

**Report to  
Rapport au:**

**Finance and Economic Development Committee  
Comité des finances et du développement économique  
2 April 2019 / 2 avril 2019**

**and Council  
et au Conseil  
10 April 2019 / 10 avril 2019**

**Submitted on March 22, 2019  
Soumis le 22 mars 2019**

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

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

**Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE      File Number: ACS2019-CCS-GEN-0035**

**SUBJECT: CITY OF OTTAWA 2019 MUNICIPAL ACCESSIBILITY PLAN (COMAP)  
UPDATE REPORT**

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

## REPORT RECOMMENDATION

**That the Finance and Economic Development Committee recommend that Council receive the 2019 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan Update Report for information.**

## RECOMMANDATION DU RAPPORT

**Que le Comité des finances et du développement économique recommande au Conseil municipal de prendre connaissance du Rapport de mise à jour 2019 sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa pour information.**

## EXECUTIVE SUMMARY

As required under the *Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR)* of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA)*, the City of Ottawa prepares annual status reports on the progress of the organization's strategy to prevent and remove barriers to accessibility. The City's 2016-2020 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan (COMAP), approved by Council March 23, 2016, outlines the City's current strategy.

This 17<sup>th</sup> annual report provides a status update on the corporation's progress achieved in 2018, towards that strategy. This includes a detailed account of the improvements to City services, programs, information, communications, goods and facilities through the completion of accessibility-related initiatives (**Document 1**). In addition to meeting statutory requirements, this report demonstrates the City's commitment to the inclusion of persons with disabilities, be they residents, employees or visitors in all the City has to offer.

The City remains compliant with all provisions under the standards of Customer Service, Information and Communication, the Design of Public Spaces, Transportation and General Standards, apart from Section 14, as it relates to Websites and Web Content. As previously reported to Council in past revisions of this report, the City has reported non-compliance with this very complex standard in 2015 and 2017 and has submitted a Compliance Plan Agreement to the Province at their request, which provides the City's plans to achieve compliance.

The City has completed 80 per cent of the initiatives outlined in the current plan. Many initiatives have become programs or activities in their own right, making it possible to integrate accessibility into everyday life. Accessibility will remain an important part of the ongoing efforts to improve the accessibility of City websites and remains a priority as the City prepares to launch its Confederation Line.

In 2019, the City will conduct a comprehensive public consultation on the accessibility of City services. The information gathered during the consultation will be collated and shared with departments to assist them in identifying gaps and developing initiatives that will form the next 2020-2024 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan.

## RÉSUMÉ

Conformément au 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), la Ville d'Ottawa prépare des rapports d'étape annuels sur les progrès de sa stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2016-2020 (PAMVO), approuvé par le Conseil le 23 mars 2016, décrit la stratégie actuelle de la Ville.

Le présent document, 17<sup>e</sup> rapport annuel, fait état des progrès accomplis par la Ville en 2018 dans le cadre de sa stratégie. Il décrit en détail les améliorations apportées aux services, aux programmes, à l'information, aux communications, aux installations et aux biens municipaux par l'entremise d'initiatives d'accessibilité (**document 1**). En plus de remplir les exigences législatives, le présent document témoigne de la volonté de la Ville d'inclure les personnes handicapées, qu'il s'agisse de résidents, d'employés ou de visiteurs, dans tout ce qu'elle a à offrir.

La Ville continue de respecter toutes les dispositions des normes générales et autres normes relatives au service à la clientèle, à l'information et aux communications, à la conception des espaces publics et au transport, à l'exception de l'article 14, qui porte sur les sites et contenus Web accessibles. Comme le mentionnent les rapports précédents, la Ville a indiqué ne pas se conformer à cette norme très complexe en 2015 et en 2017 et a soumis, à la demande du gouvernement de l'Ontario, un accord de plan de conformité décrivant les mesures qu'elle prendra pour remédier à la situation.

La Ville a mené à bien 80 % des initiatives décrites dans le plan actuel. Beaucoup sont devenues des programmes ou des activités à part entière, permettant ainsi d'intégrer l'accessibilité au quotidien. L'accessibilité demeure au cœur des travaux en cours pour faciliter l'accès aux sites Web de la Ville, et continuera d'être une priorité à la veille du lancement de la Ligne de la Confédération.

En 2019, la Ville organisera des consultations publiques exhaustives concernant l'accessibilité des services municipaux. L'information ainsi recueillie sera colligée, puis transmise aux directions générales de la Ville afin de les aider à relever les lacunes dans leurs services et à mettre au point les initiatives qui formeront le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2020-2024.

## **BACKGROUND**

The implementation of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* and its regulations, continues to be a priority for both City of Ottawa Council and staff. The City has worked collaboratively with the Province of Ontario, the City's Accessibility Advisory Committee and the community to implement the legislation and identify and remove barriers to City services, programs, websites and facilities.

The provisions of the AODA and particularly its standards pertaining to transportation services do not apply to OC Transpo as it is federally and independently regulated. OC Transpo does however provide annual accessibility updates through the COMAP report and has committed to meeting the spirit and intent of the AODA. Transit Services has undertaken several initiatives towards that objective, as outlined in this report.

The Ottawa Public Library and Ottawa Public Health, although governed by separate boards, report on AODA compliance with the City. Ottawa Police Services is considered a separate "large organization" and as such abides by different compliance timelines.

## **CONTEXTE**

L'application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et de son règlement d'application demeure une priorité pour le Conseil municipal et le personnel de la Ville d'Ottawa. La Ville a d'ailleurs collaboré avec le gouvernement de l'Ontario, le Comité consultatif sur l'accessibilité et les résidents pour se conformer à la législation, ainsi que pour relever et éliminer les obstacles à l'accessibilité de ses services, programmes, sites Web et installations.

La LAPHO, et plus particulièrement ses normes sur les services de transport, ne s'applique pas à OC Transpo, car cet organisme est régi par des autorités fédérales ou indépendantes. Néanmoins, OC Transpo fournit des mises à jour annuelles sur l'accessibilité de ses services par l'entremise du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO), et s'est engagé à respecter l'esprit et l'intention de la loi. Le Service de transport en commun a entrepris plusieurs initiatives en ce sens, lesquelles sont décrites dans le présent rapport.

La Bibliothèque publique d'Ottawa et Santé publique Ottawa, bien que gouvernées par des conseils d'administration distincts, présentent des rapports sur la conformité à la LAPHO à la Ville. Quant au Service de police d'Ottawa, il est considéré comme une « grande organisation » à part entière, et a donc des délais de conformité différents à respecter.

## ANALYSE

### **Mise à jour sur la législation et la réglementation provinciales sur l'accessibilité**

Comme il a été communiqué au Conseil en 2018, la Ville respecte toutes les dispositions des normes générales et des normes relatives au service à la clientèle, à l'information et aux communications, à la conception d'espaces publics et au transport, à l'exception de l'article 14, qui porte sur les sites et contenus Web accessibles. La Ville a indiqué ne pas se conformer à cette norme très complexe en 2015 et en 2017 et a soumis, à la demande du gouvernement de l'Ontario, un accord de plan de conformité décrivant les mesures qu'elle prendra pour remédier à la situation. Il est prévu qu'elle indique de nouveau ne pas se conformer à cette norme dans son rapport de conformité de 2019.

La Ville poursuit son travail pour arriver à la pleine conformité. Par exemple, en décembre 2018, elle a adopté une nouvelle politique sur l'accessibilité Web **(document 2)** qui remplace les Procédures concernant l'accessibilité des publications, des analyses et des vérifications en ligne. La version préliminaire a été rédigée par un groupe de travail interfonctionnel composé d'employés de la Direction générale des services organisationnels, de la Direction générale de l'innovation et du rendement et du Bureau du greffier municipal et de l'avocat général. Elle a ensuite été transmise à l'équipe d'intégration des activités (EIA), au Groupe de travail sur l'accessibilité et aux responsables du contenu Web dans les directions générales, et révisée en consultation avec ces derniers.

La rédaction d'une nouvelle politique avait pour objectif de mettre à jour les rôles et les responsabilités après le remaniement organisationnel de 2016, y compris en ce qui a trait à la politique elle-même, et de simplifier le contenu, afin que toutes les parties comprennent leur rôle respectif. La politique décrit les exigences concernant la mise à jour, la création et l'acquisition de contenus, de sites et d'applications Web accessibles. Elle énonce aussi les responsabilités en matière de production des rapports de conformité aux exigences législatives pour le Conseil et le gouvernement de l'Ontario. En ce sens, la nouvelle politique, de même que les autres initiatives dont il est question dans le présent rapport, aidera grandement la Ville à atteindre la pleine conformité d'ici 2021.

Le gouvernement de l'Ontario examine actuellement les Normes pour l'information et les communications, dont fait partie l'article 14, « Sites et contenus Web accessibles »; le public devrait pouvoir se prononcer sur les changements proposés au printemps 2019. La Ville a l'intention de prendre connaissance de ces changements, de les commenter et d'évaluer leur incidence sur l'organisation.

Tous les trois ans, le gouvernement de l'Ontario nomme un examinateur pour évaluer l'efficacité de la LAPHO et de ses normes. Cet examen est exigé par les lois sur l'accessibilité de l'Ontario. L'examineur doit aussi consulter la population, en particulier les personnes handicapées.

En décembre 2017, le troisième examen de la LAPHO a été confié à l'honorable David C. Onley.

En 2018, M. Onley a tenu des consultations publiques un peu partout dans la province, notamment :

- Six assemblées publiques;
- Sept tables rondes avec des organisations concernées;
- Des entrevues avec des organisations publiques et privées;
- L'analyse de nombreux commentaires soumis en ligne;
- Des rencontres avec les présidences des comités d'élaboration des normes, le Conseil consultatif des normes d'accessibilité, des représentants du gouvernement et des établissements d'enseignement postsecondaire.

En octobre 2018, la Ville a transmis ses commentaires sur l'examen de la LAPHO par le gouvernement (**document 3**), qui portaient notamment sur les points suivants :

- Sites et contenus Web;
- Réglementation pour les exploitants de transport privé;
- Mécanisme d'information et de rétroaction de la LAPHO;
- Rapports de conformité;
- Approvisionnement;
- Conception d'espaces publics.

Dans sa réponse, la Ville a mis de l'avant deux recommandations. Elle a suggéré au gouvernement de l'Ontario de changer d'approche en ce qui concerne les sites et les contenus Web. Au lieu de se concentrer uniquement sur le respect des normes, la LAPHO devrait exiger des organisations qu'elles se dotent d'un plan, de politiques et de procédures, d'un processus d'approvisionnement et d'un programme de formation en lien avec l'accessibilité Web.

La Ville a aussi recommandé au gouvernement de modifier le RNAI afin d'y ajouter des exigences en matière de transport accessible pour les exploitants de transport privé, semblables à celles des chauffeurs de taxi. Ainsi, la Ville n'aurait plus à négocier continuellement le prélèvement volontaire de frais supplémentaires avec les exploitants qui n'offrent pas de services de transport accessibles. S'il s'avère impossible de

modifier le RNAI, la Ville recommande plutôt que le gouvernement accorde aux municipalités le pouvoir d'imposer et de prélever une taxe d'accessibilité aux exploitants qui n'offrent pas de services accessibles.

