

Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa pour 2020-2024

Table des matières

Le mot de Jim Watson, maire d'Ottawa.....	4
Le mot de Steve Kanellakos, directeur municipal	5
Introduction.....	6
Les personnes en situation de handicap au Canada	8
Déclaration d'engagement	10
Méthodologie.....	10
Portée	12
Stratégie de mise en œuvre	12
Leadership	12
Structure et gouvernance.....	13
Statut des exigences officielles de la LAPHO	14
Objectifs de la loi	17
Exigences générales.....	17
Service à la clientèle	17
Emploi	18
Supports d'information et de communication	18
Conception des espaces publics.....	19
Services de transport en taxi accessibles	20
Objectifs distincts de la loi	20
Service à la clientèle	21
Emploi	22
Rehausser la qualité et la quantité des mesures d'adaptation offertes aux employés et aux candidats :	22

Consultations publiques, information et communication	23
Transport.....	24
Offrir plus d'options de transport aux résidents et aux visiteurs en situation de handicap et rehausser l'accessibilité des options de transport existantes	24
Conception des espaces publics.....	25
Surveillance de la conformité.....	25

Le mot de Jim Watson, maire d'Ottawa

L'accessibilité fait partie du quotidien de la Ville d'Ottawa, et nous restons fidèles à notre volonté d'inclusion, en éliminant les obstacles et en rehaussant l'accessibilité pour les résidents et les visiteurs en situation de handicap. Je tiens à remercier ceux et celles qui ont participé à l'élaboration du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) pour 2020-2024, en exprimant des commentaires pendant la consultation. Votre contribution est indispensable aux efforts de rehaussement de l'accessibilité à Ottawa.

Le PAMVO met en lumière les buts et les objectifs de la Ville jusqu'en 2024. Ce plan quadriennal trace les grandes lignes des moyens grâce auxquels la Ville s'acquittera de ses obligations officielles en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et tâchera de continuer de rendre ses services plus accessibles pour tous et pour toutes. En appuyant continuellement et en approuvant le Programme de rénovation et de modernisation des bâtiments municipaux de la Ville pour la durée de son mandat, le Conseil municipal consent un investissement annuel de 2,5 millions de dollars, qui est consacré à l'amélioration de l'accessibilité des infrastructures municipales et de notre environnement bâti.

La Ville continue de s'en remettre à l'avis du Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA), qui peut la conseiller sur l'accessibilité dans la planification des projets, des programmes et des infrastructures municipaux. Notre 16^e Journée annuelle de l'accessibilité s'est déroulée le 30 mai 2019 sur le thème « Animaux d'assistance – Tendre la patte pour aider ». Cette journée a été, pour les résidents et les résidentes, l'occasion de se mobiliser avec le personnel de la Ville et de souligner les réalisations dans l'accessibilité, en plus de faire des commentaires pendant notre consultation finale en présentiel pour l'élaboration du PAMVO de 2020-2024.

En travaillant de concert et animés d'une volonté soutenue, nous réaliserons les objectifs exposés dans le PAMVO. Nous tâcherons de faire d'Ottawa une ville accessible pour tous et pour toutes et de devenir un chef de file parmi les capitales les plus accessibles dans le monde.

Le mot de Steve Kanellakos, directeur municipal

La Ville continue d'exercer fièrement son leadership en faisant d'Ottawa une ville accessible pour tous et pour toutes et en s'acquittant de ses engagements dans le cadre de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) fait état des initiatives qui permettront d'améliorer l'accessibilité de nos services, de nos infrastructures et de nos programmes. Ce plan témoigne de la volonté de la Ville de réussir à mettre en œuvre les normes de la LAPHO.

Le Groupe de travail sur l'accessibilité de la Ville, qui comprend des membres du personnel représentant chaque direction générale de l'administration municipale, veille à promouvoir les initiatives d'accessibilité dans l'ensemble de la Ville. Cette équipe s'occupe aussi de faire respecter, dans les directions générales, les normes de la LAPHO et en rend compte chaque année.

En éliminant les obstacles et en veillant à ce que l'accessibilité fasse partie du quotidien de la Ville d'Ottawa, nous continuerons d'améliorer l'accessibilité de notre Ville, en nous assurant qu'elle est inclusive pour tous et pour toutes.

Introduction

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

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) obligent les organismes du secteur public comme la Ville d'Ottawa à établir, mettre en œuvre, actualiser et consigner par écrit un plan pluriannuel d'accessibilité, qui décrit dans ses grandes lignes la stratégie adoptée par ces organismes pour éviter et éliminer les obstacles qui se dressent contre les personnes en situation de handicap. La Ville doit aussi examiner et mettre à jour son plan au moins une fois tous les cinq ans. Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) pour 2020-2024 remplacera le PAMVO de 2016-2020, qui sera bientôt échu.

