connectivité des stations de l'Étape 2. Le Comité de consultation publique a tenu 10 réunions pour voir comment améliorer la connectivité pour les cyclistes, les piétons et les personnes ayant un handicap et formuler des commentaires à ce sujet. En 2021, l'initiative sur la connectivité se poursuivra auprès du public, des acteurs concernés et des conseillers, au besoin. Les améliorations de la connectivité pour les piétons et les cyclistes ciblées par le Comité de consultation publique seront examinées, puis apportées, si possible.

Les technologies d'orientation et de navigation numérique pour les personnes qui ne voient pas ou qui ont une cécité partielle ont évolué dans les dernières années. En 2020, la Direction générale des transports et la Ville ont continué de surveiller les tendances et les nouveautés ainsi que les solutions pour les personnes ayant ces types de handicaps; elles ont notamment discuté avec des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles, de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada et du Conseil canadien des aveugles. Cependant, les acteurs concernés ne sont pas encore parvenus à un consensus quant aux technologies les plus efficaces : ils continueront de se pencher sur la question. En 2021, OC Transpo rédigera des descriptions pour les stations de transport en commun, qui seront accessibles aux utilisateurs en 2022.

En 2020, OC Transpo a ajouté 74 autobus de 40 pieds et 19 autobus à deux étages à son parc de véhicules. Ces autobus sont entièrement accessibles : ils comprennent entre autres des espaces munis de sièges rabattables (style théâtre) réservés aux clients qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité, un deuxième écran d'affichage du prochain arrêt visible par les clients installés en sens inverse, et des haut-parleurs

intérieurs et extérieurs de meilleure qualité. En 2021, quatre autobus électriques équipés des mêmes caractéristiques d'accessibilité que celles actuellement disponibles seront ajoutés au parc de véhicules.

OC Transpo s'associe à des organismes de services de soutien communautaire pour offrir aux personnes âgées et aux personnes ayant un handicap des services dans les secteurs ruraux. En 2020, une augmentation du financement à cet effet a été approuvée par le Conseil. Cependant, le transport en milieu rural a lui aussi vu une diminution de l'achalandage en raison de la COVID-19 : les organismes de ce secteur ont effectué 4 724 allers simples en 2020, soit une baisse de 63 % par rapport à 2019. Ils ont été en mesure de répondre à environ 96 % des demandes.

En 2020, la Direction générale des transports a amélioré l'accessibilité d'environ 106 arrêts d'autobus sur rue. Parmi les améliorations apportées, on compte l'installation de plateformes d'arrêt, d'abribus et de bancs, ainsi que l'aménagement de liaisons avec les trottoirs et les sentiers adjacents, de plus grandes zones d'embarquement et des bateaux de trottoir là où aucun passage piétonnier ne fait le lien avec la plateforme. Plusieurs de ces améliorations ont été effectuées aux alentours de centres récréatifs et communautaires et de maisons de retraite. Ce travail se poursuivra en 2021.

La Direction générale des transports a apporté plusieurs modifications à l'accès universel aux stations de transport en commun et aux parc-o-bus en 2020, dont la planification et la conception d'un ascenseur supplémentaire à la station Blair, le remplacement du revêtement des escaliers, l'ajout d'indicateurs tactiles et de bandes de couleurs hautement contrastées sur les rebords, et la réparation d'un sentier à l'extérieur de la station Lycée Claudel. Ces améliorations se poursuivront en 2021.

Les 500 000 \$ approuvés par le Conseil ont permis l'aménagement de 10 nouveaux passages pour piétons en 2020. Ces passages permettent aux résidents, plus particulièrement aux enfants, aux personnes âgées et aux personnes ayant un handicap, de se déplacer plus facilement et de façon sécuritaire dans leur quartier. Ils obligent les véhicules et les cyclistes à céder le passage aux piétons, et réduisent dans bien des cas la distance de marche. Le Conseil municipal a approuvé un financement de 512 000 \$ pour les nouveaux passages pour piétons en 2021.