Le gouvernement a déposé le *Rapport du troisième examen de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* à l'Assemblée législative le 7 mars 2019. Il a aussitôt été rendu public. Le rapport recommande l'adoption de réformes majeures pour venir à bout des obstacles auxquels les personnes handicapées de la province continuent de se heurter. M. Onley a relevé d'importantes lacunes dans la LAPHO et s'est montré critique envers les progrès accomplis jusqu'à présent. Il a fait remarquer que l'Ontario était en grande partie « inaccessible », et a réclamé du gouvernement qu'il fasse preuve d'un leadership fort et prenne des mesures d'envergure et urgentes pour mettre un terme à l'exclusion que vivent encore les personnes handicapées de l'Ontario.

Le rapport contient les 15 recommandations suivantes, qui visent à consolider la LAPHO et ses normes :

- Renouveler le leadership du gouvernement en matière de mise en œuvre de la LAPHO;
- Réduire la confusion entourant des concepts de base de la LAPHO;
- Favoriser un changement culturel faisant de l'accessibilité une seconde nature chez les Ontariens et les Ontariennes;
- Demander aux comités d'élaboration des normes sur l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire et sur les soins de santé de se remettre au travail dans les plus brefs délais;
- Modifier les normes sur l'information et les communications pour tenir compte de l'évolution rapide de la technologie;
- Évaluer la nécessité d'adopter des normes complémentaires et examiner les dispositions générales du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées;
- Veiller à ce que les normes d'accessibilité répondent aux besoins des personnes sensibles à l'environnement;
- Élaborer de nouvelles normes exhaustives sur l'accessibilité du milieu bâti au moyen d'un processus visant à :
  - revoir les modifications apportées en 2013 au Code du bâtiment visant les nouvelles constructions et les rénovations de grande ampleur;
  - revoir les normes sur la conception des espaces publics;

- créer de nouvelles normes sur la modernisation des bâtiments.
- Mettre en place des incitations fiscales à la modernisation des bâtiments en lien avec l'accessibilité;
- Mettre en place des incitations financières visant à améliorer l'accessibilité du logement;
- Revoir la manière dont Infrastructure Ontario gère les projets d'infrastructure pour améliorer l'accessibilité et éviter l'apparition de nouveaux obstacles;
- Faire respecter la LAPHO en mettant en place un mécanisme de traitement des plaintes portant sur les infractions à la LAPHO et en mettant mieux en évidence l'importance de se conformer à la LAPHO;
- Appuyer la mise en œuvre de la LAPHO avec davantage de souplesse, de rigueur et d'exhaustivité;
- Réaffirmer que la multiplication des possibilités d'emploi pour les personnes handicapées reste l'une des principales priorités du gouvernement, et prendre des mesures en ce sens;
- Remédier à une série de problèmes courants qui portent atteinte à la dignité des personnes handicapées ou les empêchent d'apporter leur contribution à la société.

La Ville est impatiente de connaître l'orientation du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité quant aux éventuelles mesures à prendre suivant les résultats du rapport. Pour l'heure, le rapport sera transmis au Groupe de travail sur l'accessibilité, qui déterminera si des mesures peuvent être prises localement, avant que l'orientation du gouvernement ne soit communiquée.

En vertu de la LAPHO, les normes du RNAI font aussi l'objet d'un examen tous les cinq ans. Ainsi, les comités d'élaboration des normes révisent les objectifs d'accessibilité à long terme et formulent des recommandations au ministre des Aînés et de l'Accessibilité, en s'inspirant entre autres des commentaires du public.

En avril 2018, la Ville a soumis au comité d'élaboration des normes ses commentaires sur l'examen des Normes pour l'emploi du RNAI (**document 4**). La rétroaction portait sur huit des recommandations, à propos notamment des points suivants :

- Amélioration et consolidation des lignes directrices;
- Champ d'application et interprétation (article 20);
- Recrutement : dispositions générales (article 22);
- Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection (article 23);
- Avis aux candidats retenus (articles 23 et 24);



- Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (article 27);
- Plans d'adaptation individualisés et documentés (article 28);
- Processus de retour au travail (article 29).

Les Normes pour l'emploi permettent aux employés ayant un handicap de réaliser leur plein potentiel au travail. La Ville a suggéré au gouvernement provincial de clarifier les normes, notamment en étoffant les définitions, et de fournir plus de lignes directrices, de ressources et d'outils aux municipalités pour les aider à s'y conformer.

En plus de son examen des normes de la LAPHO, le gouvernement a formé des comités d'élaboration de normes pour les secteurs suivants :

- Secteur de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année;
- Secteur postsecondaire;
- Secteur des soins de santé.

Depuis la formation du nouveau gouvernement provincial en juin 2018, les activités des comités d'élaboration de normes sont suspendues, à l'exception de celles du comité qui se penche sur les Normes pour l'information et les communications, lesquelles ont repris en novembre 2018. Ce comité a examiné les normes et formulé des recommandations à l'endroit du ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité aux fins d'examen. Elles devraient être soumises à la rétroaction du public au printemps 2019. Après le dépôt du rapport Onley le 7 mars 2019, on a aussi demandé aux comités qui s'occupent des secteurs de l'éducation et des soins de santé de reprendre leurs activités.

Par ailleurs, l'examen des Normes pour le transport devrait se terminer en 2019. La Direction générale des transports de la Ville continuera de surveiller les changements qui y sont apportés, et de respecter l'esprit et l'intention de la LAPHO, puisqu'en tant que loi provinciale, celle-ci ne s'applique pas aux services de transport en commun de la Ville, qui sont régis par des autorités fédérales.

### **Mise à jour sur la législation et la réglementation fédérales à venir sur l'accessibilité**

Entre 2016 et 2017, le gouvernement du Canada a mené des consultations publiques sur la création d'une loi fédérale sur l'accessibilité. À sa demande, le Bureau de l'accessibilité a soumis un document écrit sur la loi à venir. Ce document relate l'expérience de la Ville en ce qui concerne les exigences de la loi provinciale (LAPHO).

En juin 2018, la première lecture du projet de loi C-81, *Loi canadienne sur l'accessibilité*, a eu lieu devant la Chambre des communes. Tout comme la LAPHO, le projet de loi porte sur les éléments suivants :

- Milieu bâti;
- Emploi;
- Technologies de l'information et des communications;
- Approvisionnement en biens et en services;
- Prestation des programmes et des services;
- Transport.

À l'automne 2018, le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées a organisé des présentations et de nouvelles consultations pour connaître l'avis des personnes handicapées sur la première version du projet de loi et sur l'association AODA Alliance. La Chambre des communes a adopté à l'unanimité le projet de loi à sa troisième lecture, le 27 novembre 2018, puis l'a renvoyé au Sénat qui commencera à en débattre au début de l'année 2019. Les audiences publiques du Sénat sont quant à elles prévues pour le printemps 2019. Pour le moment, on ne sait pas quand le projet de loi entrera en vigueur; cela dépendra des modifications apportées par le Sénat, le cas échéant.

Le Bureau de l'accessibilité continue de suivre ce dossier, de donner ses commentaires et de transmettre les pratiques exemplaires de la Ville aux organisations qui appuient l'initiative du gouvernement fédéral. En collaboration avec les directions générales, il examinera le projet de loi au moment de son adoption, pour connaître son incidence sur les différentes entités municipales.

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

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) fait profiter au Conseil de son expertise en ce qui concerne les programmes, les politiques et les services destinés aux personnes handicapées et aux aînés. Ressource pour le personnel municipal, le CCA peut donner des conseils sur les enjeux qui touchent aux priorités stratégiques. Les employés peuvent demander à faire une présentation lors d'une réunion ordinaire du CCA, et ainsi recueillir les commentaires de ses membres. Le CCA peut aussi fournir une rétroaction à la Ville en siégeant à des groupes de travail ou à des comités, ou par courriel. Par ailleurs, deux de ses membres assistent régulièrement aux réunions du Groupe de travail sur l'accessibilité, afin de se prononcer sur les initiatives de la Ville. En 2018, le CCA a émis des commentaires sur les enjeux suivants :

- Étude de conception fonctionnelle du couloir des rues Albert et Slater;
- Étude d'évaluation environnementale sur l'aménagement de sauts-de-mouton aux passages à niveau de Barrhaven pour le train léger;
- Programme d'élimination des obstacles;
- Installation cyclable de la rue Bay, de l'avenue Laurier à la rue Wellington;
- Vérification de l'accessibilité des cours Bayview;
- Sentier polyvalent du chemin Belfast;
- Prolongement du boulevard Brian-Coburn;
- Sentier polyvalent du chemin Brookfield;
- Sentier polyvalent des chemins Cedarview et Akerson;
- Lignes directrices sur les intersections et la conception des routes collectrices;
- Jardins communautaires;
- Consultation sur les projets d'immobilisations applicables de 2018 (voies de déplacement extérieures, places de stationnement sur rue, aires de jeu extérieures et sentiers récréatifs);
- Trottoirs de l'avenue Cummings;
- Trottoirs de l'avenue Dumaurier;
- Étude sur le prolongement du chemin Earl Armstrong;
- Modification du parc Hutton;
- Étude d'évaluation environnementale pour un saut-de-mouton sur le sentier polyvalent du chemin Jockvale;
- Avenue King Edward et rue Dalhousie;
- Étude sur la modification du tracé et l'élargissement du chemin Leitrim;
- Train léger – Étape 2;
- Trottoir de la rue Michael;
- Réglementation sur le stationnement – avenue Viscount;
- Outils pour la conception d'infrastructures cyclables et pédestres;
- Projet sur les normes des infrastructures de loisirs;
- Règlement régissant les terrasses sur emprise;
- ServiceOttawa – plan d'accessibilité Web;
- Trottoir du chemin Star Top;
- Prolongement de la promenade Vanguard;
- Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location : principales constatations à l'issue des consultations publiques et prochaines étapes;

- Piste cyclable de l'avenue Woodroffe.

En 2018, un processus visant à simplifier la consultation du CCA pour l'ensemble de la Ville a été mis à l'essai durant un an. Dans l'ensemble, le processus a été considéré comme un succès, mais un examen officiel sera mené en 2019.

### **Avancées et faits marquants concernant l'accessibilité en 2018**

Les prochaines sections présentent les faits saillants des diverses initiatives d'accessibilité menées par les directions générales et les secteurs d'activité de la Ville en 2018. Celles-ci ont contribué à la prévention et à l'élimination des obstacles à l'accessibilité des services, programmes, politiques, achats et projets de la Ville. Le **document 1** contient la liste complète des résultats des initiatives d'accessibilité pour 2018.