La Ville a la ferme volonté de respecter rigoureusement ou largement les Normes de la LAPHO et d'en réaliser l'objectif. Voici l'objectif de la LAPHO selon le gouvernement de l'Ontario:

Étant donné qu'il a toujours existé de la discrimination envers les personnes en situation de handicap en Ontario, la présente loi a pour objet de favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant :

- d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025;
- d'autre part, la participation des personnes en situation de handicap, du gouvernement de l'Ontario et des représentants d'industries et de divers

secteurs économiques à l'élaboration des normes d'accessibilité. 2005, chap. 11, art. 1.

La volonté de la Ville déborde le cadre de la LAPHO et s'étend au Code des droits de la personne de l'Ontario. En vertu de ce code, chacun a le droit d'être affranchi de la discrimination et du harcèlement d'après les 17 motifs protégés et précisés, dont le handicap. Essentiellement, l'objectif fondamental du code est de veiller à ce que chacun soit sur un pied d'égalité dans l'accès aux droits et aux perspectives, sans discrimination, et de créer « un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de toute personne de façon que chacun se sente partie intégrante de la collectivité et apte à contribuer pleinement à l'avancement et au bien-être de la collectivité et de la province ». Ces engagements sont repris dans le PAMVO de 2020-2024 et dans les travaux menés pour rehausser l'accessibilité et l'inclusion à la Ville dans les années à venir.

En outre, dans le cadre de la mise en œuvre, en 2019, de la Loi canadienne sur l'accessibilité, le gouvernement du Canada a adopté les slogans « Rien ne sera fait pour nous sans nous » et « Rien sans nous, parce que tout nous concerne ». La communauté des personnes en situation de handicap a commencé à parler de l'inclusion en se servant du simple slogan « Rien sans nous », afin de préciser que le handicap fait partie intégrante de la diversité du Canada. Il est essentiel, pour que la Ville progresse, de faire participer les personnes en situation de handicap à la décision, à la planification et à la conception. L'esprit de ces slogans imprègnera le PAMVO de 2020-2024 et le plan de travail du Bureau de l'accessibilité dans les années à venir.

À l'occasion d'une réunion du Réseau des professionnels en accessibilité de l'Ontario, l'honorable David Onley, ancien lieutenant-gouverneur de l'Ontario, a déclaré que « [l]a conformité peut être assurée, mais non maîtrisée. L'inclusion doit être acceptée grâce au respect, et non par la force ». En outre, l'auteur Steve Krug écrit que « [l]e plaidoyer pour l'accessibilité qui est timidement avancé porte sur les moyens d'améliorer extraordinairement l'existence de certaines personnes. Combien d'occasions avons-nous d'améliorer spectaculairement leur existence simplement en faisant un peu

mieux notre travail? »¹ Ces points viendront inspirer le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa et les travaux du Bureau de l'accessibilité dans les années à venir.

Les personnes en situation de handicap au Canada

On estime qu'un Canadien sur cinq (soit 6,2 millions) de 15 ans et plus a eu un ou plusieurs handicaps qui l'ont limité dans ses activités journalières, selon les nouvelles constatations faites dans le cadre de l'[Enquête canadienne sur l'incapacité](#) en 2017. Ce chiffre représente 24 % des Canadiennes et 20 % des Canadiens qui ont un ou plusieurs handicaps, 13 % des jeunes de 15 à 24 ans, 20 % des adultes en âge de travailler (de 25 à 64 ans) et 38 % des personnes âgées (de 65 ans et plus). Trois adultes sur quatre qui ont des handicaps déclarent avoir plusieurs handicaps.

D'après la statistique d'un Canadien sur cinq, on estime à 200 000 le nombre de personnes à Ottawa qui ont un ou plusieurs handicaps. Le nombre de personnes qui subissent les conséquences des handicaps augmente encore ce chiffre. Quand on tient compte des membres de la famille, des amis et des collègues d'une personne en situation de handicap, on constate que la plupart sont touchés.

La Ville définit comme suit le handicap conformément à l'article 2 de la LAPHO et au Code des droits de la personne :

- « tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;

¹ Steve Krug, 2013. *Don't Make Me Think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability*, 3^e édition, San Francisco, California, New Riders Press.

- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ».

Toutefois, conformément à l'[Optique de l'équité et de l'inclusion](#) de la Ville, le Bureau de l'accessibilité adopte aussi un point de vue plus vaste sur le handicap afin de tenir compte des autres facteurs sociaux qui peuvent se recouper avec le handicap et influencer sur l'expérience que l'on vit dans le cadre des programmes, des services et des infrastructures de la Ville. Ces facteurs comprennent entre autres le genre, l'âge, la langue, la sexualité et la culture. Le point de vue intersectionnel sur la question du handicap nous permet de tenir compte de l'expérience vécue par quelqu'un, au lieu de considérer comme une expérience universelle le handicap et les obstacles dont doivent triompher les personnes en situation de handicap.

