**FINANCE AND ECONOMIC
DEVELOPMENT COMMITTEE
REPORT 18
25 NOVEMBER 2020**

261

**COMITÉ DES FINANCES ET DU
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE
RAPPORT 18
LE 25 NOVEMBRE 2020**

**Report to
Rapport au :**

**Finance and Economic Development Committee
Comité des finances et du développement économique
3 November 2020/le 3 novembre 2020**

**and Council
et au Conseil
12 November 2020/le 12 novembre 2020**

**Submitted on October 23, 2020
Soumis le 23 octobre 2020**

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

**Contact Person
Personne-ressource :
Megan Richards, (A) Corporate Accessibility Specialist/Spécialiste de
l'accessibilité (par intérim)
613-580-2424, ext. 12752/poste 12752, megan.richards@ottawa.ca**

**Ward/Quartier : CITY WIDE / À
L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

**File Number/N° du dossier :
ACS2020OCC-GEN-0028**

**SUBJECT: CITY OF OTTAWA MUNICIPAL ACCESSIBILITY PLAN (COMAP) –
FIVE-YEAR PLAN (2020-2024)**

**OBJET : LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ MUNICIPAL DE LA VILLE D'OTTAWA
(PAMVO) – PLAN CINQUIENNAL (2020-2024)**

REPORT RECOMMENDATION

That the Finance and Economic Development Committee recommend that Council approve the 2020-2024 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan, as outlined in Document 1 and 2 of this report.

RECOMMANDATION DU RAPPORT

Le Comité des finances et du développement économique recommande au Conseil municipal d'approuver le Plan d'accessibilité municipale de la Ville d'Ottawa pour 2020-2024, selon les modalités exposées dans les pièces 1 et 2 du présent rapport.

EXECUTIVE SUMMARY

Under the Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR) of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* (AODA), the City of Ottawa is required to “establish, implement, maintain and document a multi-year accessibility plan”. The City is required to report on this plan annually, and the plan is to be updated and reviewed at least every five years. This report (**Document 1**) highlights the City’s requirements under the AODA and the initiatives that comprise the new 2020-2024 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan (COMAP). A detailed listing of all initiatives can be found in **Document 2**.

To develop multi-year accessibility plans, the City is required to consult with its Accessibility Advisory Committee, persons with disabilities and the public. In 2019, the City’s Corporate Accessibility Office facilitated widespread consultation with stakeholders across the City, using the City’s Equity and Inclusion Lens as a guide to ensure the diversity of people with disabilities’ perspectives were included. A full report on these accessibility consultations, and highlights of what we heard are included in **Document 3**.

The City’s first multi-year plans (2012-2016 and 2016-2020) focused primarily on how the City of Ottawa implemented the applicable clauses contained in the IASR as they came into effect, in a phased approach. The IASR includes general accessibility standards governing training, policies and procurement and specific requirements in the areas of customer service, information and communication, employment, transportation and the design of public spaces. In 2020, all current requirements in the IASR have

come into effect with the exception of section 14.4 (Accessible websites and web content, Web Content Accessibility Guidelines 2.0 level AA), which will come into effect on January 1, 2021. This plan includes information on the tremendous efforts undertaken to meet this deadline, as well as initiatives that will be ongoing as we continue to work towards full WCAG 2.0 AA compliance.

These former plans have led to the removal of many barriers in City services, programs and facilities. The City is proud of its commitment to meeting the requirements of the AODA, while recognizing that barriers continue to exist and that there is still much work to be done to achieve full inclusion. This new plan will continue to build on our successes from previous years. It also includes new initiatives created as a result of feedback received from the 2019 accessibility consultations, from service requests, or from emerging best practice.

SYNTHÈSE ADMINISTRATIVE

En vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), la Ville d'Ottawa doit « établir, mettre en œuvre, tenir à jour et consigner par écrit un plan d'accessibilité pluriannuel ». Elle doit rendre compte de ce plan chaque année, en plus de le mettre à jour et de le réviser au moins une fois tous les cinq ans. Le rapport (**pièce 1**) met en lumière les obligations de la Ville dans le cadre de la LAPHO et les initiatives qui constituent le nouveau Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) pour 2020-2024. Le lecteur peut consulter dans la **pièce 2** la liste détaillée de toutes les initiatives.