OC Transpo s'est engagé à offrir plus d'options aux clients qui souhaitent réserver leur trajet de Para Transpo et suivre le traitement de leur réservation en ligne. Le formulaire

Web pour la réservation en ligne de Para Transpo a été mis à la disposition de tous les clients en février 2020. Cette première étape pour les services en ligne permet aux clients de soumettre leur réservation pour le lendemain en remplissant un formulaire Web sur octranspo.com. En 2020, la deuxième étape, Mon Para Transpo, était en cours de préparation. Ce portail comprendra les fonctions suivantes :

- réservation, confirmation ou annulation d'un déplacement;
- création d'un nouvel abonnement pour les déplacements réguliers;
- suivi de l'emplacement du véhicule visé par la réservation et estimation de l'heure d'arrivée;
- envoi de rappels aux usagers par message téléphonique, courriel ou texte automatisé.

En avril 2020, un groupe de travail communautaire de huit membres a été mis sur pied. Ce groupe comprend des acteurs du secteur et des clients aux capacités variées qui participeront à la conception des services en ligne.

Un site a été créé en décembre 2020 pour le portail Mon Para Transpo, et une formation a été donnée aux testeurs externes et internes du groupe de travail. La mise à l'essai aura lieu en 2021, après quoi le site pourra être utilisé par les clients. D'autres services y seront ajoutés au fur et à mesure de leur création en 2021.

La Direction générale des transports a également amélioré les services pour les clients utilisant une carte PRESTO à bord des véhicules de Para Transpo. Depuis décembre 2020, les clients qui ont un laissez-passer mensuel peuvent donner leur numéro de carte PRESTO au centre de service à la clientèle d'OC Transpo et autoriser ce dernier à vérifier leur compte pour confirmer qu'ils possèdent bien un tel laissez-passer. Une fois le numéro de carte enregistré, ils n'ont ensuite qu'à présenter leur carte PRESTO au conducteur ou au chauffeur de taxi pour qu'il la vérifie au moment de l'embarquement. Le montant de chaque laissez-passer mensuel suivant sera prélevé automatiquement dans le compte du client lorsque le laissez-passer aura été chargé sur sa carte PRESTO. L'embarquement se fait ainsi plus rapidement, et les clients n'ont plus besoin d'avoir un reçu en main.

La Ville élabore actuellement des lignes directrices pour la conception et l'aménagement d'arrêts d'autobus sur les couloirs où une piste cyclable est présente ou projetée. En 2020, la Direction générale des transports a mis sur pied un groupe de

travail du personnel et élaboré des lignes directrices provisoires pour traiter des installations cyclables adjacentes à un trottoir ou à un arrêt d'autobus. Ces lignes directrices tiennent compte de l'application d'une délimitation tactile entre les installations cyclables et les arrêts d'autobus ainsi que de l'installation d'enseignes directionnelles tactiles des arrêts d'autobus. L'examen des lignes directrices et les consultations sur celles-ci devraient avoir lieu en 2021.

INITIATIVES DE MILIEU BÂTI EN 2020

La DGPIDE continue la sensibilisation aux normes de conception accessible de la Ville. En 2020, cette dernière a collaboré avec la National Capital Heavy Construction Association (NCHCA) et Consulting Engineers of Ontario (CEO) pour offrir une série d'activités d'éducation annuelle, notamment les présentations suivantes : « Accessibility during Construction » (l'accessibilité pendant les travaux), « Heavy Construction Outlook » (aperçu du secteur de la construction lourde), « Critical Conversations: Building Trust to Resolve Differences » (des conversations essentielles : renforcer la confiance pour résoudre les différends) et « New City of Ottawa Health & Safety Management System Requirements » (les nouvelles exigences du système de gestion de la santé et de la sécurité au travail de la Ville d'Ottawa). La sensibilisation aux normes et pratiques exemplaires de la Ville se poursuivra.

Des présentations sur l'application des indicateurs tactiles de surface de marche ont été données à la direction et au personnel des Services d'infrastructure de la Direction de la construction et du design municipaux ainsi qu'à CEO. Avec l'aide d'un consultant externe en accessibilité, l'Unité des normes de la Ville a participé à l'examen de la conception détaillée de sept projets de construction intégrant des installations cyclables aux intersections.

En 2019, le Programme intégré de mobilier urbain d'Ottawa a permis de mettre en place du nouveau mobilier qui améliore la qualité du domaine public par la conception et l'installation de mobilier urbain uniforme.