En outre, les personnes âgées représentent l'un des groupes de la population dont la croissance est la plus fulgurante dans nos communautés, et pour la première fois, la part des personnes âgées, à 16,9 % de la population, est supérieure à la part des enfants, à 16,6 % de la population au Canada. Selon le Recensement de 2016 de Statistique Canada, 144 140 personnes âgées (de 65 ans et plus) résident sur le territoire de la Ville d'Ottawa, ce qui représente 15,4 % de la population totale d'Ottawa, et l'on s'attend à ce que d'ici 2030, plus d'un résident sur cinq habitant à Ottawa ait plus de 65 ans. Bien que de nombreuses personnes en situation de handicap ne soient pas des personnes âgées et que de nombreuses personnes âgées ne s'identifient pas comme des personnes en situation de handicap, l'accessibilité a des incidences sur ces deux groupes.

Déclaration d'engagement

La Ville d'Ottawa a la volonté de traiter sur un pied d'égalité les personnes en situation de handicap dans l'utilisation qu'elles font des programmes et des services de la Ville et dans les bienfaits que ces programmes et services leur apportent. En faisant la promotion de l'accessibilité pour tous et pour toutes, la Ville vise à cerner et éliminer les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité et à prévenir la création de nouveaux obstacles. Elle tâche d'assurer les services de manière à respecter la dignité et l'autonomie de tous les citoyens d'Ottawa, de nos employés et de nos visiteurs. La Ville d'Ottawa entend veiller à respecter en temps voulu ses obligations officielles dans le cadre de la LAPHO et à faire respecter ces normes.

Méthodologie

Pour s'acquitter des obligations de la LAPHO et du RNAI, la Ville a consulté, au printemps 2019, les personnes en situation de handicap afin de mettre au point le PAMVO de 2020-2024. Il était essentiel de consulter les personnes en situation de handicap dans la mise au point du PAMVO de 2020-2024 pour s'assurer que ce plan permet de se pencher comme il se doit sur les obstacles et la discrimination qu'affrontent les personnes en situation de handicap dans leur quotidien.

Ce plan se veut une stratégie pluriannuelle d'initiatives qui permettront de rehausser l'accessibilité des programmes, des infrastructures et des services de la Ville. Les personnes en situation de handicap, les organismes qui leur viennent en aide, leurs soignants, leurs amis, les membres de leur famille et le grand public ont été invités à faire des commentaires sur les handicaps.

Ces consultations avaient pour objectif :

- de faire état de l'expérience vécue dans les programmes, les services et les infrastructures de la Ville;
- d'informer la Ville à propos des lacunes et des obstacles qui existent à l'heure actuelle pour les personnes en situation de handicap et de réunir des idées sur les moyens de réduire ou d'éliminer ces lacunes et obstacles. Remarque : Tout ce qui limite une personne en situation de

handicap ou l'empêche de recevoir l'information, les services et les biens, de s'en prévaloir et d'avoir accès aux établissements ou aux activités constitue un obstacle contre l'accessibilité.

On a fait appel à trois méthodes pour réunir les commentaires dans les consultations sur le PAMVO, à savoir :

- un sondage en ligne;
- des consultations en présentiel;
- une trousse d'outils communautaire pour les groupes et les organismes qui souhaitent organiser leur propre consultation sans la présence du personnel de la Ville. Il s'agit notamment du processus proposé pour animer les discussions pendant les consultations, des questions à poser pendant la consultation et de la méthode à adopter pour soumettre les commentaires.

Dix consultations en présentiel ont eu lieu sur tout le territoire de la Ville. L'information a été communiquée au Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) de la Ville, afin de promouvoir la participation aux consultations en présentiel ou de permettre de répondre au sondage en ligne. En outre, on a invité le Comité consultatif sur les services en français à livrer son point de vue sur les questions touchant les francophones en situation de handicap.

Dans l'ensemble, 89 résidents ont participé aux consultations en présentiel. Deux sondages se sont déroulés par téléphone, à la demande des participants. Quatre-vingt-huit résidents ont participé au sondage en ligne. Huit trousseaux d'outils communautaires ont été adressés sur demande aux participants; quatre groupes ont soumis des commentaires. Vingt-trois résidents ont participé aux consultations par le truchement de la trousse d'outils communautaire. Un total de 202 résidents a participé à la consultation.

Le processus de la consultation a entre autres porté sur les facteurs dont il faut tenir compte pour rejoindre les groupes qui risquent d'être exclus, en faisant appel à l'Optique de l'équité et de l'inclusion de la Ville. D'après des données formelles et

anecdotes, nous avons l'assurance d'avoir reçu les commentaires d'un groupe divers de résidents en situation de handicap.

Le lecteur trouvera dans la **pièce 3** tous les détails du processus de consultation, ainsi que le compte rendu de ce qui a été dit.