### **Élections municipales de 2018**

À la suite des élections municipales de 2018, le Bureau des élections de la Ville d'Ottawa a produit un rapport qui met de l'avant les réalisations en matière d'accessibilité durant cette période et qui réitère l'engagement de la Ville en matière d'amélioration continue. Selon le paragraphe 12(1) de la *Loi de 1996 sur les élections municipales*, le secrétaire doit préparer un plan pour le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles pour les électeurs et les candidats handicapés et le mettre à la disposition du public avant le jour du scrutin. Le Bureau des élections a travaillé, de concert avec le Comité consultatif sur l'accessibilité et les directions générales de la Ville, à relever et à éliminer les obstacles pour les électeurs, ainsi qu'à améliorer l'accessibilité. Des visites ont été effectuées dans les 642 bureaux de vote pour vérifier qu'ils étaient accessibles et qu'ils pouvaient être adaptés ou modifiés de plusieurs façons afin d'éliminer les obstacles pour les électeurs et les employés électoraux qui ont un handicap (p. ex. sièges adaptés, tapis rembourrés pour réduire la fatigue après une longue période passée debout). Pour permettre aux personnes handicapées d'exercer leur droit de vote en privé et de façon autonome, le Bureau des élections a loué 125 tabultrices de vote accessibles pour les élections. D'autres outils et services étaient également mis à leur disposition, notamment des bulletins de vote imprimés en gros caractères, des feuilles grossissantes, des listes en braille des candidats, des modèles de bulletins de vote en braille, des fiches de commentaires sur l'accessibilité et l'accès à un téléphone cellulaire pour parler avec un employé du centre d'appel pour les élections. Le Bureau des élections a offert le vote de trottoir aux électeurs qui ne pouvaient pénétrer dans leur bureau de vote. Il s'est aussi associé à Para Transpo pour offrir aux électeurs un mode de transport accessible; ces derniers pouvaient réserver leur transport pour se rendre à leur bureau de vote. Par ailleurs, tous les employés

électorales, tant le personnel de la Ville que le public, ont suivi une formation obligatoire sur l'accessibilité avant le jour du scrutin, afin d'offrir aux électeurs la possibilité de voter sans contraintes. Tous les services étaient offerts en français et en anglais pour permettre aux électeurs d'être servis dans la langue de leur choix. En outre, tous les membres du personnel électoral, tant les employés de la Ville que le public, se sont vus offrir un plan de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail durant leur séance d'orientation.

Somme toute, le plan d'accessibilité détaillé de la Ville pour les élections de 2018 a permis de fournir un accès équitable aux bureaux de vote et au processus électoral. Des améliorations pourront cependant être apportées lors des élections de 2022, notamment en ce qui concerne les électeurs qui ne peuvent quitter leur domicile.

### **Formation générale sur la LAPHO**

Tel que l'énonce l'article 7 du RNAI, les organisations comme la Ville d'Ottawa doivent fournir une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le RNAI et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui soit adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent. À noter que les fournisseurs indépendants et les entrepreneurs doivent aussi former leur personnel, conformément aux conditions générales pour faire affaire avec la Ville.

Au mois de janvier 2019, 94 % du personnel municipal avait suivi la Formation sur le service à la clientèle accessible, et la même proportion avait suivi celle sur le RNAI. Les nouveaux employés sont formés aussitôt que possible, de sorte qu'en 2018, 2 059 ont reçu une formation. Il faut cependant savoir que le nombre d'employés actifs servant à calculer le taux de conformité ne présente qu'un moment précis; ainsi, certains employés ont pu être formés entre le moment où ils ont été embauchés et celui où le rapport a été produit. Font également partie des employés non formés ceux qui sont en congé d'invalidité de longue durée ou en congé de maternité, ou qui bénéficient d'un autre congé autorisé, car ils peuvent difficilement suivre une formation avant leur retour au travail. Par ailleurs, on évalue la conformité chaque trimestre, et le Groupe de travail sur l'accessibilité, de concert avec le Bureau de l'accessibilité, veillent à ce que le personnel municipal soit formé, afin que la Ville respecte les exigences du RNAI.

Plusieurs options de formation sont offertes au personnel. Il y a d'abord la formation d'orientation municipale, « LAPHO : l'accessibilité pour tous », qu'on donne aux employés à temps plein ainsi qu'à certains étudiants occupant un emploi d'été lors de la journée d'orientation des nouveaux employés. Celle-ci repose sur le principe de l'apprentissage par l'expérience, issu du domaine de l'enseignement aux adultes, selon

lequel les participants mettent en commun leurs connaissances avec l'aide du formateur, puis mettent en pratique ce qu'ils viennent d'apprendre, pour mieux s'en souvenir. 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 vertu de la LAPHO et d'être plus à l'aise à cet égard.

En 2018, les commentaires formulés par les participants dans les évaluations ou lors des séances en personne étaient majoritairement positifs. Sur une échelle de 1 à 6, où 1 correspond à « très insatisfait » et 6, à « très satisfait », 95 % 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, et sert à améliorer la formation. C'est pourquoi la note de la formation a augmenté de 6 % par rapport à 2017, où 89 % des participants lui avaient accordé 4 ou plus.

Voici des exemples de commentaires que l'on trouve dans les évaluations :

- « C'est la meilleure formation sur la LAPHO à laquelle je n'ai jamais assisté. »
- « Très bonne formation, je peux aller de l'avant avec confiance pour ce qui est l'approvisionnement. »
- « Quel excellent formateur. Il a su rendre un sujet très complexe facile à comprendre. La formation est bien montée. »
- « J'ai beaucoup appris. J'ai aimé que la formation tienne compte du fait que tout le monde apprend différemment et fasse appel à différentes techniques. »
- « J'ai maintenant une meilleure connaissance de la LAPHO et je sais comment l'appliquer au quotidien et dans mon travail. »
- « Ce cours est très important dans le cadre de mes fonctions. »
- « Grâce à la formation, je comprends mieux les principes de la LAPHO, les types de handicaps et les adaptations nécessaires, selon le cas. »
- « Formateur et formation hors pair. Les vidéos montraient clairement les points à retenir. Je vais faire plus attention aux mots que j'emploie. Bons exemples et bons conseils. »
- « J'ai aimé que la formation soit donnée en personne. Cela m'a permis de poser mes questions et de discuter de certains points plus en détail. »
- « En tant que gestionnaire, je suis impatient de recevoir l'aide du Bureau de l'accessibilité. »

En plus de donner la formation « LAPHO : l'accessibilité pour tous », le Bureau de l'accessibilité a permis à d'autres directions générales de l'offrir, par l'intermédiaire de leurs propres formateurs. Il a aussi organisé plusieurs formations pour les étudiants occupant un emploi d'été en 2018, ce qui s'est avéré un moyen efficace d'accroître la conformité. La formation sur la LAPHO est également accessible en ligne pour les employés qui se trouvent dans des circonstances exceptionnelles ou qui doivent se remettre à niveau, qu'ils aient ou non accès au réseau. Elle dure deux heures, et peut être suivie en français ou en anglais. Mais bien qu'elle soit exhaustive et qu'elle couvre tous les sujets abordés dans la formation en personne, la formation en ligne ne permet pas de bénéficier de l'apprentissage par l'expérience, d'échanger avec d'autres participants ou de poser des questions.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2018, 413 nouveaux bénévoles ont suivi une formation sur le RNAI et le service à la clientèle accessible grâce à des modules en lignes personnalisés pour les aider à accomplir leurs fonctions. Le taux de conformité au sein des Services des bénévoles est de 100 %.

La Ville transmet le lien vers les formations du gouvernement de l'Ontario sur le RNAI aux tiers et aux entrepreneurs externes sur la plateforme uLearn, pour les aider à remplir leurs obligations de conformité. La section 7.12.5 des conditions générales de la Ville précise que « [s]i on lui en fait la demande, l'entrepreneur doit présenter à la Ville ou au ministère les documents décrivant ses politiques, pratiques et procédures régissant la formation sur l'accessibilité, ainsi qu'un résumé du contenu de la formation accompagné d'un registre des dates où la formation a été offerte et du nombre de participants ».

### **Formation sur la LAPHO en lien avec le poste**

La Ville offre plusieurs autres formations en lien avec la LAPHO, pour permettre à son personnel d'en suivre une qui soit « en phase avec [ses] fonctions » (paragraphe 7(2) du RNAI). On parle ici des formations sur l'approvisionnement accessible, la conformité pour les gestionnaires et la création de documents Word et PDF accessibles, entre autres.

L'Atelier sur les processus d'approvisionnement accessibles offert par le Bureau de l'accessibilité s'adresse aux employés qui effectuent régulièrement des achats. Il vise à leur fournir les connaissances et les outils nécessaires à l'intégration et au suivi de l'accessibilité quant à l'approvisionnement. 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. En 2018,

23 employés et gestionnaires y ont participé. Au total, 910 employés actuels de la Ville ont suivi cet atelier depuis qu'il a commencé à être offert en 2013.

Les gestionnaires et superviseurs de niveau 5 ou au-dessus doivent suivre la formation obligatoire intitulée « Ressources en matière d'accessibilité » pour mieux comprendre quels sont leurs rôles et responsabilités, et ainsi se conformer aux exigences énoncées dans le paragraphe 7(2) du RNAI. La formation encourage les gestionnaires à intégrer l'accessibilité dans leur travail quotidien, et à assurer le respect des exigences de la LAPHO, pour eux-mêmes et pour leur personnel. L'an dernier, on a ajouté à la formation de l'information sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation au travail. En 2018, 82 gestionnaires et superviseurs ont assisté à l'une des cinq séances de la formation données par le Bureau de l'accessibilité. En tout, 514 gestionnaires et superviseurs ont suivi la formation depuis sa création en 2013. Sur une échelle de 1 à 6, où 1 correspond à « très insatisfait » et 6, à « très satisfait », 99 % des participants ont donné à la formation une note de 4 ou plus. Les participants ont indiqué que la formation était utile et transposable à leur travail, et qu'elle leur avait donné l'occasion d'échanger des connaissances et de discuter de problèmes.

La formation sur la production de documents accessibles est donnée par ServiceOttawa (Direction générale de l'innovation et du rendement) et porte notamment sur la création de documents Word et PDF (CommonLook) accessibles. Elle fournit des outils pour se conformer à l'article 14 du RNAI, et pour rapprocher la Ville de la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Durant ces ateliers pratiques, le personnel reçoit les outils nécessaires pour créer des versions accessibles des rapports aux comités et au Conseil, et d'autres 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 liées à l'accessibilité, pour assurer un accès équitable à l'information de la Ville. En 2018, 87 employés ont participé à ces ateliers.

Il existe aussi des ressources de formation accessibles en tout temps dans Ozone, notamment les vidéos *Information individualisée en cas d'intervention d'urgence au travail pour les employés handicapés* et *Responsabilités des gestionnaires et des superviseurs et information individualisée en cas d'intervention d'urgence au travail*. On y trouve le Guide du gestionnaire pour les PIICIUT (plans de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail) et le Guide de discussion pour employés. Ces ressources font partie du Programme de mesures de protection lancé par la Ville en 2017 et satisfont aux exigences énoncées dans l'article 27 du RNAI. Des cartes-éclair sur le service à la clientèle accessible se trouvent



également dans Ozone; elles peuvent être utilisées lors de réunions d'équipe pour renforcer les connaissances du personnel, au besoin.

### **Approvisionnement**

La Ville continue de prendre en compte la conception axée sur l'accessibilité ainsi que les critères et les options d'accessibilité prescrits à l'article 5 du RNAI lorsqu'elle effectue des achats. Elle fait le nécessaire pour que ces éléments soient inclus dans le processus d'approvisionnement, dans la mesure du possible, et ce, quel que soit le montant de l'achat. En 2018, les Services de l'approvisionnement ont octroyé plus de 1 700 nouveaux contrats d'une valeur supérieure à 15 000 \$ en vertu de pouvoirs délégués, ce qui représente plus de 620 M\$. Si l'on considère la valeur en argent, les exigences d'accessibilité ont été prises en compte dans 95,3 % des nouveaux achats, en excluant ceux pour lesquels elles ne s'appliquent pas. Ce chiffre, comparable à celui de 2017, représente les contrats octroyés dans les domaines de la construction, du parc automobile et de l'équipement, des biens, de la technologie de l'information, des services d'entretien et des services professionnels.