Le nouveau mobilier est inclusif et accessible à tous. Ses éléments laissent assez d'espace au passage de fauteuils roulants et de scooters électriques, et sa base est détectable avec une canne. Le mobilier choisi a des couleurs contrastées et des lamelles assurant une transition avec les rebords. Tous les éléments sont placés de manière à créer une voie sans obstacle, et une attention particulière a été portée à la

hauteur et au débordement des objets sur le trottoir. Tous les bancs respectent les dimensions prescrites par les normes de conception accessibles pour ce qui est de l'appui dorsal, de la profondeur du siège et de la hauteur du dossier, et comprennent un troisième accoudoir à une distance d'une place des accoudoirs à l'extrémité (sur un banc à trois places, au tiers de la longueur, et sur un banc à deux places, au milieu). Les poubelles ont des ouvertures latérales à hauteur accessible, et les indications de chaque compartiment sont colorées et comprennent images et texte.

C'est donc en 2019 que le Programme intégré de mobilier urbain a été lancé. La sélection et l'emplacement des bancs, des poubelles et des récipients à recyclage ont été approuvés après une vaste consultation des zones d'amélioration commerciale (ZAC) et des conseillers de quartier concernés. Au total, 180 bancs accessibles et 190 poubelles accessibles ont été installés dans quatre ZAC. En 2020, le travail s'est poursuivi avec l'installation, dans huit ZAC, de 150 poubelles et récipients de recyclage et de 50 bancs.

Le personnel continue d'améliorer la conception et les fonctions du mobilier dans les lieux et espaces publics. L'objectif est de créer une voie publique piétonnière plus sécuritaire, accessible et attrayante que les résidents et les visiteurs pourront utiliser facilement.

Les restrictions associées à la COVID-19 ont retardé l'ouverture des jardins communautaires, qui a eu lieu plus tard en 2020. Trois jardins accessibles ont été ouverts, et un de plus le sera en 2021. Les normes sur les jardins communautaires servent de document de travail pour orienter l'aménagement des jardins communautaires sur les terrains municipaux. Au moins 20 % des bacs de jardinage doivent être entièrement accessibles.

La Ville reconnaît l'importance d'offrir des options de logements accessibles et abordables. En 2020, les projets de logements abordables approuvés dans le cadre du programme Action Ottawa devaient respecter certains critères de conception accessible et prévoir un minimum de 10 % de logements sans obstacle. En outre, le financement pour la réfection des immobilisations visant à assurer l'accessibilité était une priorité du Plan d'investissement pour le secteur du logement social et l'itinérance (PISLSI) de 2020 et de la deuxième année des programmes d'immobilisations de l'Initiative Canada-Ontario de logement communautaire (ICOLC).

La phase de conception de la nouvelle Bibliothèque centrale, projet qui tient compte des pratiques d'accessibilité novatrices, s'est poursuivie en 2020. Le personnel a consulté le CCA à ce sujet.

Les mises à jour annuelles des Normes des dossiers d'appels d'offres de la Ville d'Ottawa permettent d'améliorer les normes d'ingénierie et d'accroître l'accessibilité du milieu bâti. Le travail entourant les mises à jour des spécifications de 2021 a commencé à l'automne 2020.

L'Unité des normes vérifie l'accessibilité des chantiers pour sensibiliser les travailleurs aux mesures d'adaptation pour les piétons ayant un handicap ou des besoins en mobilité particuliers sur les chantiers et projets d'infrastructure ou autour de ceux-ci. Ces vérifications se sont poursuivies en 2020, mais en raison de la COVID-19, moins de visites ont eu lieu. Ce travail continuera en 2021.

En 2020 a commencé la révision des normes de qualité en matière d'entretien hivernal, qui permettra d'améliorer cette forme d'entretien partout à Ottawa. En raison de ses répercussions sur les personnes ayant un handicap, cette initiative a été ajoutée au PAMVO de 2020-2024 par une motion du Conseil. L'agent d'accessibilité a participé aux discussions sur les façons d'assurer l'accessibilité pendant les consultations et aidé les résidents qui en avaient besoin à répondre au sondage. Les résultats de cette révision et des consultations seront intégrés au rapport d'étape sur le PAMVO de 2021.