Portée

Ce plan décrit les initiatives permettant de veiller à ce que toutes les clauses applicables auxquelles la Ville s'est conformée dans le cadre de la LAPHO soient assurées.

Ce plan fait aussi état des travaux consacrés à l'accessibilité par toutes les directions générales de la Ville, ainsi que par la Bibliothèque publique d'Ottawa et Santé publique Ottawa. Il exclut le Service de police d'Ottawa, considéré comme un organisme d'envergure, qui relève distinctement, à ce titre, du gouvernement provincial.

Puisque le Service de transport en commun et le Bureau de la mise en œuvre du réseau ferroviaire offrent des services qui sont réglementés par le gouvernement fédéral ou indépendamment, les Services qu'ils offrent ne relèvent pas de l'application de la LAPHO. Or, ces organismes restent fidèles à l'esprit et à l'intention de la loi; c'est pourquoi leurs initiatives de promotion de l'accessibilité sont comprises dans ce plan.

Stratégie de mise en œuvre

La Ville d'Ottawa promeut les objectifs de la LAPHO, qui consistent à rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. C'est pourquoi le greffier municipal recommande au Conseil d'approuver l'approche et les supports suivants pour permettre à la Ville de s'acquitter de ses obligations.

Leadership

Le Conseil municipal appuie les services accessibles de la Ville pour permettre d'améliorer l'inclusion à l'intention de tous les résidents, visiteurs et employés. Le personnel de la Ville doit rendre compte, dans tous les rapports adressés au Comité et

au Conseil, du recensement, de la prévention et de la création potentielle des obstacles.

Les Priorités du mandat du Conseil municipal de 2019-2022 décrivent la stratégie à adopter par Ottawa pour rester l'une des villes les plus agréables où vivre au Canada dans les 10 prochaines années. Cette stratégie précise que « [n]otre ville se compose de quartiers dynamiques, distinctifs, connectés et sûrs, est abordable et présente une économie forte et diversifiée, offre des modes de transport durables et accessibles, embrasse la diversité, propose des activités sociales et culturelles, et est un chef de file en matière d'intendance environnementale ». Le PAMVO, qui vise à créer une ville accessible et inclusive pour tous et pour toutes, fait donc état des Priorités du mandat du Conseil municipal.

Structure et gouvernance

Dans l'ensemble, la responsabilité de la surveillance et du compte rendu du Plan est du ressort du Bureau du greffier municipal. On peut ainsi s'assurer que les décisions se rapportant à l'accessibilité sont prises à la lumière du Plan stratégique de la Ville. La redevabilité dans la mise en œuvre des différentes clauses de la LAPHO et de son règlement d'application est une responsabilité commune aux directions générales opérationnelles. Le Bureau du greffier municipal a la responsabilité de l'encadrement dans la coordination des efforts de conformité à l'échelon municipal, et les directions générales opérationnelles restent redevables des moyens à prendre pour s'assurer que les clauses qui relèvent de leurs compétences sont appliquées conformément aux exigences de la loi se rapportant aux services qu'elles offrent. Par exemple :

- les clauses sur les mesures d'urgence sont du ressort de la Direction générale des services de protection et d'urgence;
- les services de transport en taxi accessibles relèvent de la compétence de la Direction générale des services de protection et d'urgence;
- la conformité des produits Web est assurée par ServiceOttawa et par la Direction générale des services novateurs pour la clientèle;
- les exigences relatives à l'emploi sont du ressort de la Direction générale des services novateurs pour la clientèle;

- le soutien de l'information et de la communication est assuré par la Direction générale des services novateurs pour la clientèle;
- les exigences relatives à l'approvisionnement et aux kiosques sont confiées à la Direction générale des services novateurs pour la clientèle;
- les exigences bibliothéconomiques relèvent de la Bibliothèque publique d'Ottawa.

Les clauses générales relèvent de l'initiative du Bureau du greffier municipal dans le cadre des travaux du Bureau de l'accessibilité et sont guidées par le Groupe de travail sur l'accessibilité de la Ville, dont font partie des représentants de chaque direction générale et du CCA. Les responsabilités du Bureau de l'accessibilité consistent entre autres à mettre au point le plan d'accessibilité dans l'ensemble de l'administration municipale, à épauler la mise en œuvre du processus de consultation dans le cadre de la loi, à travailler en collaboration avec d'autres municipalités et avec le gouvernement provincial sur les questions liées à l'accessibilité, à élaborer et à examiner la politique, à créer des modules et des documents de formation, à rendre compte des progrès accomplis à la haute direction, au CCA et au Conseil municipal, de même qu'à travailler de concert avec le greffier municipal dans tous les rapports de conformité à soumettre au gouvernement de l'Ontario.