Afin de mettre au point ses plans d'accessibilité pluriannuels, la Ville doit se concerter avec le Comité consultatif sur l'accessibilité, les personnes en situation de handicap et le public. En 2019, le Bureau de l'accessibilité de la Ville a animé une vaste consultation auprès des intervenants sur tout le territoire d'Ottawa, en s'en remettant à l'Optique de l'équité et de l'inclusion pour veiller à tenir compte de la diversité des points de vue des personnes en situation de handicap. Le rapport complet de cette consultation sur l'accessibilité et les faits saillants de ce qui a été dit sont reproduits dans la **pièce 3**.

Les premiers plans pluriannuels de la Ville (2012-2016 et 2016-2020) portaient essentiellement sur les moyens grâce auxquels la Ville d'Ottawa mettait en œuvre, en suivant une approche échelonnée, les articles pertinents du RNAI. Le RNAI prévoit des

normes générales d'accessibilité régissant la formation, les politiques et l'approvisionnement, ainsi que des exigences précises dans les secteurs du service à la clientèle, de l'information et de la communication, de l'emploi, du transport et de la conception des espaces publics. En 2020, toutes les exigences du RNAI sont entrées en vigueur, à l'exception du paragraphe 14 (4) (Sites et contenus Web accessibles, Règles pour l'accessibilité des contenus Web [WCAG] 2.0 [niveau AA]), qui produira ses effets le 1^{er} janvier 2021. Ce plan comprend de l'information sur les efforts exceptionnels déployés pour respecter cette échéance, de même que sur les initiatives qui se poursuivront alors que nous continuerons de tâcher de respecter l'intégralité des Règles WCAG 2.0 (niveau AA).

Ces anciens plans ont permis d'éliminer de nombreux obstacles, les services, les programmes et les infrastructures de la Ville, qui est fière de sa volonté de respecter les exigences de la LAPHO, tout en sachant qu'il continuera d'y avoir des obstacles et qu'il y a encore beaucoup de travail à accomplir pour réaliser intégralement l'inclusion. Le nouveau plan continuera de miser sur nos succès des années précédentes. Il prévoit aussi de nouvelles initiatives lancées dans la foulée des commentaires exprimés pendant les consultations de 2019 sur l'accessibilité et dans les demandes de service ou des pratiques exemplaires émergentes.

CONTEXTE

L'application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et de son règlement continue de constituer une priorité pour le Conseil municipal d'Ottawa comme pour le personnel de la Ville. La Ville a travaillé en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, le Comité consultatif sur l'accessibilité d'Ottawa et la collectivité afin d'appliquer la loi, puis de recenser et d'éliminer les obstacles dans les services, les programmes, les sites Web et les infrastructures de la Ville.

La Ville dépose tous les deux ans des rapports de conformité auprès du gouvernement provincial. En outre, elle doit déposer chaque année un compte rendu sur son plan d'accessibilité. Le Rapport de mise à jour sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa est présenté au Conseil chaque année.

Les dispositions de la LAPHO et, en particulier, les normes de cette loi se rapportant aux services de transport ne s'appliquent pas à OC Transpo, qui est réglementée indépendamment par le gouvernement fédéral. Toutefois, OC Transpo dépose chaque année des comptes rendus sur l'accessibilité dans le cadre du rapport sur le PAMVO et s'engage à respecter l'esprit et l'intention de la LAPHO. Le Service de transport en commun a mené plusieurs initiatives afin de réaliser cet objectif, comme l'explique ce rapport.

Bien qu'elles soient régies par des conseils distincts, la Bibliothèque publique d'Ottawa et Santé publique Ottawa déposent auprès de la Ville des rapports sur l'application de la LAPHO. Le Service de police d'Ottawa, considéré comme une « grande organisation » distincte, est soumis à différents délais de conformité.

ANALYSE

Le lecteur est invité à consulter la **pièce 1** pour prendre connaissance du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa pour 2020-2024 et la **pièce 2** pour la liste complète des initiatives d'accessibilité reproduites dans le PAMVO de 2020-2024.