### **Initiatives en matière d'information et de communications en 2018**

En 2018, l'équipe des services Web de ServiceOttawa a mené les activités suivantes dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses sites Web et d'aider d'autres directions générales à en faire autant :

- Produire une nouvelle version de la Politique sur l'accessibilité Web décrivant les exigences relatives à la création et à l'acquisition de sites, d'application et de contenus Web, et celles qui régissent la production des rapports de conformité à la LAPHO pour le Conseil municipal et le gouvernement de l'Ontario;
- Mettre à jour la liste des offres à commandes des fournisseurs externes qui peuvent produire des documents, des sites Web et des applications Web accessibles;
- Aider à rendre accessibles des centaines de documents PDF sur ottawa.ca;
- Retirer plus de 2 000 documents PDF non conformes d'ottawa.ca au nom des directions générales;
- Donner régulièrement de la formation au personnel sur la création de documents accessibles (documents Word et PDF, outils de validation);
- Renouveler le contrat d'un logiciel externe qui évalue automatiquement et de façon continue l'accessibilité Web;

- Rencontrer toutes les directions générales afin de passer en revue le plan d'accessibilité Web de ServiceOttawa, et leur offrir de l'aide pour la création de leurs propres plans;
- Réaliser d'importants gains en matière d'accessibilité en améliorant le contenu d'ottawa.ca;
- Fournir des conseils et de l'orientation concernant les projets municipaux qui comprennent des services en ligne, soit AquaCis, Class et le remplacement de l'application SIRE, les élections et les permis de feu; répondre aux questions et résoudre les problèmes qui touchent l'accessibilité Web au quotidien.

Pour assurer l'uniformité à l'échelle de la Ville en ce qui concerne le respect des exigences d'accessibilité dans les applications Web, les Services de technologie de l'information ont créé un programme capable de suivre la réparation, le remplacement et l'élimination des applications non conformes destinées au grand public, afin que les applications hébergées par la Ville demeurent accessibles au fil du temps. Cette initiative comprend du soutien pour la présentation de demandes d'achat pour de nouvelles applications, l'entretien des outils d'évaluation actuels, l'amélioration de l'uniformité des évaluations, la prise en compte de la conformité en matière d'accessibilité dans le cycle d'élaboration des projets et la mise à jour des méthodes d'élaboration et d'évaluation, au cas où les exigences des WCAG ou de la LAPHO venaient à changer. Le personnel a accès à un nouveau formulaire où indiquer si les critères d'accessibilité sont respectés, que les Services de technologie de l'information utilisent pour alimenter la base de données.

Par ailleurs, le site Web de Santé publique Ottawa est certifié conforme aux Règles pour l'accessibilité Web 2.0 (niveau AA).

Dans le cadre des services courants de facturation de la Ville, en 2018, le Service des finances a émis sur demande 66 factures des services d'eau, 18 relevés d'imposition foncière provisoires et 35 relevés d'imposition foncière finaux en format accessible, dans le but de mieux répondre aux besoins des résidents ayant un handicap. Pour les factures des services d'eau, il s'agit d'une augmentation importante par rapport à 2017; seules 12 factures avaient été émises en format accessible cette année-là.

Le Service de l'information du public et des relations avec les médias continue de favoriser l'accessibilité lors des initiatives d'engagement menées par la Ville auprès des résidents, en mettant à leur disposition un pupitre réglable, un système Polycom sans fil, de grands téléviseurs pour l'affichage des sous-titres et des appareils auditifs. Le Service continue aussi d'appuyer l'utilisation de deux plateformes de consultation, à

savoir un outil de sondage et un outil d'inscription à des événements accessibles et bilingues. Tous deux répondent aux exigences de la LAPHO et cadrent avec la Politique sur les communications générales.

Des améliorations continuent d'être apportées au système d'annonce des arrêts (SAA), qui diffuse à l'intérieur des autobus des annonces visuelles et sonores pour aider les passagers à se repérer sur les circuits d'OC Transpo. Un groupe de travail a d'ailleurs été mis sur pied pour évaluer l'équipement et le logiciel qui composent le système, et envisager des mesures pour améliorer leur fonctionnement, leur fiabilité et leur efficacité. Voici les mesures prises en 2018 :

- Installer des haut-parleurs de meilleure qualité dans les nouveaux autobus;
- Mettre à jour les consignes pour les chauffeurs, afin qu'ils vérifient que les haut-parleurs du SAA fonctionnent bien et qu'ils signalent les haut-parleurs défectueux à l'intérieur de l'autobus avant d'entamer leur circuit;
- Étudier la possibilité d'améliorer l'entretien du SAA ou d'en accroître la fréquence;
- Ajouter des rappels concernant l'annonce des arrêts par le chauffeur dans les bulletins et des messages radio pour informer les chauffeurs des détours temporaires ou de la modification des circuits.

### **Initiatives en matière d'emploi en 2018**

Le Service des ressources humaines a contribué à l'accessibilité, au Plan municipal sur la diversité et l'inclusion et aux priorités énoncées dans le Plan stratégique global en présidant le groupe de leadership du Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et en siégeant à son comité directeur. En s'impliquant dans le PAIRE, la Ville est mise en relation avec de nombreux fournisseurs de services qui aident les personnes handicapées à dénicher un emploi. Elle peut aussi se tenir au courant des nouveautés dans le domaine de l'emploi, et repérer et éliminer plus facilement les obstacles dans ses propres pratiques d'embauche.

Pour continuer à mobiliser les organismes externes, les établissements d'enseignement et le PAIRE afin qu'ils encouragent les personnes handicapées à postuler pour des emplois chez eux, la Ville a établi des relations avec la communauté, par exemple avec la Table ronde des champions dont font partie des représentants du PAIRE, dans le but de cerner et d'éliminer les obstacles à l'emploi, et de consolider les partenariats grâce à sa stratégie de sensibilisation et de recrutement. Dans le cadre de la stratégie, la Ville a organisé son premier Salon de l'emploi, avec la participation et la collaboration du PAIRE et d'autres organismes communautaires, dans le but d'attirer des candidats

diversifiés, y compris des personnes handicapées. Quelque 400 personnes ont assisté à l'événement, qui rassemblait des représentants de toutes les directions générales. Elles ont eu l'occasion de prendre part à des ateliers sur la création d'un profil en ligne et la préparation à une entrevue, ainsi qu'à un café sur le thème de la vie au sein de la Ville, où on présentait l'expérience de différents employés municipaux. Le Salon a été une réussite : 92 % des participants se sont dits satisfaits de l'événement, et 95 % ont indiqué qu'ils se sentaient confiants à l'idée de postuler pour un emploi à la Ville. Le personnel de Sensibilisation et recrutement participe activement aux initiatives de jumelage emploi-candidat du PAIRE, qui visent à faire le lien entre les chercheurs d'emploi et les postes à pourvoir. Parmi les autres activités réalisées en 2018, notons la participation au projet Carleton University Accessible Experiential Learning (CUAEL) et à la David C. Onley Initiative for Employment and Enterprise Development.

Le Service des ressources humaines a consulté des personnes handicapées et le Bureau de l'accessibilité au sujet du formulaire d'auto-identification *Tout le monde compte* qu'il a créé en 2018. En 2020, ce formulaire sera utilisé à l'échelle de la Ville pour compiler les résultats de l'auto-identification des employés diversifiés qui composent l'administration municipale. Le personnel du Service a également parlé de l'expérience et de la perspective de la Ville concernant l'utilisation de technologies d'assistance lors d'une présentation organisée à l'Université d'Ottawa en décembre 2018.

Il y a eu cinq séances de formation « Diriger un effectif diversifié » en 2018, auxquelles ont participé 81 gestionnaires. Celles-ci ont pour objectif de sensibiliser les gestionnaires à la diversité et à l'obligation qu'ils ont de prendre des mesures d'adaptation. Elles permettent aussi de les sensibiliser davantage à l'importance que revêt un lieu de travail sans obstacle pour les employés de la Ville qui ont un handicap.

Diverses activités menées en 2018 ont permis d'accroître la connaissance et la compréhension des besoins des personnes handicapées chez le personnel. En voici quelques exemples :

- 22 employés municipaux ont assisté à la conférence 2018 du PAIRE pour en savoir plus sur l'inclusion et la santé mentale au travail;
- Une série de Cafés diversité sur des sujets en lien avec la diversité et l'inclusion ont été organisés pour le personnel;
- La formation « Apprendre à ma façon », qui vise une meilleure compréhension des troubles d'apprentissage, a été offerte.

En 2018, 12 520 employés ont suivi la formation en ligne « Milieu de travail respectueux, violence et harcèlement », et 376 ont assisté aux 22 séances de formation

« Respect en milieu de travail », « Apprendre à ma façon » et « Optique d'équité et d'inclusion ».

Pour améliorer l'accessibilité de l'information sur l'intranet de la Ville et aider les employés qui ont un handicap, les Services de technologie de l'information appliquent des techniques d'accessibilité lorsqu'ils reçoivent de nouvelles demandes ou des mises à jour, comme la modification du cadre, la programmation de pages principales ou la conception de formulaires en ligne.

Plusieurs outils possédant des caractéristiques liées à l'accessibilité sont aussi en train d'être déployés pour permettre aux employés de communiquer entre eux en utilisant des formats accessibles. Voici quelques exemples :

- Jabber, un outil de communication utilisé à l'échelle de la Ville, est muni d'une fonction de clavardage qui permet de travailler en équipe sans avoir recours à la parole;
- D'autres salles de conférence seront dotées d'un système audiovisuel comprenant une composante sonore et visuelle;
- Office365, une technologie infonuagique dont le lancement à l'échelle de la Ville a commencé en 2018 et se poursuivra en 2019, possède de nombreuses caractéristiques liées à l'accessibilité, dont des outils de communication comme les applications Web Teams, SharePoint, Collaboration et Yammer.

En outre, Santé publique Ottawa (SPO) a poursuivi son initiative visant à permettre à cinq élèves handicapés qui fréquentent la Sir Guy Carleton Secondary School d'acquérir de l'expérience de travail au sein des services des bénévoles de SPO. Leur espace de travail ainsi que leurs tâches sont adaptés en fonction de leur handicap, et des mesures d'adaptation sont prises en ce qui concerne leur accompagnateur, s'il y a lieu.

OC Transpo a pour sa part offert son programme d'expérience de travail à 21 personnes handicapées dans plusieurs de ses installations, notamment le garage de Pinecrest et le 1500, boulevard St-Laurent. Le programme est dispensé en partenariat avec des organisations locales, dont Ottawa-Carleton Lifeskills et l'Ottawa-Carleton District School Board.