Statut des exigences officielles de la LAPHO

Quand la LAPHO a été adoptée, en 2005, l'objectif était d'éliminer les obstacles en Ontario d'ici 2025. Dans le rapport intitulé « Révision législative 2019 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario », l'honorable David Onley, ex-lieutenant-gouverneur de l'Ontario, fait état des difficultés dont doit triompher cette province pour devenir parfaitement accessible et constate que l'échéance fixée en 2025 pour l'accessibilité de l'Ontario ne sera pas respectée, en affirmant que « l'accessibilité promise en Ontario est loin d'être acquise ». Toutefois, il fait aussi observer que les organismes du secteur public comme les municipalités ont fait savoir qu'ils sont « très favorables » à l'accessibilité et qu'ils ont la volonté d'éliminer les obstacles en Ontario. La Ville est fière de sa volonté de respecter les exigences de la LAPHO, en sachant qu'il y a toujours des obstacles et qu'il y a encore beaucoup de

travail à accomplir pour n'exclure absolument personne. Ce plan s'inspire, comme autre source d'information, de l'examen mené par M. Onley sur la LAPHO afin de connaître les travaux qui restent à accomplir dans la réalisation de notre objectif de faire d'Ottawa une Ville parfaitement accessible.

Au fil du temps, le PAMVO de 2020-2024 de la Ville vise à continuer de respecter le RNAI et à continuer d'accomplir des progrès dans l'application de l'article 14 du RNAI (Sites et contenus Web accessibles). Le plan fait aussi état de nombreuses initiatives distinctes de celles que prévoit la loi et qui seront mises en œuvre pour se pencher sur les questions soulevées par le public pendant les activités de consultation permanentes et dans le cadre des demandes de services et des autres mécanismes de rétroaction. Le lecteur trouvera dans la **pièce 3** la liste complète des initiatives qui constituent le PAMVO de 2020-2024.

En ce qui a trait au respect des obligations prévues dans la LAPHO, tous les nouveaux employés de la Ville continueront de suivre une formation sur les exigences des normes, le cas échéant, à savoir le service à la clientèle, l'information et la communication, l'emploi, le transport et la conception des espaces publics.

La Ville continuera d'offrir une formation pour permettre de mieux connaître les exigences officielles qui sont opérationnellement viables. La formation portera entre autres sur :

- l'atelier consacré à l'approvisionnement accessible;
- les responsabilités des gestionnaires et des superviseurs dans le cadre de la LAPHO;
- l'information individualisée sur les cas d'urgence dans les milieux de travail;
- la construction de l'environnement bâti.

L'autre échéance officielle prévue dans le RNAI se rapportant aux sites Web et au contenu Web correspond à l'exigence suivante :

- 1) au plus tard le 1^{er} janvier 2021, tout le contenu doit être conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), sauf exemption contraire de la loi.

Afin d'aider les directions générales à respecter cette exigence :

- la Ville a adopté, en 2018, la Politique sur l'accessibilité des sites Web, qui trace les grandes lignes des responsabilités de l'administration municipale et des rôles et des responsabilités des principaux intervenants;
- les directions générales de la Ville ont à leur service des chefs de contenu Web, qui veillent à ce que les normes d'accessibilité soient appliquées, et certaines créent des postes de coordonnateur ou de coordonnatrice et d'agent ou d'agente des Services numériques pour étayer ces travaux. En outre, la Ville a actuellement à son service des employés qui se consacrent aux sondages sur l'accessibilité du Web et un coordonnateur ou une coordonnatrice de l'accessibilité du Web;
- la formation destinée au personnel pour permettre de créer des documents accessibles est généralisée; la Ville offre aussi un cours sur l'accessibilité et un cours sur les rapports WCAG-EM pour le personnel des TI. Elle a aussi mis sur pied le Centre d'excellence de l'assurance de la qualité afin d'offrir à ses employés les connaissances, les outils, les processus et l'aide technique nécessaires pour veiller à ce que les applications opérationnelles, les sites Web et les documents numériques soient conformes à la loi du point de vue de l'accessibilité;
- on continue de promouvoir, pour les nouveaux projets, les sondages auprès des utilisateurs. La Ville a aussi institué une structure-cadre administrative rigoureuse pour appuyer les efforts consacrés aux applications opérationnelles et aux pages Web afin de veiller à ce qu'elles soient conformes du point de vue de l'accessibilité;
- en 2019, la Ville a lancé une demande d'offres à commandes pour des services d'accessibilité afin de simplifier l'acquisition des ressources en accessibilité et d'établir les rapports WCAG-EM, corriger les documents et assurer le soutien opérationnel permanent;
- de nombreuses initiatives ont été réalisées pour promouvoir l'achat de biens et de services conformes aux Règles WCAG.

Le Bureau de l'accessibilité continuera de surveiller l'application de cette norme et d'en rendre compte au gouvernement provincial.

