

# Rapport de mise à jour annuel du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2020-2024



## Introduction

Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2020-2024 a été approuvé par le Conseil en novembre 2020. La présente est le premier rapport de la Ville sur le Plan 2020-2024. Le plan comprend nos mesures d'amélioration de l'accessibilité de la Ville d'Ottawa en vertu des cinq normes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) : le service à la clientèle, l'information et la communication, l'emploi, la conception des espaces publics et le transport. Ces améliorations ainsi que d'autres améliorations sur l'accessibilité viennent appuyer l'inclusion et la pleine participation des personnes handicapées d'Ottawa, à savoir les résidents, les employés et les visiteurs de tous les âges.

En 2020, la COVID-19 a posé de nouveaux défis aux activités de la Ville. Elle a aussi créé de nouveaux obstacles pour les personnes handicapées. Au cours de l'année, la Ville est demeurée chef de file en matière d'accessibilité dans la province. Nous avons été en mesure d'intervenir rapidement dans la collectivité pour offrir de l'interprétation en langue des signes pour les communications d'urgence, créer un Groupe de travail

sur les besoins humains, continuer de communiquer avec notre Comité consultatif sur l'accessibilité au moyen de réunions virtuelles accessibles.

## Conformité à la LAPHO

La Ville effectue un rapport de conformité à la LAPHO pour le gouvernement provincial tous les deux ans. Le prochain rapport de conformité doit être présenté d'ici la fin de 2021.

La Ville a conclu un accord sur le Plan de conformité avec le gouvernement provincial et poursuivra son travail pour atteindre la conformité aux normes de la LAPHO.

## Points relatifs à l'accessibilité en 2020

### Répercussions de la COVID-19

Depuis mars 2020, la Ville d'Ottawa a déclaré l'état d'urgence en raison de la pandémie de COVID-19, ce qui a eu une grande incidence sur les activités de la Ville planifiées pour l'année, y compris le Plan d'accessibilité. Certains travaux ont été suspendus pour se concentrer sur les obstacles qu'a créés la pandémie. Voici quelques-unes des initiatives de la Ville à l'appui des personnes handicapées pendant la pandémie de COVID-19 :

Soutien des résidents à risque :

- Distribue des masques aux personnes qui en ont besoin;
- S'assure du bien-être des personnes isolées et vulnérables et leur offre du soutien;
- Offre des centres de répit, de distanciation physique et d'isolement;
- Installe des toilettes portatives dans les quartiers centraux de la Ville.

Partage d'information par l'intermédiaire de Santé publique Ottawa (SPO) aux personnes qui ne peuvent pas porter de masque, aux personnes sourdes ou malentendantes et aux personnes aveugles ou malvoyantes.

Inclusion de la *Langue des signes québécoise* (LSQ) et de l'*American Sign Language* (ASL) dans les médias, assemblées publiques et autres événements virtuels liés à la COVID-19. Les vidéos du site Web de SPO ont été traduites en LSQ et en ASL pour assurer l'accès aux renseignements d'urgence en matière de santé et de sécurité à la communauté sourde.

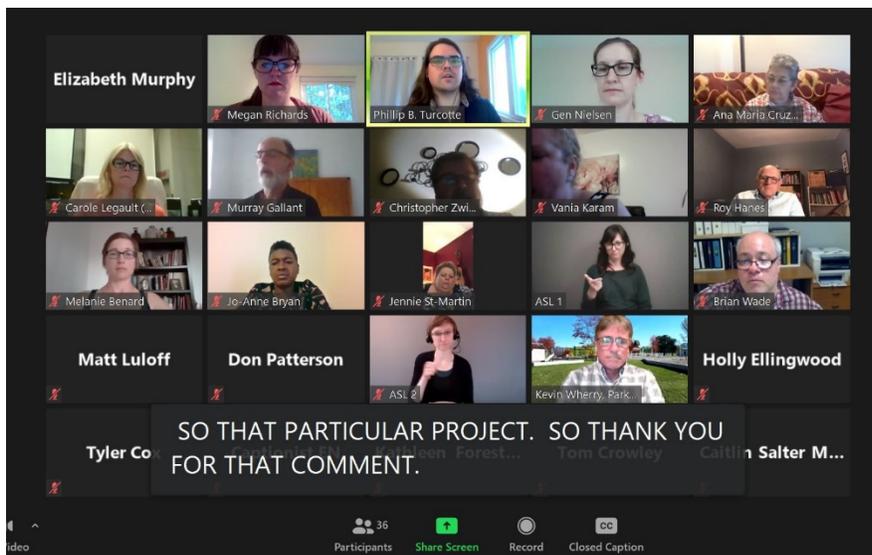
Ces initiatives se poursuivent en 2021.