### **Initiatives en matière de transport en 2018**

Les Services des règlements municipaux ont continué d'enquêter sur l'utilisation frauduleuse des permis de stationnement accessible. La formation des agents se poursuit, tout comme l'application des dispositions sur le stationnement accessible. En

2018, 2 626 contraventions ont été distribuées pour sanctionner le stationnement illégal dans un espace réservé aux personnes handicapées. Les enquêtes sur les personnes qui font une mauvaise utilisation d'un permis de stationnement accessible ont donné lieu à 113 avis d'infraction provinciale relevant de la partie I de la *Loi sur les infractions provinciales*. Les Services des règlements municipaux continueront de surveiller l'utilisation des permis de stationnement accessible et d'intervenir en cas d'abus, en fonction des ressources.

Le *Règlement sur les véhicules de location*, adopté en 2016, a pour objet la réglementation, la délivrance de permis et la régie des véhicules de location à Ottawa; il vise de ce fait les taxis, les chauffeurs de taxi, les détenteurs de plaque de taxi, les intermédiaires en services de transport par taxi, les services de limousine et les exploitants de transport privé.

Comme beaucoup d'exploitants de transport privé ne peuvent pour l'instant transporter les personnes qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité (fauteuil roulant électrique, scooter électrique), les Services des règlements municipaux ont continué de négocier la facturation de frais supplémentaires volontaires par course avec les nouveaux exploitants. Ces frais serviront à financer et à diversifier les programmes par lesquels sont offerts des services transport accessibles à Ottawa.

Les Services des règlements municipaux siègent toujours au comité directeur du Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location, dont le mandat est de décider de l'utilisation des frais supplémentaires volontaires prélevés auprès des exploitants de transport privé. Un rapport du Comité des services communautaires et de protection et du Conseil municipal comprenant une stratégie d'allocation est prévu pour le printemps 2019.

En 2018, Coventry Connections, une entreprise de taxi réglementée, a mis sur pied un cours de formation sur les taxis accessibles pour ses chauffeurs. Ce cours a fait l'objet d'une évaluation par le personnel des Services des règlements municipaux. Les chauffeurs de taxis accessibles continuent d'être exemptés de leurs droits de permis.

Le Programme de coupon de taxi permet aux clients de Para Transpo de bénéficier d'un rabais de 40 % sur le tarif normal lorsqu'ils font eux-mêmes une réservation auprès des entreprises de taxi d'Ottawa participantes au lieu de faire appel à Para Transpo. Grâce à la publicité qui en a été faite, 1 840 clients ont acheté plus de 20 052 livrets de coupons en 2018.

Dans le but d'offrir des services de transport aux aînés et aux personnes handicapées qui habitent dans les zones rurales, 606 000 \$ ont été remis à trois organismes des

Services de soutien communautaire (SSC). Ces organismes ont observé une hausse de la demande pour leurs services de transport durant l'année. En tout, ils ont fourni 10 775 allers simples, notamment à 6 194 clients inscrits ou admissibles aux services de Para Transpo. Ils ont aussi été en mesure de répondre à environ 98 % des demandes.

Dans le cadre du processus continu de remplacement du parc de véhicules d'OC Transpo, 79 autobus conventionnels de 40 pieds ont été commandés en 2018. Ces nouveaux véhicules seront entièrement accessibles pour tous les clients, en plus de présenter les caractéristiques suivantes :

- Les espaces réservés aux clients qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité seront munis de sièges rabattables (style théâtre), ce qui signifie que les clients n'auront plus à soulever un lourd siège y avoir accès. Les sièges rabattables offrent aussi plus options d'utilisation pour les clients qui ont une marchette, un animal d'assistance ou une poussette;
- Un deuxième écran d'affichage sera situé à l'arrière de l'autobus. Il permettra aux clients, en particulier ceux qui sont installés en sens inverse (p. ex. dans les espaces réservés aux personnes qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité), d'avoir accès plus facilement à l'information sur le prochain arrêt;
- Les haut-parleurs situés à l'intérieur et à l'extérieur des autobus seront remplacés par des appareils ayant un meilleur son et une plus longue durée de vie.

### **Initiatives en matière de milieu bâti en 2018**

Un processus de dérogation uniformisé aux normes de conception accessible a été mené à l'échelle de la Ville en 2018. Celui-ci indique aux directions générales les processus d'enquête, de consultation et de documentation à suivre lorsqu'un projet de milieu bâti ne peut se conformer aux normes de conception accessible, lesquelles égalent ou excèdent les Normes pour la conception des espaces publics dans la LAPHO. Le processus simplifié remplacera les pratiques qui ont cours dans chacune des directions générales. Le Bureau de l'accessibilité a organisé huit réunions avec divers intervenants municipaux, notamment du Service du contentieux, de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique, de la Direction générale des transports et de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations, afin de le mettre au point, en y intégrant davantage de renseignements pour que les directions générales soient au courant des quelques exceptions permises au RNAI concernant la conception d'espaces publics. De plus, le

processus comprend un sondage en ligne, qui doit être rempli par les directions générales, afin d'assurer la consignation uniforme et cohérente des renseignements sur les dérogations. C'est la section des normes du Service d'infrastructure qui reçoit les renseignements, et les verse dans un registre des dérogations dans le cadre des projets de la Ville. Le sondage aide aussi la Ville à faire état de sa conformité au gouvernement. Le greffier municipal et avocat général a examiné le processus de la Ville pour vérifier qu'il était conforme à la LAPHO. Le directeur général de la planification, de l'infrastructure et du développement économique a approuvé son utilisation dans l'ensemble de l'administration municipale en 2018. Un document d'information sera produit à l'intention du personnel municipal en 2019.

Le plan de travail 2018-2019 de l'unité des normes de conception accessible comprend un examen des pratiques actuelles pour déterminer quelles bandes de démarcation, au fil du temps, se sont avérées les plus efficaces. Il porte aussi sur la vérification d'exemples de produits canadiens, par exemple le pavé de Toronto ou la courbe angulaire de Vancouver. Des consultations seront aussi menées auprès du personnel à l'interne, ainsi que des personnes handicapées et des défenseurs de leurs intérêts, pour déterminer les délinéateurs les plus appropriés pour les pistes cyclables et les trottoirs. Il est possible que des prototypes soient mis à l'essai en 2019.

La mise à jour du *Règlement sur la circulation et le stationnement*, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2018, a augmenté considérablement le nombre de places de stationnement accessibles hors rue requises pour les installations de stationnement nouvellement construites ou rénovées. Le règlement municipal révisé, qui cadre maintenant avec la LAPHO et les normes de conception accessible de la Ville, requiert aussi l'aménagement de places de type A de 3,4 m accessibles aux fourgonnettes et de places de type B de 2,4 m, lesquelles doivent être dotées d'une allée d'accès adjacente de 1,5 m. Ces nouvelles exigences aideront les personnes qui utilisent un appareil d'aide à la mobilité à entrer dans un véhicule et à en sortir plus facilement.

La révision du règlement municipal ne change en rien les dispositions de stationnement sur rue pour les titulaires d'un permis de stationnement accessible valide. Avec un permis correctement exposé, il est possible de se garer gratuitement pendant quatre heures dans les zones où il y a une distributrice Payez et affichez de la Ville, les zones de stationnement à durée limitée et la plupart des zones où le stationnement est interdit en tout temps.

En outre, le travail visant à favoriser l'accès universel aux stations de transport en commun et aux parcs-o-bus s'est poursuivi en 2018, notamment par la rénovation et la réparation des installations existantes. Voici quelques-uns des projets réalisés :



- Installation de 33 nouveaux bancs extérieurs accessibles dans 10 stations, afin d'offrir plus d'options aux clients qui veulent s'asseoir;
- Amélioration du parc-o-bus de la station Fallowfield par l'aménagement d'une zone d'embarquement plus grande pour les passagers et de sept places de stationnement accessibles supplémentaires. Le stationnement compte désormais 28 places de stationnement accessibles dotées d'allées d'accès, dont 15 sont accessibles aux fourgonnettes, ce qui respecte les normes de la LAPHO;
- Aménagement de nouveaux passages pour piétons et bateaux de trottoirs;
- Amélioration des voies de déplacement extérieures aux stations Fallowfield et Terry Fox;
- Amélioration de l'éclairage des plateformes de la station Riverside par l'installation de luminaires à DEL;
- Remplacement du revêtement des escaliers de la station Place d'Orléans, afin d'en améliorer la visibilité et l'adhérence.

Voici quelques-unes des améliorations apportées aux arrêts d'autobus et aux installations en 2018 :

- Travaux d'amélioration de l'accessibilité effectués à environ 245 arrêts d'autobus sur rue; pour environ 152 arrêts, les travaux ont été réalisés en collaboration avec les Services d'infrastructure et financés par le Fonds pour l'infrastructure du transport en commun. 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 de bateaux de trottoir là où aucun passage piétonnier ne relie la plateforme;
- Amélioration de la zone d'embarquement de Para Transpo sur l'avenue Melrose, près du Campus Civic de L'Hôpital d'Ottawa, grâce à des travaux d'agrandissement, l'aménagement de bateaux de trottoir et l'installation de panneaux;
- Installation de bancs extérieurs accessibles à six arrêts d'autobus sur rue, soit les arrêts situés à l'intersection des promenades Strandherd et Cresthaven, de la rue Olmstead et de la voie Heritage Maple, et de la rue Olmstead et de l'avenue McArthur, ainsi que les arrêts situés à l'intersection de la rue Lola et du chemin Presland, des rues Queen Mary

et Vera et de la promenade Vanier et de la rue Queen Mary, dans le cadre de l'initiative Construire de meilleurs quartiers revitalisés de la Ville.

Pour améliorer l'accessibilité aux centres des Services sociaux et d'emploi et éliminer les obstacles pour les résidents et les employés qui ont des besoins en matière d'accessibilité, des ouvre-portes accessibles ont été installés pour permettre un accès autonome et facile aux installations, aux toilettes et aux salles d'entrevue.

- Au bureau sud (2020, chemin Walkley), des ouvre-portes ont été ajoutés dans les toilettes réservées aux clients (deux au total), de même que sur la porte d'entrée réservée au personnel située à l'arrière de l'édifice;
- Au bureau central (370, rue Catherine), des ouvre-portes ont été installés dans les toilettes au deuxième et au troisième étage (quatre au total);
- Au bureau ouest (100, promenade Constellation, 2<sup>e</sup> étage), des ouvre-portes ont été installés dans les salles d'entrevue (deux au total);
- Au bureau est (2339, chemin Ogilvie), des panneaux accessibles ont été installés en 2018, et l'installation d'ouvre-portes dans les toilettes devrait se faire en 2019.

L'outil d'évaluation de l'accessibilité a été lancé en juin 2017, après avoir été examiné par le Comité consultatif sur l'accessibilité. Cet outil permet au personnel municipal d'informer les résidents du degré d'accessibilité des installations de la Ville. L'outil établit les critères de base servant à évaluer le niveau d'accessibilité des différents types de bâtiments. Au total, 55 installations ont été évaluées en 2018, ce qui porte le nombre d'édifices évalués à 110. On prévoit en évaluer entre 50 et 60 en 2019.

Le Conseil municipal a approuvé un budget de 3 M\$ pour le programme de modernisation de la Ville en 2018. Ce programme élimine les obstacles pour les personnes handicapées qui ont été décelés lors des vérifications effectuées par la Ville sur l'accessibilité de ses installations, de ses structures de jeu et de ses réseaux de sentiers.