Objectifs de la loi

Exigences générales

Assurer en permanence la conformité des exigences générales RNAI de la LAPHO :

- en revoyant les règlements, les politiques, les procédures et les directives pertinents de la Ville d'Ottawa pour tenir compte des exigences du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO;
- en continuant de veiller à ce que les opérations d'achat de biens, de services, d'infrastructures et de kiosques de la Ville tiennent compte des critères et des caractéristiques de l'accessibilité;
- en continuant d'offrir, à tous les nouveaux employés, aux bénévoles, à tous ceux et celles qui participent à l'élaboration des politiques de la Ville et à tous les autres qui offrent des biens, des services ou des infrastructures au nom de la Ville d'Ottawa, une formation sur le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO et sur le Code des droits de la personne.

Service à la clientèle

Continuer de respecter la Norme sur le service à la clientèle accessible et de recenser les besoins en services à la clientèle afin d'améliorer l'expérience offerte aux clients :

- en offrant au personnel et aux bénévoles une formation sur le service à la clientèle accessible et en rappelant aux tiers leurs obligations dans le domaine de la formation;
- en exerçant les activités conformément à notre Politique sur l'accessibilité en ce qui a trait aux animaux d'assistance et aux personnes aidantes;

- en prenant connaissance des commentaires sur les modalités selon lesquelles les biens ou les services sont offerts aux personnes en situation de handicap et en donnant suite à ces commentaires;
- en publiant des avis dans l'éventualité de l'interruption des services.

Emploi

Continuer de s'assurer que les politiques et les pratiques sur l'emploi de la Ville d'Ottawa n'excluent pas les personnes en situation de handicap :

- en veillant à ce que tous les employés et candidats retenus qui sont en situation de handicap soient au courant des moyens et des mesures d'adaptation qui leur sont offerts;
- en veillant à ce que les candidats en situation de handicap soient au courant des mesures d'aménagement offertes pendant le recrutement, l'évaluation et la sélection;
- en consultant les employés pour leur offrir des formats et des moyens de communication accessibles et en faisant le nécessaire pour les leur fournir;
- en donnant sur demande aux employés de l'information individualisée sur les mesures d'urgence dans les milieux de travail;
- en instituant en permanence un processus de retour au travail et en prévoyant des plans individuels consignés de mesures d'adaptation pour les employés en situation de handicap dans les cas nécessaires;
- en veillant à tenir compte des besoins des employés en situation de handicap dans la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel, l'avancement et la réaffectation.

Supports d'information et de communication

Continuer de s'assurer que les résidents, les visiteurs et les employés ont accès à l'information et aux communiqués :

- en veillant à ce que les processus de la Ville pour recevoir les commentaires et y donner suite soient accessibles pour les personnes en situation de handicap;
- en offrant et en faisant le nécessaire pour fournir des formats et des supports de communication accessibles;
- en offrant sur demande des supports de rétroaction et de communication accessibles en temps voulu de concert avec les demandeurs, en tenant compte de leurs besoins en accessibilité pour tous les documents de la Ville, dont les plans de mesure d'urgence et l'information sur la sécurité publique;
- en s'assurant que tous les sites Web et tout le contenu Web de la Ville d'Ottawa respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), en respectant les délais fixés dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO;
- en faisant savoir au public qu'il existe des plans et des politiques sur les mesures d'urgence et en offrant des documents accessibles lorsqu'ils existent, ainsi que des supports de communication sur demande.

Conception des espaces publics

Rehausser l'accessibilité des infrastructures nouvelles et existantes de la Ville :

- en continuant de vérifier et de mettre en œuvre le plan annuel de réaménagement d'après les budgets approuvés;
- en continuant d'appliquer les Normes de conception accessible de la Ville pour l'ensemble des locaux et infrastructures nouveaux et réaménagés et dont la Ville est propriétaire et exploitant pour veiller à ce que ces locaux et infrastructures n'excluent personne et soient accessibles pour tous et pour toutes.

Services de transport en taxi accessibles

S'assurer que les services de transport en taxi accessibles soient offerts au public sur tout le territoire de la Ville d'Ottawa :

- en consultant le Comité consultatif sur l'accessibilité et le public pour établir la proportion de taxis accessibles sur demande qu'il faut prévoir à Ottawa et pour démontrer les progrès accomplis en répondant à ce besoin;
- en veillant à ce que nulle personne en situation de handicap n'ait de supplément ou de frais à acquitter pour le rangement des appareils d'aide à la mobilité et des appareils ou des accessoires fonctionnels de mobilité;
- en s'assurant que les plaques d'immatriculation et la signalétique des véhicules soient visibles conformément aux lois provinciales et soient offertes dans des formats accessibles pour les passagers en situation de handicap;
- en menant un examen de la réglementation et des services de taxi et de limousine.

Objectifs distincts de la loi

Outre les objectifs officiels de la LAPHO, la Ville d'Ottawa a la volonté de réaliser d'autres initiatives opérationnelles qui l'aideront dans ses efforts d'élimination des obstacles.