La Ville continue de se conformer à la disposition 80.44 du RNAI, qui porte sur les consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics et sur les mesures prévues pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles. En 2020, les projets d'entretien suivants étaient en cours de préparation ou d'exécution par la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI) :

1. Toilettes publiques accessibles au Sportsplex de Nepean;
2. Plateforme accessible pour les spectateurs à la patinoire Yzerman du Sportsplex de Nepean;
3. Nouvelle conception du parc de stationnement du Sportsplex de Nepean (aménagement accessible, sentiers sans obstacle, revêtement en asphalte);

4. Améliorations de l'accessibilité des toilettes universelles du Centre des loisirs de Kanata;
5. Améliorations de l'accessibilité des toilettes universelles du Complexe récréatif Richcraft;
6. Rénovation des toilettes et vestiaires du Centre communautaire de Greenboro;
7. Ajout de toilettes accessibles dans le bâtiment nord de l'installation d'athlétisme Terry-Fox;
8. Aménagement d'une cuisine entièrement accessible dans le Pavillon Greenboro;
9. Amélioration de la réception du Centre récréatif François-Dupuis;
10. Achat d'une scène et d'une rampe accessibles pour l'hôtel de ville.

En 2020, dans le cadre du Projet d'investissement de l'hôtel de ville, les portes en verre du hall d'entrée ont été remplacées aux niveaux 1 et 2 du stationnement pour respecter les normes d'accessibilité, et des indicateurs tactiles de surface de marche ont été installés.

Le personnel de la Ville a accès au Club vie active dans les installations principales. En 2020, des améliorations ont été apportées aux vestiaires de celui de l'hôtel de ville, notamment l'installation de portes de cabines, casiers, bancs, voies de déplacement et toilettes accessibles.

La Ville a installé 67 signaux accessibles pour piétons (SAP) en 2020, ce qui porte à 270 le nombre total de SAP conformes à la LAPHO. Actuellement, 83 % du réseau routier à feux d'Ottawa comptent des signaux sonores. La même année, la Ville a installé des signaux piétonniers à décompte (SPD) sur 29 feux de circulation, ce qui représente 87 % du réseau routier à feux d'Ottawa. Le travail sur les SAP et les SPD se poursuivra en 2021.

La Direction générale des transports continue d'étudier les technologies accessibles qui permettraient aux résidents d'activer les SAP et les SPD à distance. La surveillance du projet pilote sur la rue Bank et le Transitway se poursuit. Des SAP améliorés seront installés sur la rue Elgin réaménagée. Ce projet pilote permettra aux personnes ayant un handicap d'activer les SAP à distance à l'aide d'une application sur leur téléphone

intelligent ou d'une puce et d'obtenir de l'information sonore sur l'intersection et les SPD. Ce travail devrait être achevé d'ici l'été 2021.

Le plan d'action en matière de sécurité routière 2020-2024 approuvé par le Conseil a été mis en œuvre en 2020. Il axe les efforts et les ressources de la Ville sur ce qui aura les plus grandes répercussions sur la réduction des collisions causant des blessures graves ou des décès et sur la protection des usagers de la route plus vulnérables, comme les piétons. Voici certaines mesures prises en 2020 :

- ajout de marques de passage pour piétons à haute visibilité à dix endroits hautement prioritaires;
- installation de nouveaux signaux pour piétons à deux endroits.

Ce travail se poursuivra en 2021.

En 2020, la Direction générale des transports a continué d'examiner le Plan directeur des transports, qui oriente la planification, l'aménagement et l'exploitation des réseaux piétonnier, cyclable, routier et de transport en commun d'Ottawa. Lors des consultations en 2020, il y a eu présentation au CCA et participation des personnes ayant un handicap aux groupes de travail des ambassadeurs et de la communauté, qui comptent des représentants du CCA et d'autres organismes d'accessibilité. Une troisième série de consultations est prévue pour 2021.

En raison des répercussions de la COVID-19 sur les entreprises, la Ville a mis à l'essai le Programme d'innovation lié aux terrasses en 2020, qui comprenait des mesures pour favoriser les terrasses de restaurant et les petites terrasses de café. Toutes les demandes de terrasses doivent prévoir une voie piétonne dégagée de deux mètres et être conformes aux normes de conception accessible de la Ville. Dans le cadre du processus de demande de permis, les exploitants doivent démontrer que leur terrasse est accessible. La vérification est effectuée par le personnel municipal à l'étape de la demande. En outre, lorsque de nouvelles terrasses ou des agrandissements aux terrasses existantes sont envisagés, tout doit être fait pour conserver une voie piétonne en ligne droite. La Ville a constaté avec plaisir qu'aucun commentaire négatif sur l'accessibilité n'a été reçu quant au nombre accru de terrasses en 2020. Le programme se poursuivra en 2021, et les exigences d'accessibilité demeureront en place.