Le rapport annuel de l'an prochain fera état de toutes les incidences de la COVID-19 sur le PAMVO de 2020-2024.

Le PAMVO pluriannuel (2020-2024) de la Ville porte essentiellement sur :

1. Les initiatives qui visent à respecter ou à continuer de respecter la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), qui comprend des exigences générales et les normes suivantes :
 - a. Services à la clientèle;
 - b. Information et communication;
 - c. Emploi;
 - d. Transport;
 - e. Conception des espaces publics.
2. La mise en œuvre d'autres initiatives distinctes de celles que prévoit la loi afin d'améliorer l'accessibilité des services, des programmes et des infrastructures de la Ville. Les directions générales de la Ville ont recensé les initiatives distinctes de celles que prévoit la loi en consultant les résidents afin

d'améliorer les services ou d'éliminer les obstacles qui se dressent contre la participation.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Deux consultations en personne ont eu lieu dans les zones rurales, et l'information a été communiquée à tous les conseillers des zones rurales, pour être largement diffusée. Les nombreuses initiatives dont fait état ce rapport apportent également des bienfaits aux résidents des zones rurales.

CONSULTATION

On a fait connaître, au Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA), la situation de la Ville dans le cadre de la LAPHO et on a porté à sa connaissance le contenu de ce rapport. Le CCA continue d'adresser constamment à la Ville des commentaires sur les initiatives municipales.

COMMENTAIRES DU COMITÉ CONSULTATIF

Votre Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) est heureux de pouvoir présenter ses commentaires sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2020-2024 (PAMVO 2020-2024). Tout d'abord, le CCA tient à remercier le personnel de la Ville pour son engagement manifeste à consulter notre comité et à examiner attentivement nos recommandations. Notre relation de travail positive avec le personnel de la Ville jusqu'à présent a été cruciale pour l'avancement de l'inclusion des personnes en situation de handicap à Ottawa.

On estime qu'un Canadien sur cinq (soit 6,2 millions) âgé de 15 ans et plus a une ou plusieurs incapacités ayant une incidence sur ses activités quotidiennes, selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017. Pour la ville d'Ottawa, dont la population est vieillissante, ces 20 % représentent au moins 200 000 résidents.

Le PAMVO 2020-2024 est une initiative importante — c'est le plan qui mènera notre ville jusqu'en 2025, année où la province devrait être entièrement accessible, selon la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Il est donc essentiel que le PAMVO 2020-2024 établisse des objectifs et des engagements ambitieux, et nous vous encourageons à examiner attentivement la proposition qui vous est présentée en gardant à l'esprit l'échéance imminente de 2025.

Bien que notre ville ait sans aucun doute fait des progrès pour rendre Ottawa inclusive pour les personnes en situation de handicap (nos élections accessibles inégalées au pays étant une source de fierté particulière), il est clair que la discrimination systémique fondée sur la capacité physique continue d'exister dans nos communautés et nos institutions. Nous sommes particulièrement conscients des obstacles intersectionnels auxquels font face nos concitoyens en situation de handicap d'Ottawa qui sont également racialisés. Nous sommes également conscients des répercussions de l'âgisme systémique sur nos voisins qui sont des aînés et qui ont leurs propres besoins uniques en matière d'accessibilité. Il est donc essentiel que toutes les initiatives et activités de la Ville soient analysées dans une optique rigoureuse d'équité et de diversité, où l'accessibilité est un élément central et où les expériences vécues des aînés et des personnes en situation de handicap à Ottawa sont une considération primordiale. Notre Ville doit absolument faire preuve de transparence quant aux mesures qu'elle met en œuvre pour éliminer de façon proactive les obstacles à l'accessibilité, et ces mesures doivent être communiquées aux Ottavians en langage clair.

Nous demandons à notre Ville d'accroître la communication et la formation sur les normes d'accessibilité et les initiatives d'inclusion des personnes en situation de handicap de la Ville à des fins de sensibilisation et de promotion plus générale de l'accessibilité, tant au sein de l'organisation que dans la communauté d'Ottawa dans son ensemble. Nous demandons également à notre Ville de consulter activement les organisations de personnes en situation de handicap et d'aînés, notamment les organisations qui représentent directement les Autochtones, la communauté LGBTQ ainsi que les aînés et les personnes en situation de handicap ethnoculturels.