Le Bureau de l'accessibilité coordonne à l'heure actuelle le Réseau des professionnels en accessibilité de l'Ontario, qui regroupe des membres des organismes de services publics désignés d'un peu partout en Ontario. Ce groupe est un « réseau de professionnels en accessibilité qui se consacre à la promotion de l'accès universel pour les personnes en situation de handicap grâce à la diffusion de l'information, des ressources et des pratiques exemplaires »; ce réseau réunit des bénévoles et n'est pas constitué en société. Ce groupe, très actif par courriel, se réunit deux fois par an.

La Ville d'Ottawa est considérée comme un chef de file de l'accessibilité dans tout l'Ontario et communique en toute transparence, à d'autres municipalités, ses politiques, procédures et pratiques qui démontrent qu'elle réussit à réduire ou à éliminer des obstacles. Le personnel de la Ville répond à intervalles réguliers aux demandes de renseignements du personnel du secteur public de tout l'Ontario et de l'ensemble du pays. Il faut signaler que le personnel de ServiceOttawa fait rayonner le leadership et le savoir-faire d'Ottawa dans le rehaussement de l'accessibilité du Web. Il a aussi communiqué de l'information au personnel du gouvernement fédéral qui collabore à la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

En outre, dans le cadre de la nouvelle Loi canadienne sur l'accessibilité du gouvernement fédéral, l'Université Carleton a lancé le Réseau canadien de l'accessibilité (RCA), auquel la Ville a été invitée à participer. Grâce au RCA, l'Université Carleton entend mener un partenariat national dans la promotion de l'accessibilité à l'intention des personnes en situation de handicap, grâce à la recherche, à la conception et à l'innovation, à l'éducation et à la formation, aux politiques, à l'emploi et à la participation citoyenne.

Le Bureau de l'accessibilité continuera de participer au Réseau des professionnels en accessibilité de l'Ontario, qui est informel, et rendra compte des progrès accomplis dans le cadre de cette participation. En outre, le Bureau de l'accessibilité demande au Conseil municipal des directives pour conclure, avec l'Université Carleton, un protocole d'entente en bonne et due forme afin de participer au Réseau canadien de l'accessibilité. Le personnel pourra ainsi rendre compte des progrès de ce réseau dans les prochains comptes rendus sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa.

Service à la clientèle

Améliorer les pratiques du service à la clientèle de la Ville afin de répondre aux besoins journaliers de notre communauté :

- en organisant chaque année la Journée de l'accessibilité pour permettre à la communauté de saluer les progrès accomplis dans l'accessibilité;

- en offrant, à tous les employés de la Ville, une formation selon l'Optique de l'équité et de l'inclusion, en présentiel et en distanciel;
- en continuant de mener le Programme Snow-Go, qui vient directement en aide aux résidents en situation de handicap dont les revenus sont faibles, ainsi qu'aux personnes âgées pour leur permettre d'avoir accès à un service de jumelage et pour leur apporter une aide financière au besoin;
- en confiant à la Direction de l'élaboration des politiques publiques et au groupe de sécurité et de bien-être dans les collectivités le soin d'offrir, à l'occasion des événements de consultation publique, des services de traduction en langage ASL, en sous-titrage codé et en boucle FM, ainsi que des services d'interprétation en français;
- en offrant, aux clients de Para Transpo, des moyens plus pratiques de réserver leurs déplacements;
- en continuant d'évaluer et de réviser les options de programmation de la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations pour hausser la participation aux programmes récréatifs destinés aux personnes qui ont des besoins spéciaux.

Emploi

Rehausser la qualité et la quantité des mesures d'adaptation offertes aux employés et aux candidats :

- en mettant au point des produits de communication sur les avantages de la diversité dans le recrutement à l'intention des employés et des gestionnaires;
- en donnant au personnel les moyens de communiquer grâce à des formats accessibles, dans le cadre du déploiement continu d'Office 365, ainsi que des outils d'accessibilité;
- en faisant la promotion de la Ville d'Ottawa en tant qu'employeur inclusif grâce à un certain nombre de tactiques recensées pour accroître la représentation et l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la population active.

Consultations publiques, information et communication

Le Bureau de l'accessibilité s'engage à mettre au point des moyens nouveaux et ingénieux de communiquer avec les personnes en situation de handicap et de les consulter. Il s'agit notamment de continuer de diffuser l'infolettre « Pleins feux sur l'accessibilité » et de s'engager à se pencher sur les moyens auxquels la Ville peut faire appel pour se servir de cette infolettre afin de consulter la collectivité. Des consultations informelles permanentes se dérouleront auprès des organismes regroupant les personnes en situation de handicap, dans les cas nécessaires, afin de les faire participer à la rétroaction continue et à l'amélioration permanente des services.