INITIATIVES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE EN 2020

Comme le prescrit la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, la Ville reçoit et traite continuellement des demandes de services, des commentaires et des demandes de renseignements concernant l'accessibilité. L'agent d'accessibilité a reçu 87 demandes de service relatives à l'accessibilité en 2020. Ces demandes lui parviennent d'abord, puis il les transmet à la direction générale concernée pour qu'elle y réponde, lorsque nécessaire.

Les demandes reçues en 2020 peuvent être réparties dans les cinq domaines d'accessibilité :

- 72 % : services à la clientèle;
- 22 % : milieu bâti;
- 2 % : information et communications;
- 2 % : transport;
- 0 % : emploi.

Les commentaires sur les services, installations et programmes municipaux sont d'une importance cruciale pour que la Ville puisse continuer à améliorer l'accessibilité. L'agent d'accessibilité continuera de travailler avec le CCA, les organismes communautaires et les résidents pour que la rétroaction sur l'accessibilité soit reçue et traitée de manière appropriée.

En 2020, la Direction générale des services novateurs pour la clientèle, par son Centre d'appels 3-1-1, a présenté une nouvelle option de communication pour les résidents d'Ottawa. Cette initiative découle de commentaires reçus de personnes de la communauté sourde lors d'une consultation ciblée en 2019. Le Service de relais vidéo (SRV) Canada permet aux personnes qui n'entendent pas, qui entendent mal ou qui ont un trouble de la parole de faire des appels à l'aide d'Internet et de technologies cellulaires. Les personnes qui appellent en utilisant le SRV sont mises en contact avec un interprète en langue des signes qui fournit des services d'interprétation en temps réel. Elles peuvent alors s'exprimer dans leur langue maternelle, l'ASL ou la LSQ, lorsqu'elles posent des questions ou font des demandes à la Ville.

Grâce à ses programmes accessibles, la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a fait augmenter la participation aux programmes récréatifs offrant des mesures d'adaptation aux personnes ayant un handicap en évaluant et en révisant continuellement les options de programmes en 2020. L'une de ces initiatives était

l'élaboration d'un programme pilote virtuel et sa prestation aux personnes souffrant d'une lésion cérébrale acquise ou en rémission d'un accident vasculaire cérébral qui ne se sentent pas à l'aise ou ne sont pas en mesure de participer aux programmes en personne pendant la pandémie. La Direction générale a aussi collaboré avec le groupe de travail sur la reprise des services pour offrir des conseils sur les lignes directrices et procédures visant à adapter les programmes pour qu'ils respectent les exigences provinciales relatives à la COVID-19.

En 2020, la Direction générale des services de protection et d'urgence a entrepris des consultations sur le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités (Plan de SBEC), ce qui est obligatoire selon la Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario. Des mesures d'adaptation et de soutien pour les personnes ayant un handicap ont été activement proposées et offertes sur demande. Pendant les consultations, les participants ont soulevé des possibilités, des lacunes et des inquiétudes relatives à l'accessibilité et aux personnes ayant un handicap. Leurs commentaires sont pris en considération, comme le reste de la rétroaction reçue dans le cadre de l'élaboration du Plan de SBEC. Celui-ci devrait être présenté au Comité des services communautaires et de protection et au Conseil en juin 2021.

La Direction générale des services sociaux et communautaires, ainsi que plusieurs autres directions générales, poursuit la mise en œuvre du Plan relatif aux personnes âgées 2020-2022. En date de décembre 2020, même si les restrictions entourant la COVID-19 ont eu des conséquences sur les opérations, 15 mesures étaient en cours, et 9 ont été reportées à 2021.

Le Programme Snow-Go fournit un service de jumelage aux personnes qui cherchent un entrepreneur ou un particulier pour leur déneigement, et le Programme d'aide Snow-Go offre une aide financière aux personnes âgées et aux personnes ayant un handicap qui ont un faible revenu pour qu'elles puissent obtenir des services de déneigement. En 2020, 135 000 \$ ont été attribués à neuf organismes dans le cadre de ces deux programmes.

Pour aider les personnes âgées et les personnes ayant une basse vision, la Bibliothèque publique d'Ottawa continue d'alimenter sa collection de livres en gros caractères, et le fera tant que la collection est utilisée et que c'est faisable.

Le Programme de formation sur les déplacements 2020 d'OC Transpo, offert en partenariat avec près de 100 organismes, groupes et organisations communautaires, a enregistré environ 2 100 inscriptions. Cependant, à cause de la COVID-19, la plupart des programmes de formation sur les déplacements offerts par des organismes partenaires ont été suspendus ou ont une capacité considérablement réduite. Les programmes enseignent aux personnes ayant un handicap, aux aînés et aux nouveaux arrivants comment utiliser le transport en commun de manière sécuritaire et autonome.