Les projets suivants ont été réalisés en 2018 :

- Installation de portes à commande automatique dans les édifices suivants : Archives et centre de distribution du matériel de la bibliothèque James-Bartleman, Centre de ressources à l'emploi Walkley, Centre des arts créatifs de Nepean et foyer de soins de longue durée Peter-D.-Clark;

- Installation de rampes accessibles dans les estrades des établissements suivants : aréna Bernard-Grandmaître, aréna Brewer, aréna Earl-Armstrong, Centre communautaire de Manotick et aréna communautaire Johnny-Leroux de Stittsville;
- Installation d'un ascenseur au Centre communautaire Pat-Clark;
- Réparation du système d'appels d'urgence du Complexe récréatif Richcraft;
- Remplacement ou réinstallation des pavés autobloquants à l'entrée du Centre commémoratif de Navan;
- Installation d'une toilette universelle à la succursale d'Osgoode de la Bibliothèque publique d'Ottawa.

Les activités d'entretien des trottoirs sont planifiées en fonction des risques, d'après les normes de qualité en la matière approuvées par le Conseil. La Direction générale des travaux publics et de l'environnement inspecte chaque année les trottoirs pour repérer les problèmes, y compris ceux liés à l'entretien des éléments accessibles. Elle rédige un rapport annuel et le communique aux partenaires de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique, afin de coordonner avec elle le calendrier du cycle de vie des trottoirs. En 2018, une partie des travaux supplémentaires d'entretien des trottoirs avait également été financée dans le cadre du Plan relatif aux personnes âgées.

Les signaux accessibles pour piétons (SAP) permettent à tous les piétons, y compris les personnes aveugles, atteintes de cécité partielle et sourdes et aveugles, de savoir s'ils ont droit de passage à un carrefour à feux, et dans quelle direction, grâce à des signaux sonores, tactiles, vibrotactiles et visuels. En 2018, 50 signaux ont été installés, ce qui porte à 171 le nombre total de signaux accessibles pour piétons conformes à la LAPHO dans la ville. À l'heure actuelle, 937 carrefours à feux sur 1 174 sont dotés de signaux sonores, soit environ 80 %.

Les Services du logement ont continué d'administrer le programme Rénovations Ontario qui offre du financement aux personnes âgées et handicapées à faible revenu admissibles, propriétaires de leur demeure, pour les aider à maintenir leur autonomie grâce à des réparations ou des modifications liées à l'accessibilité, par exemple en installant des rampes ou un lève-fauteuil. En 2018, le programme a reçu 390 demandes, et 288 personnes ont reçu du financement. Depuis la création du programme en avril 2013, ce sont 4 878 215 \$ qui ont été octroyés.

La Ville a continué à soutenir de nouvelles constructions et des réaménagements sans obstacle, en adoptant une stratégie de conception dite de « visitabilité » visant à

assurer aux domiciles une accessibilité de base, grâce à trois éléments de conception essentiels :

- Une zone d'entrée large et bien dégagée;
- De larges portes et des passages accessibles sur tout le rez-de-chaussée;
- Une salle de bain au même niveau que l'entrée accessible.

L'objectif des logements accessibles est d'être plus adaptés aux personnes handicapées, aux personnes âgées et à celles qui utilisent une aide à la mobilité, afin de leur permettre d'être autonomes et de vivre chez elles plus longtemps. Le soutien offert vise à favoriser l'intégration communautaire des résidents.

Voici les projets de logements menés à bien en 2018 :

- Projet de la Société de logement communautaire d'Ottawa en partenariat avec le Centre de santé communautaire Carlington, sur le chemin Merivale :
  - Immeuble d'habitation pour personnes âgées de quatre étages et 42 logements, dont 12 logements accessibles;
- Projet d'aménagement de la Société John Howard sur l'avenue Carruthers :
  - 36 logements, dont 9 accessibles ou facilement adaptables;
- Le Pilier, logements pour femmes, sur l'avenue Princeton :
  - Restauration d'un couvent pour l'aménagement de 42 logements en milieu de soutien pour femmes, qui compte 7 logements sans obstacle au total;

Les travaux des projets suivants se poursuivent :

- King's Daughters and Sons sur la rue Cambridge Sud:
  - Ajout d'une annexe de six étages avec 58 logements, dont 6 logements sans obstacle, à l'immeuble d'habitation pour personnes âgées existant;
  - Le projet devrait se terminer à l'automne 2019;
- Bureau des services à la jeunesse sur la promenade Riverside :
  - Immeuble d'habitation de quatre étages avec 39 logements pour les jeunes, dont 9 seront sans obstacle;
  - Le projet devrait se terminer à l'automne 2019;
- Société de logement de Cumberland à Sarsfield :
  - Immeuble d'habitation pour personnes âgées de deux étages avec 15 logements, dont 3 sans obstacle;

- Le projet devrait se terminer à l'automne 2019;
- Projet de la Société de logement communautaire d'Ottawa sur la promenade Uplands :
  - Projet de 16 logements sous forme de maisons en rangée et de triplex, dont 4 logements sans obstacle;
  - Le projet devrait se terminer au printemps 2019.

Voici les projets d'aménagement de logements abordables approuvés en 2018 :

- Association canadienne pour la santé mentale :
  - Acquisition et remise à neuf de huit appartements;
  - La date d'occupation prévue est en 2019;
- Projet d'aménagement de la Société John Howard sur l'avenue Carling :
  - Construction d'un immeuble de 40 logements, dont 6 sans obstacle;
  - Le projet devrait se terminer en 2021;
- Réaménagement de la Société de logements communautaires d'Ottawa sur l'avenue Gladstone :
  - Construction d'un immeuble de 140 logements, dont 18 sans obstacle;
  - Le projet devrait se terminer en 2021;
- Immeuble du Service ontarien de la surdicécité sur le chemin Devine :
  - Maison d'habitation communautaire prévue pour six personnes sourdes et aveugles. La maison entière est conçue pour être accessible;
  - Le projet devrait se terminer en 2020;
- Les Bergers de l'espoir sur le chemin de Montréal :
  - Construction d'un immeuble de 42 logements en milieu de soutien, dont 16 sans obstacle;
  - Le projet devrait se terminer en 2021.

Le programme de connectivité des collectivités vise à améliorer les installations piétonnes et cyclables, et plus particulièrement les liaisons vers les écoles, les centres récréatifs et les principales stations de transport en commun. En 2018, de nouvelles liaisons piétonnières accessibles ont été aménagées aux endroits suivants :

- Sur la rue Albert jusqu'au premier niveau de la station Pimisi, où un large passage intérieur de l'O-Train, cyclable et piétonnier, s'étendra juste à l'est de la rue Booth (quasi-achèvement);

- Sur la rue Lett, au premier niveau de la station Pimisi (quasi-achèvement);
- De la station Carling de l'O-Train jusqu'au lac Dow;
- Passerelle améliorée au-dessus de la promenade Colonel-By au tunnel de l'Université d'Ottawa (passage pour piétons surélevé avec passage-vélo).

En plus de ces installations, des plans ont été finalisés pour améliorer les liaisons aux endroits suivants :

- De l'intersection du chemin Belfast et du chemin Coventry jusqu'au sentier de la promenade Trainyards;
- Chemin Cedarview, au sud du chemin Baseline;
- De la station Pimisi à l'avenue Empress;
- De la rue Albert à la station Bayview;

Les passages pour piétons permettent de traverser la rue de façon sécuritaire là où il n'existait aucun passage auparavant. Ils sont indiqués au moyen de panneaux distincts, de marques sur la chaussée et d'une dépression du trottoir. Ces installations permettent aux résidents, et particulièrement aux enfants, aux personnes âgées et aux personnes handicapées, de se déplacer plus facilement et de façon sécuritaire dans leur quartier. Elles octroient aux piétons la priorité sur les véhicules et les cyclistes, en plus de réduire dans bien des cas leur distance de marche. En 2018, 45 passages piétons ont été installés.

Les directions générales de la Ville continuent de se conformer à la disposition 80.44 du RNAI relative aux consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics et les mesures prévues pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles. Depuis la mise en œuvre de cette disposition, ces procédures ont été intégrées aux opérations normales.

### **Initiatives en matière de service à la clientèle en 2018**

Comme l'exige la LAPHO, la Ville continue à recueillir des commentaires sur l'accessibilité des services municipaux et à y répondre. Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2018, le Bureau de l'accessibilité a répondu à 135 demandes d'information, plaintes et demandes de service portant sur l'accessibilité.

Les demandes de service reçues directement par le Bureau de l'accessibilité se répartissent entre les différentes normes dans les proportions suivantes :

- 61 % : service à la clientèle;
- 26 % : milieu bâti;
- 9 % : information et communications;
- 3 % : emploi;
- 1 % : transport.

Le 31 mai 2018, la Ville organisait sa 15<sup>e</sup> Journée de l'accessibilité, en partenariat avec Santé publique Ottawa (SPO), une organisation qui conçoit ses services dans un souci d'accessibilité et veille à les offrir de manière inclusive. À l'heure où le regard de la communauté est tourné vers l'accessibilité des soins de santé, et où le gouvernement provincial envisage d'ajouter à la LAPHO une norme d'accessibilité pour les soins de santé, l'événement offrait aux personnes handicapées l'occasion d'en savoir plus sur les services de santé offerts par la Ville et de s'en prévaloir, et de se renseigner sur les façons de rester en santé et les moyens de participer pleinement à sa collectivité.

La journée a débuté avec une cérémonie d'ouverture à laquelle ont participé plusieurs directeurs généraux de la Ville, et un mot de bienvenue du maire et du directeur municipal.

Une discussion de groupe a ensuite eu lieu en compagnie des athlètes paralympiques Todd Nicolson et Tyrone Henry, qui ont discuté :

- Du parcours qui les a menés aux Jeux paralympiques;
- De ce qu'on ressent quand on représente le Canada sur la scène internationale;
- De la motivation, des pratiques exemplaires et des priorités favorables au maintien optimal de la santé mentale et physique;
- De l'adaptation et des conditions nécessaires pour participer à des sports et à des loisirs.

Après un dîner de réseautage, les participants ont assisté en après-midi à des ateliers animés par le personnel de SPO, sur les sujets suivants :

- Réseauter de partout sur les sujets liés à la santé;
- Bien vivre... une question d'équilibre;
- Temps d'en parler : Santé mentale.

La Ville a maintenu son financement des programmes Snow-Go et d'aide Snow-Go, coordonnés et assurés par des agences de soutien communautaire locales qui aident les personnes âgées et les personnes handicapées à faible revenu pour le déneigement de leurs allées. Les résidents qui satisfont aux critères d'admissibilité sont jumelés à un entrepreneur en déneigement, et obtiennent une aide financière au besoin. Durant la saison hivernale de 2017-2018 :

- Le Programme Snow-Go a répondu à plus 700 appels et orienté plus de 370 résidents vers des entrepreneurs de déneigement;
- Le Programme d'aide Snow-Go a répondu à plus de 1 130 appels, aidé 495 personnes âgées et personnes handicapées, et versé 64 000 \$ en subventions.

La Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) offre des services à domicile gratuits et bilingues aux emprunteurs confinés à leur domicile ou en résidence pour plus de trois mois à cause de leur âge, d'une maladie ou d'une invalidité, et qui ne peuvent pas se rendre à une succursale de la BPO ou à un arrêt du Bibliobus. En 2018, ce sont un peu plus de 700 clients qui se sont prévalus de services comme les minibibliothèques, des livraisons à domicile et un lien avec des résidences pour personnes âgées.