Dans la foulée des consultations qui ont porté sur le PAMVO de 2020-2024, la Ville se réunit à intervalles réguliers avec les intervenants de l'Institut national canadien pour les aveugles, du Conseil canadien des aveugles et de l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada afin de réunir les avis et de discuter des moyens grâce auxquels la Ville peut devenir plus accessible pour les personnes qui sont aveugles ou partiellement voyantes. La Ville a commencé à nouer des relations plus étroites pour s'assurer que nous faisons le nécessaire afin de rehausser l'accessibilité pour les résidents qui sont sourds, devenus sourds ou malentendants. Nous continuerons de faire état, dans les comptes rendus sur le PAMVO, de la consultation que nous menons auprès de ces intervenants.

Le Bureau de l'accessibilité a la ferme volonté de s'en remettre à l'Optique de l'équité et de l'inclusion de la Ville pour se pencher sur les nouveaux liens à établir avec les personnes en situation de handicap dans les communautés diverses, dont les personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC), les immigrants et les réfugiés et les LGBTQ2S+. Conscient du nombre disproportionné d'Autochtones en situation de handicap, notamment ceux qui sont atteints de troubles de la santé mentale, le Bureau de l'accessibilité souhaite nouer des liens plus étroits avec les organismes autochtones dans le cadre des efforts que nous consacrons à notre plan d'accessibilité inclusive. Le Bureau de l'accessibilité travaillera en collaboration avec d'autres membres du personnel de la Ville pour mieux connaître l'expérience vécue par les personnes en situation de handicap qui appartiennent à d'autres groupes en quête d'équité.

Les Services de l'information du public et des relations avec les médias tâchent de s'assurer que toutes les activités de consultation publique de la Ville sont inclusives et accessibles pour tous les résidents.

Le Bureau de l'accessibilité entend travailler en collaboration avec le Groupe de travail sur l'accessibilité, qui réunit différentes directions générales, afin de mieux faire connaître, dans l'ensemble de la Ville, l'importance de consulter les personnes en situation de handicap dans nos travaux de planification et dans nos décisions. Nous nous inspirerons du slogan « Rien sans nous » pour consulter le Comité consultatif sur l'accessibilité et l'ensemble de la collectivité. Outre l'obligation de consulter le Comité consultatif sur l'accessibilité, nous pouvons donner de nombreux exemples de cas dans lesquels la Ville profitera de l'inclusion des connaissances, de l'expérience et des points de vue des personnes en situation de handicap. Il faut consulter les personnes en situation de handicap dès le début de nos travaux de planification et dès que nous sommes prêts à prendre des décisions, et la consultation doit se dérouler à intervalles réguliers, en plus d'être directe et significative.

Transport

Offrir plus d'options de transport aux résidents et aux visiteurs en situation de handicap et rehausser l'accessibilité des options de transport existantes :

- en continuant d'améliorer les infrastructures pour rehausser la conception universelle des stations et des infrastructures du transport en commun;
- en s'engageant à rehausser, grâce à des activités de consultation, l'accessibilité de l'Étape 2 du TLR pour veiller à ce que les services répondent mieux aux besoins des personnes en situation de handicap;
- en lançant le formulaire de réservation en ligne de Para Transpo à l'intention du public;
- en donnant, aux personnes en situation de handicap et à tous les clients, de l'information sur les procédures d'urgence dans le transport en commun grâce à différents réseaux, dont le site Web, les réseaux sociaux et les messages d'intérêt public;

- en aménageant des passages pour piétons, en prévoyant des moyens d'accès permettant aux piétons de traverser les rues en toute sécurité et en obligeant les automobilistes et les cyclistes à leur céder le passage;
- en continuant de surveiller la conformité de la fiabilité et du rendement du matériel des systèmes d'annonce du prochain arrêt à l'intérieur des autobus, ainsi que des politiques et des procédures internes.

Conception des espaces publics

S'assurer que les projets d'aménagement de l'environnement bâti de la Ville respectent rigoureusement ou largement les Normes provinciales pour la conception des espaces publics :

- en rehaussant les infrastructures piétonnières et cyclables dans les collectivités et en donnant la priorité aux liaisons menant aux écoles, aux centres récréatifs et aux grandes stations de transport en commun;
- en augmentant le nombre d'avertisseurs sonores pour piétons (ASP) qui font appel à la signalisation audible, tactile, vibrotactile et visuelle afin d'aider tous les piétons;
- en rehaussant les éléments de l'accessibilité des infrastructures et des parcs, notamment en prévoyant des aires de repos supplémentaires.

Surveillance de la conformité

Le Bureau de l'accessibilité doit surveiller les progrès accomplis dans le cadre de ce plan et doit coordonner les activités et rendre compte chaque année, à la haute direction, de ces progrès. Il doit déposer chaque année, auprès du Comité et du conseil, le Compte rendu sur le PAMVO.

Le Bureau du greffier municipal doit rendre compte des activités de conformité de la Ville au gouvernement provincial, conformément au calendrier provincial.