Priorités pour 2021

Beaucoup des initiatives mentionnées précédemment se poursuivront et seront approfondies en 2021; elles seront incluses dans le prochain rapport annuel. Lorsque la Ville mettra fin à l'état d'urgence, d'autres initiatives reprendront.

La COVID-19 a engendré de nouveaux défis pour les personnes ayant un handicap, mais elle a aussi créé des occasions pour la Ville de tenir compte de l'inclusion dans ses politiques, sa planification et ses communications. L'agent d'accessibilité travaillera avec les directions générales à examiner les répercussions de la COVID-19 et à déterminer quels effets à long terme elles pourraient avoir sur les personnes ayant un handicap. En outre, bien que les rencontres et événements virtuels puissent être difficiles pour certaines personnes, ils permettent à d'autres qui ne participent généralement pas de le faire dans le confort de leur domicile.

Beaucoup d'initiatives découlant de la COVID-19 se poursuivront en 2021. Elles touchent la majorité des directions générales de la Ville et comprennent le soutien à Santé publique Ottawa dans la planification de la vaccination et la coordination du GTBH par la Ville. Nous ferons le point sur les retombées de ces initiatives dans le prochain rapport annuel.

Le processus pour consulter le CCA a été mis en œuvre en janvier 2018 sous forme de projet pilote pour :

- uniformiser la manière dont les directions générales et les autres entités consultent le CCA;
- savoir quels projets doivent être dirigés vers le CCA;
- uniformiser le type de renseignements transmis au CCA;
- montrer au CCA comment ses commentaires ont été pris en compte.

Le processus s'applique à tous les éléments pour lesquels il y a une obligation de consulter, sauf les plans d'implantation. En 2021, l'agent d'accessibilité examinera ce processus pour l'améliorer, au besoin.

L'agent d'accessibilité continuera aussi de collaborer avec les directions générales pour que le personnel de la Ville consulte le CCA sur les projets pour lesquels la consultation est obligatoire et ceux qui bénéficieront d'une optique d'accessibilité.

En 2011, le Conseil a adopté une motion prévoyant ce qui suit :

- Que l'on demande aux membres du personnel d'ajouter immédiatement dans tous les rapports adressés au Comité et au Conseil une section intitulée « Incidence sur l'accessibilité » dans laquelle seraient décrites toutes les mesures prises pour veiller à ce que le personnel examine les projets proposés avant leur approbation par le Conseil dans le but d'établir leurs effets positifs ou négatifs sur les personnes handicapées et les aînés;
- Que d'ici la fin de l'année 2011, le personnel du Bureau de l'accessibilité collabore avec le Comité consultatif sur l'accessibilité pour élaborer une « liste de vérification des incidences sur l'accessibilité » pour aider les membres du personnel qui rédigent des rapports au Comité à évaluer les effets de leur travail sur les personnes handicapées.

En 2021, l'agent d'accessibilité travaillera avec le Groupe de travail sur l'accessibilité inter-directions générales à l'examen du processus de rédaction des énoncés de répercussions sur l'accessibilité, ce qui donnera lieu à des améliorations si les auteurs de rapports ont les ressources et outils nécessaires pour rédiger des énoncés pertinents. Des nouvelles sur cet examen et ses résultats seront données dans le rapport annuel 2021 sur le PAMVO.

Les partenariats continueront d'être une priorité pour l'agent d'accessibilité en 2021. Ce dernier s'est joint au comité consultatif du Canadian Accessibility Network (CAN) ainsi qu'à d'autres organisations publiques et sans but lucratif du pays. La Ville pourra ainsi participer aux comités de domaine, ce qui fera connaître ses partenariats d'accessibilité partout au pays et permettra une plus grande collaboration et un apprentissage accru. La Ville continuera également de coordonner l'Ontario Network of Accessibility

Professionals (ONAP), ce qui lui permet d'entrer en contact avec les personnes assurant la conformité à la LAPHO dans la province.

L'agent d'accessibilité continuera aussi de créer des liens avec des organismes communautaires dirigés et soutenus par des personnes ayant un handicap. Il poursuivra aussi la collaboration avec le nouveau Service de l'équité des genres et des races, de l'inclusion, des relations avec les Autochtones et du développement social de la Ville et continuera de le soutenir.