## Comité consultatif sur l'accessibilité

En 2020, la Ville a tenu cinq réunions avec son Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA). Ce groupe de bénévoles a fourni de la rétroaction sur 35 différents projets municipaux, notamment :

- La Ligne de la Confédération et l'Étape 2 du train léger sur rail (TLR);
- La nouvelle bibliothèque centrale;
- Le projet pilote de trottinettes électroniques de la Ville;
- L'agrandissement des terrasses pendant la pandémie;
- Le nouveau règlement sur le logement locatif;
- Le mobilier urbain accessible;
- Les services en ligne de Para Transpo.

Ottawa a été l'une des premières municipalités ontariennes à tenir une réunion virtuelle du CCA. Ces réunions sont sous-titrées en français et en anglais et interprétées en ASL.



## Consultation publique et partenariats

En 2020, la Ville a tendu la main vers des organismes communautaires pour obtenir de la rétroaction et pour créer des partenariats.

Lors de la collecte de commentaires de la collectivité, des réunions ont été tenues avec des organismes regroupant les personnes handicapées pour discuter des projets municipaux comme l'Étape 2 du TLR. Des consultations virtuelles ont eu lieu dans Participons Ottawa dans le cadre de projets comme le Plan de sécurité et de bien-être

dans les collectivités, le Sondage sur l'engagement de Santé publique Ottawa, la révision des Normes de qualité pour l'entretien hivernal et le Plan directeur des transports. Les personnes handicapées ont aussi été consultées lors de l'élaboration de changements sur les Normes de conception accessible pour les infrastructures piétonnières, cyclables et de transport en commun.

Voici quelques-unes des initiatives d'établissement de partenariats de 2020 :

- Partage d'information et de ressources avec le personnel du gouvernement fédéral;

- Partage d'information sur les pratiques exemplaires en accessibilité avec d'autres municipalités canadiennes;

- Préparation à participer au Canadian Accessibility Network (CAN) de l'Université Carleton pour faire avancer l'accessibilité pour les personnes handicapées grâce à la recherche, à la conception et l'innovation, à l'éducation et la formation, aux politiques, à l'emploi et à la mobilisation de la collectivité;

- Organisation d'une conférence avec le Réseau des professionnels en accessibilité de l'Ontario;

- Devenir membre de l'International Association of Accessibility Professionals (IAAP).

## **Événements**

La Ville a célébré deux événements importants en 2020 : la Journée annuelle de l'accessibilité le 28 mai et la Journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre. Lors de la Journée annuelle de l'accessibilité, une promotion circulait dans les médias sociaux diffusant une proclamation du maire Jim Watson et affichant les points saillants des réussites de la Ville en matière d'accessibilité ainsi qu'une photo des membres du CCA de la Ville tenant des affiches formant la phrase « Le handicap est une composante essentielle de la diversité humaine ».

La célébration virtuelle de la Journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre a attiré plus de cent participants. L'événement comprenait une proclamation du maire Watson et de nombreux conférenciers, notamment l'honorable Carla Qualtrough, Phillip Turcotte, président du CCA, Marnie Peters, experte-conseil spécialisée dans l'accessibilité à la Ville et des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), du Conseil canadien des aveugles (CCA) et de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEBC).



## Service à la clientèle

Le Bureau sur l'accessibilité de la Ville publie un bulletin mensuel sur le [ottawa.ca/esubscriptions/signup-form-fr.html](http://ottawa.ca/esubscriptions/signup-form-fr.html) *Pleins feux sur l'accessibilité* au sujet des initiatives en matière d'accessibilité. Vous pouvez vous y abonner.