De plus, nous demandons instamment à notre Ville de veiller à ce que l'interprétation en langue des signes soit offerte automatiquement lors de tous les événements majeurs, réunions publiques et conférences de presse. Tout comme la loi établit l'Ontario comme une province bilingue, nous devons également reconnaître que l'American Sign Language et la langue des signes québécoise sont les premières langues des communautés de personnes sourdes d'Ottawa. La Ville devrait également étudier la prévalence des langues des signes autochtones à Ottawa afin de mieux comprendre tout besoin éventuel de services d'interprétation dans ces langues.

Enfin, il convient de noter que le PAMVO 2020-2024 proposé survient à un moment sans précédent, où l'urgence sanitaire causée par la COVID-19 a changé notre mode de vie et a mis douloureusement en évidence les vulnérabilités de nos voisins âgés et en situation de handicap qui vivent dans des foyers de soins de longue durée ou des résidences avec services de soutien ou qui doivent vivre avec une maladie sous-jacente qui les rend vulnérables à la propagation communautaire de virus et de maladies. Nous sommes conscients des répercussions intersectionnelles de ces conditions pour les personnes racialisées et qui reçoivent des soins de santé inéquitables, comme les Autochtones. Les personnes en situation de handicap et les aînés doivent avoir un accès équitable et sans discrimination à tous les services et soutiens liés à la COVID-19 dans notre ville, y compris les soins de santé. Nos communautés doivent faire mieux sur ces fronts. Nous devons tirer tout ce que nous pouvons des dures leçons que cette pandémie nous apprend. Une ville d'Ottawa accessible et inclusive pour les personnes en situation de handicap est une ville où les personnes âgées et les personnes en situation de handicap ayant des problèmes de santé sous-jacents peuvent vivre de façon sécuritaire en toute dignité.

Notre PAMVO 2020-2024 doit fournir une feuille de route pour faire d'Ottawa une ville entièrement accessible et inclusive pour les personnes en situation de handicap d'ici 2025.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Il n'y a pas d'obstacles juridiques à l'approbation par le Comité et le Conseil des recommandations du présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

L'exercice des obligations imposées par la LAPHO a des répercussions sur les risques dans le cadre de ce rapport.

La LAPHO stipule que si un directeur 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 de 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.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

De nombreuses initiatives évoquées dans ce rapport ont des répercussions favorables sur l'environnement bâti de la Ville et appliquent les Principes directeurs de la Politique sur la gestion intégrale des actifs. Ces initiatives, destinées à la clientèle, permettent d'aménager les infrastructures de la Ville pour mieux relever les défis de demain, dont l'évolution de la démographie et de la population, les attentes de la clientèle, les exigences de la loi et les facteurs technologiques et environnementaux. Les initiatives du PAMVO de la Ville améliorent continuellement les infrastructures de la Ville et témoignent de l'ingéniosité dont elle fait preuve pour répondre aux besoins des résidents, des visiteurs et des employés en situation de handicap d'Ottawa. Les travaux réalisés respectent les normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa.

La gestion intégrale des actifs (GIA) est une approche opérationnelle intégrée qui fait intervenir la planification, les finances, l'ingénierie, l'entretien et les opérations afin de gérer efficacement les infrastructures anciennes et nouvelles pour en optimiser les avantages, réduire les risques et offrir aux usagers dans la collectivité des niveaux de services sécuritaires et fiables. On réalise cet objectif dans le souci de la société, de la culture, de l'environnement et des économies.

Les initiatives dont fait état ce rapport cadrent avec les objectifs du Programme de GIA de la Ville. Le Plan de l'accessibilité municipale de la Ville d'Ottawa favorise une approche prospective pour relever les défis de demain, dont l'évolution de la démographie et des populations et les facteurs législatifs et environnementaux.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Ce rapport n'a pas de répercussions financières.