Conclusion

Comme il a été dit, la COVID-19 a modifié la manière de fonctionner de la Ville en 2020, et ce changement se poursuit en 2021. Nous sommes conscients des conséquences particulières que le maintien de l'état d'urgence a sur les personnes en situation de handicap et les aînés. Les différentes modifications et suspensions de programmes, de services et de mesures de soutien ont des incidences sur le bien-être physique, social, mental et émotionnel des personnes en situation de handicap et des aînés. Bien que nous ayons adapté nos stratégies pour maintenir notre soutien aux résidents, nous continuerons de repenser nos approches pour garantir une ville inclusive à tous pendant l'état d'urgence et après. La Ville est fière de son leadership continu en accessibilité dans la province et des mesures prises pour éliminer les obstacles causés par la pandémie. Comme il a été mentionné, il y a de nombreuses réussites de 2020 dignes de mention. Nous continuerons de les faire connaître au gouvernement de l'Ontario et au secteur public pour contribuer à une province sans obstacle.

Pour ce qui est des initiatives planifiées et non planifiées ayant eu lieu pendant la dernière année, nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire pour qu'Ottawa devienne une ville entièrement inclusive et accessible. Si le Plan d'accessibilité municipal 2020-2024 comprend une feuille de route à cet effet, 2020 nous a appris qu'il faut demeurer flexible dans notre approche. Il reste de nombreuses occasions de collaborer et d'apprendre des autres. Une partie du travail de la Ville consistera à déterminer dans quelle mesure la pandémie a rendu les services municipaux plus inclusifs et accessibles et à veiller à ce que ce progrès ne soit pas perdu lorsque la pandémie prendra fin.

Nous continuerons de tenir le gouvernement provincial, le Conseil, le CCA et le public au courant des nouveautés par nos rapports d'étape annuels.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Les initiatives décrites dans le présent rapport ont des retombées positives sur les personnes ayant un handicap partout à Ottawa. Nombreuses sont celles qui profitent également aux résidents ruraux. Les installations rurales sont comprises dans le Programme de réaménagement de la Ville, qui permet d'améliorer de façon importante les caractéristiques liées à l'accessibilité.

CONSULTATIONS

Comme l'indique le rapport, le Comité consultatif sur l'accessibilité joue un rôle important en formulant des commentaires sur l'accessibilité, dans le cadre des différentes initiatives de la Ville. On consulte ce comité toute l'année sur de nombreux projets, services et programmes. Un groupe de travail a été mis sur pied en vue des consultations sur ce rapport.

COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) a eu l'occasion de consulter le personnel du Bureau sur l'accessibilité dans la préparation du présent rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) qui souligne certaines des réalisations et certains des défis de l'année 2020.

Le Comité reconnaît l'importance de l'engagement constant et 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 sur l'accessibilité. Nous sommes heureux que les questions d'accessibilité aient été intégrées aux activités quotidiennes de la Ville et que la « culture » change, l'accessibilité n'étant plus considérée comme une « caractéristique spéciale », mais comme quelque chose qui doit être complètement intégré dans toutes les prises de décisions en lien avec les politiques et les programmes.

Par conséquent, nous appuyons sans réserve la recommandation d'amender la politique sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa et les Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication pour que l'American Sign Language (ASL), la Langue des signes québécoise (LSQ) et le sous-titrage soient inclus dans les communications liées aux états d'urgence sans qu'il soit nécessaire de présenter une demande. En outre, le CCA soutient pleinement le projet pilote qui permet aux

conseillers municipaux d'avoir accès au financement pour offrir des soutiens à la communication accessibles aux résidents.

Nous vivons une période sans précédent où l'urgence sanitaire causée par la COVID-19 a changé notre mode de vie et a mis douloureusement en évidence les vulnérabilités des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Nous devons également tenir compte des répercussions intersectionnelles sur les personnes racialisées, celles qui vivent dans la pauvreté et toutes celles qui reçoivent des services inéquitables. Les personnes en situation de handicap et les aînés devraient avoir un accès équitable à tous les services et soutiens qu'offre la Ville.