La Politique de la Ville sur l'accessibilité [ici](#) fournit de l'information importante et vous pouvez faire parvenir vos commentaires par courriel à [bureaudelaccessibilite@ottawa.ca](mailto:bureaudelaccessibilite@ottawa.ca) ou en composant le 3-1-1.

La Ville d'Ottawa est heureuse d'annoncer que le Service de relais vidéo canadien (SRV) est offert aux résidents qui souhaitent profiter de ses services pour appeler notre numéro général avec la LSQ ou l'ASL au 613 580-2400.

## Information et Communication

La Ville continue d'améliorer l'accessibilité de ses applications destinées au public, de ses sites Web et de son contenu Web dans le but de se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

Des formats accessibles et des soutiens à la communication sont offerts à tous les résidents grâce aux [Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication](#). Les résidents peuvent demander les meilleurs moyens de répondre à leurs demandes.

## Conception des espaces publics

En mai 2020, tous les membres du CCA ont voté pour l'adoption d'une motion concernant les sentiers polyvalents et leur incidence sur les personnes

handicapées. Cette motion reconnaît la possibilité de conflits entre les piétons et les personnes handicapées à l'égard du partage des parcours de déplacement comme les sentiers polyvalents et apporte des suggestions à la Ville pour assurer la sécurité de tous les usagers.

Le Bulletin technique ISTB-2020-03 de la Ville : *Révision des Normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa* offre des directives sur la conception et l'aménagement de mesures d'accessibilité lorsqu'une piste cyclable ou un sentier polyvalent rejoint un carrefour pour obtenir une conception accessible. Il s'applique à plusieurs secteurs : délimitation entre le trottoir et la piste cyclable, installation d'indicateurs podotactiles dans les sentiers polyvalents à l'approche d'un carrefour à feux, parcours de déplacement en ligne droite. Cela aide les personnes malvoyantes à être plus indépendantes.

## **Transport**

Un certain pourcentage des revenus du Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location provient de compagnies de transport privées pour l'amélioration du transport accessible dans la Ville d'Ottawa. En 2020, 69 166 \$ ont été alloués au programme de coupons de taxi, 41 250 \$ ont été alloués pour les coupons de taxi à tarif réduit et 150 000 \$ ont été alloués pour le transport rural.

En 2020, les examens préliminaires pour la conception des stations de l'Étape 2 du TLR ont été effectués, et le CCA de la Ville et d'autres intervenants communautaires ont été mobilisés. Les fonctions accessibles de ces stations comprennent le dispositif d'orientation tactile, les ascenseurs doubles servant les quais des stations, la signalisation tactile et en braille, ainsi que des toilettes publiques parfaitement accessibles dans six stations.

Le Programme des ambassadeurs O-Train s'est poursuivi en 2020 pour offrir de l'aide aux usagers. En 2021, ce programme se transformera en un nouveau programme de préposés de station permanents dans le cadre duquel le personnel se déplacera d'une station à l'autre pour offrir du service à la clientèle supplémentaire.

Le formulaire Web pour la réservation en ligne de Para Transpo est devenu disponible pour tous les usagers en février 2020, leur permettant de réserver des trajets pour le lendemain. La série complète de services en ligne, Mon Para Transpo, comprendra la réservation, l'annulation, la réservation de trajets réguliers, le suivi des déplacements et de l'arrivée des véhicules ainsi que les rappels automatisés. Ces services seront mis à

l'essai et lancés en 2021. Un groupe de travail composé d'intervenants à incapacités multiples participe à son élaboration.



## Conclusion

La COVID-19 a changé beaucoup de choses pour la Ville en 2020 et continue de le faire en 2021. La Ville est déterminée à assurer l'inclusion de tous pendant la pandémie de COVID-19 et pour l'avenir. Nous sommes fiers d'être chefs de file en matière d'accessibilité en Ontario et des mesures que nous avons prises pour éliminer les obstacles causés par la pandémie. Nous avons célébré beaucoup de réussites en 2020, mais il nous reste beaucoup de travail à faire pour devenir entièrement inclusifs et accessibles. Nous espérons pouvoir collaborer avec d'autres personnes et apprendre d'elles lors de notre parcours pour éliminer les obstacles en Ontario.