La collection de livres audio DAISY offre une solution de lecture pour les personnes qui ont une déficience de lecture des imprimés. En 2018, neuf succursales ont installé leurs livres audio dans leurs espaces communs pour mieux les mettre en valeur, ce qui devrait améliorer l'accès à la collection et permettre aux clients de la parcourir plus facilement. Les succursales poursuivent également leur promotion du Service de livres audio, qui permet aux personnes inscrites d'être exemptées de tous frais de retard. Les clients sont invités à parcourir l'ensemble de la collection DAISY en ligne, sur le site Web de la BPO.

L'Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa a maintenu son soutien financier aux services à domicile de la BPO afin de lui permettre de poursuivre des programmes comme les bibliothèques en résidence offertes aux clients vivant dans des établissements de soins de longue durée et qui ne peuvent se rendre à leur bibliothèque. Les services à domicile sont axés sur le divertissement et le plaisir; en 2018, la BPO a participé à la mise sur pied de huit projets dans des résidences de longue durée, comme des spectacles musicaux et de magie, ou encore des visites d'auteurs. Les commentaires recueillis confirment que ces événements ont été bien reçus et qu'ils ont été bénéfiques aux résidents, surtout dans les résidences n'ayant pas les moyens financiers d'organiser ce type d'activités. En regard de cette réussite, et sous réserve de financement, la BPO prévoit ajouter ces services à son offre permanente.

Dans le but d'étoffer son offre de services aux personnes handicapées de tous âges – y compris celles ayant un déficit d'attention, une cécité partielle, ou qui sont sourdes et aveugles –, la BPO a mis sur pied un programme d'heure du conte sensorielle, une activité où l'on utilise des accessoires, des textures, des rythmes et des odeurs pour offrir une expérience narrative adaptée. Le module de formation s'est terminé en 2018



et a offert les outils nécessaires pour animer une heure du conte sensorielle tant auprès des adultes que des enfants. Une campagne sur les médias sociaux annoncera trois séances de formation en 2019. Le personnel du Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario s'est d'ailleurs associé à la BPO pour profiter de cette formation.

OC Transpo a participé à un projet novateur qui vise à aider les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de démence vivant dans des établissements de soins de longue durée à recevoir le soutien actif et positif du personnel. En partenariat avec plusieurs foyers communautaires de soins de longue durée, OC Transpo a aidé à recréer des arrêts d'autobus dans l'enceinte des résidences. Les patients ont en effet souvent l'impression de devoir « rentrer à la maison » lorsqu'ils sont désorientés. Plutôt que de quitter l'établissement pour se rendre à la station de train ou de bus la plus proche, ils peuvent maintenant tout simplement aller à cette réplique d'arrêt dans leur foyer. Ces créations permettent aux membres du personnel d'entrer en communication avec le patient ou la patiente, et de l'aider à combattre ce besoin de « rentrer à la maison ». En 2018, des reproductions d'arrêts ont ainsi été installées au manoir Grace d'Ottawa, au Centre d'accueil Champlain, au Centre de santé mentale Royal Ottawa, et dans cinq pavillons du foyer de soins de longue durée Peter-D.-Clark.

En 2018, 25 employés de la Direction des programmes de lutte contre l'itinérance et Centres d'accueil des Services du logement ont suivi une formation de premiers soins en santé mentale aux aînés et aux jeunes. Ils ont entre autres appris à :

- Reconnaître les symptômes de problèmes ou de crises de santé mentale lorsqu'ils apparaissent chez les aînés et les jeunes, dont les troubles de l'alimentation et l'automutilation non suicidaire;
- Orienter un aîné ou un proche aidant vers les professionnels appropriés;
- Offrir des stratégies et des ressources pour venir en aide aux aînés et à leurs proches aidants;
- S'adapter aux besoins des jeunes en détresse ou qui se relèvent d'une crise.

La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations a fait la preuve de son engagement à offrir aux personnes handicapées des programmes culturels et de loisir sécuritaires, accessibles et de qualité, avec notamment :

- Un Guide des loisirs papier et numérique présentant ses divers programmes;
- Des programmes sportifs accessibles (ski de fond, multisports accessibles, boccia);

- Un soutien à l'initiative GottaGo! en tenant une base de données des toilettes publiques des installations de la Ville, et en installant des toilettes portatives saisonnières à certains endroits publics.

### **Initiatives et faits marquants en matière d'accessibilité en 2019**

Les points saillants de certaines initiatives et mesures d'accessibilité prévues en 2019 dans les directions générales et les secteurs d'activité de la Ville sont présentés ci-dessous. Ces initiatives amélioreront l'accessibilité dans les domaines des services, des programmes, des politiques, des achats et des projets municipaux.

### **Consultations sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO)**

En 2019, la Ville organisera des consultations auprès des résidents handicapés, de leurs familles, proches aidants et amis, ainsi que des organismes communautaires qui les soutiennent. Elle présentera à cette occasion les services, les programmes et les installations qui favorisent actuellement la participation des personnes handicapées à tout ce que la Ville a à offrir, puis donnera aux résidents l'occasion d'indiquer les lacunes en matière d'accessibilité auxquelles le PAMVO 2020-2024 devrait selon eux s'attaquer.

Pour que les consultations et le nouveau plan rejoignent des personnes ayant différents handicaps et des incapacités concomitantes, la Ville communiquera avec de nombreux organismes venant en aide à un éventail de personnes, par exemple :

- Des personnes ayant une déficience auditive;
- Des personnes ayant une déficience cognitive/développementale;
- Des personnes ayant des problèmes d'apprentissage;
- Des personnes ayant un handicap physique, ou à mobilité réduite;
- Des personnes ayant un problème de santé mentale ou de dépendances;
- Des personnes ayant une déficience visuelle;
- Des personnes âgées;
- Des personnes aux prises avec d'autres handicaps (incapacités multiples, ou qui n'entrent dans aucune autre catégorie).

Les organisateurs des consultations veilleront également à donner une voix à des groupes à risque d'exclusion, par exemple :

- Les groupes autochtones;

- Les personnes immigrantes, les nouveaux arrivants et les personnes racisées;
- Le secteur rural;
- Les personnes LGBTQ+;
- Les francophones;
- Les personnes à faible revenu/pauvres

À l'interne, le Comité consultatif sur l'accessibilité, le personnel et les gestionnaires municipaux seront également invités à participer.

Plusieurs séances de consultations en personne se tiendront en avril et en mai. Un sondage sera mis en ligne d'avril à juin, et une trousse de consultations communautaires sera offerte aux groupes qui souhaiteraient organiser leurs propres consultations.

Des mesures d'accessibilité seront activement offertes pour toutes les méthodes de consultations afin d'assurer la plus grande participation possible. Ces mesures comprendront une interprétation des communications en temps réel, une interprétation en American Sign Language et en langue des signes québécoise, et des textes en format accessible et en braille (sur demande).

Aux séances en personne, les gens seront invités à participer à des tables rondes dirigées sur les cinq normes de la LAPHO, qui portent sur l'information et les communications, l'emploi, le service à la clientèle, la conception des espaces publics (milieu bâti) et le transport.

Les participants réfléchiront aux questions suivantes :

1. Quelles sont les bonnes mesures municipales en matière d'accessibilité (dans ce domaine)?
2. Quels obstacles rencontrez-vous (ou vos clients, vos amis ou vos proches) dans ce domaine?
3. Comment pourrait-on améliorer l'accessibilité?

Ils seront ensuite invités à classer leurs suggestions en ordre de priorité.

Pour favoriser la plus grande participation possible, les consultations seront annoncées abondamment par diverses voies de communication, dont les médias sociaux, le bulletin électronique *Pleins feux sur l'accessibilité*, le 2-1-1 et des affiches.

Les séances en personne se tiendront dans des lieux variés, autant dans l'est, l'ouest, le centre et le sud de la ville que dans les régions rurales, toujours pour encourager la participation.

Les résultats des consultations permettront de dresser une liste des obstacles à l'accessibilité qui sera ensuite communiquée aux directions générales. À l'automne, des ateliers seront organisés avec le personnel pour réfléchir aux solutions possibles. Les initiatives d'accessibilité qui ressortiront de ces échanges seront compilées dans le PAMVO 2020-2024, qui sera présenté au printemps 2020 au Conseil municipal aux fins d'examen et d'approbation.

### **Initiatives en matière d'information et de communications en 2019**

ServiceOttawa continuera à travailler pour assurer la conformité de ses sites Web et à se préparer aux nouvelles exigences législatives qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Voici certaines des tâches prévues :

- Offrir aux employés de la Ville une formation continue sur la création de documents accessibles (Word, PDF, outils de validation);
- Continuer à surveiller la conformité des sites Web à l'aide d'un logiciel externe permettant de repérer le contenu présentant des lacunes d'accessibilité, et mener des essais manuels sur de nouveaux contenus Web;
- Poursuivre le travail de correction ou de retrait des PDF inaccessibles du répertoire documents.ottawa.ca;
- Poursuivre le travail sur les principaux domaines de contenu du site ottawa.ca qui nécessitent des mesures d'accessibilité comme l'ajout de textes de remplacement, de titres et de texte des hyperliens, et la correction des graphiques et des tableaux;
- Travailler avec les fournisseurs de la liste des offres à commandes pour l'accessibilité des contenus Web afin d'harmoniser les tâches liées à la correction et aux essais;
- Continuer à soutenir les projets municipaux concernant la prestation de services en ligne et les services courants de consultation aux directions générales;
- Concevoir et soutenir des plans de travail individuels avec les directions générales pour corriger le contenu Web problématique sur ottawa.ca;
- Améliorer l'offre de formation aux employés pour y inclure des possibilités d'apprentissage en ligne pour tous les cours offerts touchant l'accessibilité des documents et du contenu Web, en plus de concevoir et de diffuser de la documentation supplémentaire en matière d'accessibilité numérique, afin de former et d'informer le personnel.

Pour aider les personnes plus visuelles et celles qui ont de la difficulté à lire les petits caractères ou encore les imprimés, la BPO offrira neuf nouveaux pictogrammes désignant ses collections, qui apparaîtront dans l'ensemble de ses succursales d'ici la fin de 2019. Les résultats de ce projet pilote seront ensuite étudiés pour déterminer l'utilité des pictogrammes pour les clients, et l'intérêt des succursales d'en accroître l'utilisation.

Pour mieux faire connaître l'éventail de programmes récréatifs adaptés de la Ville, la page Web des Loisirs inclusifs sera mise à jour en 2019 et offrira de l'information pertinente sur le processus d'inscription aux programmes adaptés, et des détails sur les divers programmes récréatifs offerts.

### **Initiatives en matière d'emploi en 2019**

En 2018, dans le but de sensibiliser les employés et la communauté aux effets néfastes des parfums sur les personnes ayant une sensibilité aux produits chimiques et à des facteurs environnementaux, une ébauche de lignes directrices sur les produits parfumés en milieu de travail a été élaborée à la lumière de la recherche actuelle, des données existantes et d'un examen des pratiques exemplaires. Un comité interne d'intervenants a participé à l'examen du document, dont la version finale devrait être approuvée et publiée en 2019.