Le Comité loue les mesures prises par la Ville pour éliminer les obstacles causés par la pandémie comme en témoignent les initiatives telles que la création du Groupe de travail sur les besoins humains et la collaboration continue avec le CCA grâce aux réunions virtuelles accessibles. L'année 2020 nous a apporté de nombreuses réussites à célébrer et un grand nombre de leçons encore à analyser.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

SEUL LE PERSONNEL DES SERVICES JURIDIQUES PEUT REMPLIR CETTE SECTION. Dans la section « Analyse », les auteurs du rapport doivent fournir des renseignements généraux, des détails et une justification à propos du sujet dont il est question et signaler tout problème ou toute préoccupation juridiques connus ou relevés au préalable. L'avocat en charge exposera les grandes lignes des répercussions juridiques sur la Ville découlant des recommandations du rapport dans la section « Répercussions juridiques ». S'il n'y a aucune répercussion juridique, l'avocat doit l'indiquer dans une note. Tous les rapports doivent être envoyés à Lisa Kilner (poste 14465) à l'aide de l'outil RADAR en ligne pour garantir l'obtention des commentaires et de l'approbation des Services juridiques. Les rapports ne peuvent être présentés si cette section n'est pas remplie, et les Services juridiques doivent recevoir les documents au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance pour pouvoir les examiner et formuler des commentaires.

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Le présent rapport mentionne des risques qui concernent le non-respect des exigences de la LAPHO.

Selon la LAPHO, 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 ou partie 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. »

« 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 il a été mentionné précédemment, la Ville a déclaré en 2015, 2017 et 2019 qu'elle ne se conformait pas à l'article 14 (« Sites et contenus Web accessibles ») du RNAI de l'Ontario. La Ville a mis à jour son accord de plan de conformité avec le gouvernement provincial en 2020. Cet accord se trouve au **document 4** du présent rapport et 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 ACTIFS

De nombreuses initiatives mentionnées ici ont des retombées positives sur le milieu 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 pour répondre

aux besoins des résidents, des visiteurs et des employés ayant un handicap. 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 initiatives décrites dans le présent rapport respectent les objectifs du Programme de gestion intégrale des actifs de la Ville. Le PAMVO préconise une approche tournée vers l'avenir et les défis futurs, notamment ceux qui découlent des changements démographiques et de facteurs législatifs et environnementaux.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Toutes les données et les initiatives présentées dans le présent 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 fait la preuve de son engagement en matière d'accessibilité en faisant appel à l'expertise du CCA pour des projets cadrant avec les priorités stratégiques du Conseil qui font progresser le dossier au profit des résidents, des visiteurs et des employés.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

La LAPHO, qui encadre les travaux décrits dans le présent rapport, comporte, dans les normes du RNAI 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). Règlement de l'Ontario 413/12, article 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 contenus Web accessibles. Les ressources des Services de technologie de l'information et de la Direction des services Web sont indispensables pour que la Ville assure et maintienne sa conformité à l'article 14 du RNAI. Toutes les directions générales de la Ville s'investissent dans la stratégie de mise en œuvre des WCAG, qui vise la conformité à la LAPHO le plus tôt possible en raison des complications engendrées par la COVID-19.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Les initiatives d'accessibilité de la Ville exposées dans le présent rapport concourent directement aux priorités stratégiques pour le mandat du Conseil. Toutes les initiatives des directions générales visent à faire progresser l'équité et l'inclusion de la population diversifiée de la ville par la planification et l'exécution continues de tactiques d'élimination des obstacles dans les programmes, services et installations de la ville. L'intersectionnalité est également prise en compte dans les plans d'accessibilité; elle assure l'harmonisation aux autres initiatives municipales, comme la Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres, le Secrétariat de la lutte contre le racisme et le Plan d'action de réconciliation.

DOCUMENTS À L'APPUI

Document 1 – Tableau des initiatives

Document 2 – Politique sur l'accessibilité

Document 3 – Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication

Document 4 – Entente de conformité de la Ville d'Ottawa aux WCAG

Document 5 – Motion du CCA sur les sentiers polyvalents

Document 6 – Bulletin technique ISTB-2020-03

Document 7 – Rapport d'étape annuel sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa

SUITE À DONNER

Les efforts de la Ville pour respecter les exigences d'accessibilité prévues dans la LAPHO et le RNAI sont coordonnés par l'agent d'accessibilité. Les initiatives, objectifs et programmes précis décrits dans le plan quinquennal ont été assignés aux diverses directions générales, et les progrès seront suivis par le Bureau du greffier municipal. Toutes les directions générales sont responsables de la mise en œuvre du PAMVO et de la conformité à la LAPHO et au RNAI.