INCIDENCES SUR L'ACCESSIBILITÉ

Toute l'information et toutes les initiatives exposées dans ce rapport visent à éliminer ou à réduire les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité dans les domaines du service à la clientèle, de l'information et de la communication, de l'emploi, du transport et de l'approvisionnement. Chaque année, la Ville d'Ottawa montre qu'elle a la volonté de promouvoir l'accessibilité en se concertant avec le Comité consultatif sur l'accessibilité à propos des projets de la Ville qui promeuvent le programme de l'accessibilité pour les résidents, les visiteurs et les employés d'Ottawa.

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

La LAPHO, qui régit les travaux exposés dans ce rapport, prévoit des exceptions particulières et générales, dans la section du règlement d'application portant sur la conception des lieux publics, qui protège l'environnement. Cette section du règlement est libellée comme suit.

Paragraphe 80.15, Exceptions : dispositions générales

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

- 1. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient vraisemblablement une incidence sur la valeur ou le caractère sur le plan du patrimoine culturel d'un bien identifié, désigné ou autrement protégé en application de la Loi sur le patrimoine de l'Ontario en raison de sa valeur ou de son caractère sur le plan du patrimoine culturel.*
- 2. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient une incidence sur la conservation des lieux érigés en lieux historiques nationaux du Canada par le ministre de l'Environnement du Canada en application de la Loi sur les parcs nationaux du Canada (Canada).*
- 3. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient une incidence sur l'intérêt ou l'importance historique nationale des lieux historiques signalés*

ou commémorés en application de la Loi sur les lieux et monuments historiques (Canada).

- 4. Les exigences, ou certaines d'entre elles, pourraient endommager, directement ou indirectement, le patrimoine culturel ou le patrimoine naturel d'un bien inscrit sur la liste du patrimoine mondial de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture en application de la Convention concernant la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel.*
- 5. Il y a un risque important que les exigences, ou certaines d'entre elles, aient des conséquences préjudiciables, directes ou indirectes, sur l'eau, les poissons, la faune, les plantes, les invertébrés, les espèces en péril, l'intégrité écologique ou les valeurs sur le plan du patrimoine naturel.*
- 6. Il n'est pas matériellement possible de satisfaire aux exigences, ou à certaines d'entre elles, car des contraintes physiques ou liées à l'emplacement empêchent la modification ou l'ajout d'éléments, d'espaces ou de caractéristiques (par exemple, des rochers aux abords du sentier récréatif ou de la voie accessible menant à une plage empêchent d'obtenir la largeur libre exigée). Règl. de l'Ont. 413/12, art. 6.*

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Comme l'indiquent les sections de ce rapport consacrées aux Règles WCAG, la technologie joue un rôle prépondérant, puisqu'elle permet à la Ville de respecter les articles de la LAPHO se rapportant aux sites Web et au contenu Web accessibles. Les STI, ServiceOttawa et toutes les autres directions générales de la Ville interviennent dans la Stratégie de mise en œuvre des Règles WCAG, qui vise à respecter la LAPHO le 1^{er} janvier 2021.

PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL

Les initiatives d'accessibilité de la Ville d'Ottawa exposées dans ce rapport ont une incidence directe sur les priorités stratégiques du Conseil municipal et permettent de respecter ces priorités. Toutes les initiatives des directions générales visent à promouvoir l'équité et l'inclusion de la population diverse de la Ville en veillant à planifier et exécuter continuellement les mesures adoptées pour éliminer les obstacles dans l'ensemble des programmes, des services et des infrastructures de la Ville.

PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièce 1 – Plan d’accessibilité municipal de la Ville d’Ottawa 2020-2024

Pièce 2 – Initiatives du Plan municipal d’accessibilité de la Ville d’Ottawa 2020-2024

Pièce 3 – Rapport sur les consultations communautaires sur l’accessibilité de la Ville d’Ottawa

SUITE À DONNER

Les efforts consacrés pour respecter les exigences de la conformité à la LAPHO dans l’ensemble de l’administration municipale sont concertés par l’entremise du Bureau de l’accessibilité de la Ville. Certaines initiatives et certains buts et programmes décrits dans le plan quinquennal ont été confiés aux directions générales opérationnelles et les progrès sont surveillés par le Bureau du greffier municipal. Toutes les directions générales de la Ville sont responsables de la mise en œuvre du PAMVO et doivent respecter la LAPHO et le RNI.