Le Plan sur la diversité et l'inclusion sera mis à jour en 2019 et harmonisé avec le Plan stratégique de la Ville pour le mandat du Conseil 2018-2022.

### **Initiatives en matière de transport en 2019**

L'ouverture de la ligne 1 de l'O-Train, la Ligne de la Confédération, allant de la station Blair à la station Tunney's Pasture, transformera le réseau de transport en commun rapide d'Ottawa. La ligne, qui comptera 13 nouvelles stations de train léger et 34 nouvelles rames de train léger, sera entièrement accessible. Des rampes d'accès avec indicateurs tactiles de surface de marche ont été installées à de nombreuses intersections piétonnières menant aux stations et aux installations de la Ligne de la Confédération, afin de faciliter le déplacement des personnes à mobilité réduite, aveugles et atteintes de cécité partielle. On les retrouve sur la rue Booth (à la station Pimisi), la rue Queen (aux stations Lyon et Parlement), ainsi qu'à l'extérieur des stations Hurdman et Lees.

L'installation et la mise en service des distributrices de billets aux 13 stations de la Ligne de la Confédération et à 20 autres points de vente – y compris l'hôtel de ville, l'aéroport international d'Ottawa et le Centre Rideau –, se fera au cours de l'année 2019. Une fois l'installation menée à bien, ce seront environ 100 distributrices

de billets qui seront à disposition des usagers. Ces machines comptent de nombreuses options d'accessibilité, dont des commandes à hauteur accessible, des repères et des touches en braille et en relief, et une prise d'écouteur pour entendre les instructions.

Un plan devrait être élaboré pour présenter les véhicules et les stations de la ligne 1 de l'O-Train aux intervenants communautaires et aux clients handicapés, avant et après l'ouverture de la ligne, afin d'aider les personnes qui pourraient avoir besoin d'un peu plus de temps pour s'habituer aux nouvelles stations. Des ambassadeurs de l'O-Train seront à la disposition des clients aux portillons d'accès, aux distributrices de billets et sur les quais, pour les aider et les orienter, à partir de l'inauguration du service et pour un temps limité.

### **Initiatives en matière de milieu bâti en 2019**

Le projet pilote « Une voie dégagée » des Services des règlements municipaux avait été mis sur pied en réponse au nombre grandissant de plaintes au sujet des panneaux qui nuisent à l'accessibilité et à la mobilité sur les trottoirs, en particulier pour les personnes ayant une déficience visuelle. Il a permis une réduction importante des obstacles aux déplacements sur plus de 35 km de trottoirs dans les principaux secteurs piétonniers et commerciaux de la ville. Vu son succès, le programme se poursuivra en 2019 et continuera à profiter du soutien des zones d'amélioration commerciale participantes.

Dans le cadre du programme de modernisation de la Ville, les travaux de planification et de construction en cours et prévus en 2019 sont les suivants :

- Le remplacement de l'entrée principale du Centre sportif Walter-Baker pour en améliorer l'accessibilité;
- L'installation de mains courantes dans les gradins de l'aréna de Blackburn, de l'aréna Larry-Robinson, du Centre communautaire d'Osgoode et de l'aréna Stuart-Holmes;
- L'élimination des obstacles dans les estrades accessibles et les vestiaires du Complexe récréatif Bob-MacQuarrie;
- La modification des entrées des niveaux P1 et P2 pour améliorer l'accessibilité du garage de stationnement de l'hôtel de ville;
- L'élimination des obstacles aux installations principale et nord du complexe d'athlétisme Terry-Fox;
- L'installation d'une estrade accessible au Centre John-G.-Mlacak;

- L'installation d'une toilette accessible dans le bâtiment du marché By, les bureaux de l'immeuble centre-est d'Ontario au travail et la bibliothèque de Manotick;
- Les plans d'élimination des obstacles du Complexe récréatif de Kanata et du Sportsplex de Nepean sont en cours de conception, et les travaux devraient commencer en 2020.

Les travaux d'amélioration des stations de transport en commun et des parcs-o-bus se poursuivront en 2019 au profit de tous les clients, avec ou sans handicap, et comprennent :

- L'amélioration des zones de stationnement et d'embarquement accessibles dans les parcs-o-bus Riverview et Millennium;
- L'installation de bancs accessibles supplémentaires à l'extérieur des stations;
- Le remplacement de téléphones d'urgence par de nouveaux téléphones à hauteur accessible et inscriptions en caractères tactiles ou en braille;
- L'amélioration des voies de déplacement extérieures.

Les travaux d'amélioration des arrêts d'autobus sur rue se poursuivront en 2019 pour offrir un accès universel aux arrêts d'autobus et aux installations sur rue, dans le cadre des initiatives et programmes réguliers d'OC Transpo, et en coordination avec d'autres projets de la Ville. Les travaux comprennent :

- La modernisation de plusieurs arrêts d'autobus et abribus obsolète afin de respecter les normes de conception accessible de la Ville;
- L'installation de bancs extérieurs accessibles à certains arrêts sur rue;
- L'établissement d'un ordre de priorité des prochains arrêts à adapter.

Le programme de connectivité des collectivités, qui vise à améliorer la connexion des installations piétonnières et cyclables de la ville, prévoit pour 2019 les travaux suivants :

- L'ouverture de nouvelles liaisons piétonnières et cyclables accessibles vers la station Pimisi;
- La construction de nouvelles liaisons piétonnières et cyclables accessibles aux endroits suivants :
  - Chemin Belfast, du chemin Coventry à l'autoroute 417;
  - Chemin Mitch Owens, de 600 mètres à l'ouest du chemin Dozois, jusqu'à la hauteur de la rue Longshadow sur le chemin Dozois;
- L'amélioration de l'accessibilité aux intersections suivantes :
  - Chemin Ogilvie et place Blair;

- Chemin Ogilvie et aréna Earl-Armstrong;
- Promenade Trainyards et chemin Belfast;
- Chemin Cedarview et chemin Baseline.

Le projet pilote de trois ans sur les passages pour piétons a pris fin le 31 décembre 2018. Malgré tout, une enveloppe de 500 000 \$ en financement des immobilisations est prévue au budget 2019 pour de nouveaux aménagements. Les passages pour piétons permettent de traverser la rue de façon sécuritaire là où il n'existait aucun passage auparavant. En 2019, le personnel continuera à en installer autant que les moyens financiers et opérationnels le permettront. Au printemps, il présentera au Comité des transports et au Conseil municipal un rapport sur les résultats du projet pilote, et recommandera qu'en plus des 500 000 \$ en financement des immobilisations, le Conseil approuve pour le budget 2020 l'allocation de l'équivalent de deux employés à temps plein ainsi que les fonds de fonctionnement nécessaires à la poursuite du programme.

### **Initiatives en matière de service à la clientèle en 2019**

La 16<sup>e</sup> Journée de l'accessibilité annuelle de la Ville se tiendra le 30 mai 2019 à l'hôtel de ville d'Ottawa.

La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations organise une foire des camps d'été en mars 2019 pour mettre en vitrine les camps accessibles aux personnes handicapées offerts par la Ville d'Ottawa et ses partenaires.

Pour donner la chance aux clients qui peuvent être sensibles aux stimuli de participer à sa programmation, la BPO offre des projections adaptées aux sensibilités sensorielles. Ces séances de cinéma offrent aux clients une projection dans une atmosphère détendue : les lumières restent ouvertes, le son est baissé, et une salle silencieuse est mise à la disposition des spectateurs qui pourraient en avoir besoin. Ce projet-pilote sans réservation aura lieu un après-midi par mois à la succursale Nepean Centrepointe, durant le printemps 2019.

Un projet-pilote mettant à l'essai une technologie d'émetteurs est actuellement mené dans une succursale de la BPO et vise à permettre aux personnes aveugles et atteintes de cécité partielle de se déplacer dans la bibliothèque de façon autonome. Les émetteurs, une fois installés, transmettront de l'information de localisation à une application gratuite installée sur l'appareil mobile du client, qui guidera ce dernier de façon audible à travers les sections de la bibliothèque. L'installation des émetteurs et la configuration des messages qui y seront associés sont en cours. Le lancement est prévu au printemps 2019, à la succursale Ruth E. Dickinson.



D'ici la fin de 2019, la Place-Ben-Franklin devrait être dotée d'un système de localisation par émetteurs permettant de repérer les zones de service à la clientèle et les salles de réunion.

La Clinique de santé sexuelle de Santé publique Ottawa offrira en 2019 un espace accessible et privé dans lequel ses clients pourront remplir en toute confidentialité les formulaires requis pour leurs dossiers de santé.

## **Conclusion**

La Ville d'Ottawa continue à se conformer aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses règlements, et à travailler avec le Comité consultatif sur l'accessibilité et les résidents à répondre aux besoins d'accessibilité de la communauté ottavienne.

Le Bureau du greffier municipal et de l'avocat général continue à surveiller les modifications législatives provinciales et le processus d'adoption de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, afin d'en évaluer les répercussions sur la Ville d'Ottawa.

La priorité de 2019 sera la consultation de la collectivité en vue de l'élaboration d'un nouveau plan d'accessibilité pluriannuel prescrit par le gouvernement provincial, qui témoignera de l'engagement de la Ville en matière d'accessibilité et à l'égard des personnes handicapées qui travaillent, se divertissent et vivent dans la Ville d'Ottawa.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Le présent rapport tient compte des communautés rurales, et le Bureau de l'accessibilité veillera à ce que les résidents ruraux puissent participer pleinement aux consultations qui se tiendront en 2019, tant en personne qu'en ligne. Nombreuses sont les initiatives présentées dans ce rapport qui profitent également aux résidents ruraux.

## **CONSULTATIONS**

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) a été avisé de l'état de conformité de la Ville à la LAPHO, et informé du contenu du présent rapport. Le CCA continue à faire part à la Ville, de façon continue, de ses commentaires sur les initiatives municipales.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Comme l'indique le rapport, le Comité consultatif sur l'accessibilité joue un rôle important pour fournir des commentaires en matière d'accessibilité sur les initiatives de la Ville. Durant l'année, ses membres se prononcent sur de nombreux projets, services et programmes. Deux d'entre eux, MM. Brian Wade et Phillip Turcotte, ont pris connaissance du présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée au dépôt du présent rapport au Comité et au Conseil.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

Le présent rapport mentionne des risques qui concernent le 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. 2005, chap. 11, par. 21 (4). »*

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

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

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

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



## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES 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 et mettent de l'avant des innovations pour répondre aux besoins des résidents, des visiteurs et des employés handicapés. Les travaux entrepris respectent les normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa.

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

Les 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 Comité consultatif sur l'accessibilité pour des projets 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, à la section 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 empêchant d'obtenir la largeur libre exigée). Règl. de l'Ont. 413/12, art. 6.*

## **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

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

## **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 services 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 tous les programmes, les services et les installations de la ville.

## **DOCUMENTS À L'APPUI**

Document 1 – Tableau des initiatives du PAMVO à jour

Document 2 – Politique sur l'accessibilité Web de la Ville d'Ottawa

Document 3 – Commentaires sur le troisième examen de la LAPHO

Document 4 – Commentaires sur l'examen des Normes pour l'emploi de la  
LAPHO

## **SUITE À DONNER**

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