



Rapport sur les consultations communautaires sur l'accessibilité

En vue du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2020-2024

Septembre 2019



Table des matières

Rapport sur les consultations communautaires sur l'accessibilité.....	0
Les personnes handicapées au Canada	2
Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa.....	2
Consultation et participation des personnes handicapées d'Ottawa.....	2
Promotion	5
La diversité dans les consultations	5
Mesures d'adaptation	8
Ce qu'on nous a dit.....	9
Emploi	9
Service à la clientèle	10
Information et communications	11
Conception des espaces publics.....	13
Transport.....	14
Évaluation.....	15
Conclusion.....	16
Annexe A.....	17
Sondage de consultation du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa....	17

Les personnes handicapées au Canada

Selon les résultats de [l'Enquête canadienne sur l'incapacité](#) de 2017, environ un Canadien sur cinq (ou 6,2 millions) âgé de 15 ans ou plus a au moins un handicap qui limite ses activités quotidiennes. Ces chiffres représentent 24 % des femmes et 20 % des hommes, 13 % des jeunes de 15 à 24 ans, 20 % des adultes en âge de travailler (de 25 à 64 ans) et 38 % des aînés (65 ans et plus). Trois répondants adultes sur quatre ont indiqué avoir plus d'un handicap.

Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa

Comme l'indique sa [Politique sur l'accessibilité](#), la Ville d'Ottawa s'engage à accorder un traitement équitable aux personnes handicapées en ce qui concerne l'accès à ses services, programmes, biens, installations et renseignements.

Conformément aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), la Ville a consulté des personnes handicapées, au printemps 2019, au sujet de l'élaboration du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2020-2024. Ce plan sert de stratégie pluriannuelle pour les initiatives qui favoriseront l'accessibilité des programmes, installations et services de la Ville. Les personnes handicapées, les organismes qui les soutiennent, leurs aidants, leurs amis, leur famille ainsi que le grand public étaient invités à transmettre leurs commentaires à propos de l'accessibilité.

Le but de ces consultations était :

- De consigner les expériences de ces personnes avec les programmes, les services et les installations de la Ville;
- D'aider la Ville à repérer les entraves et les lacunes avec lesquelles les personnes handicapées doivent composer et de donner des idées pour y remédier. Nota : Tout élément qui limite une personne ou l'empêche d'accéder à de l'information, à des biens ou des services, à des lieux ou des activités constitue un obstacle à l'accessibilité.

Consultation et participation des personnes handicapées d'Ottawa

Il existait trois méthodes pour fournir des commentaires dans le cadre des consultations sur le PAMVO :

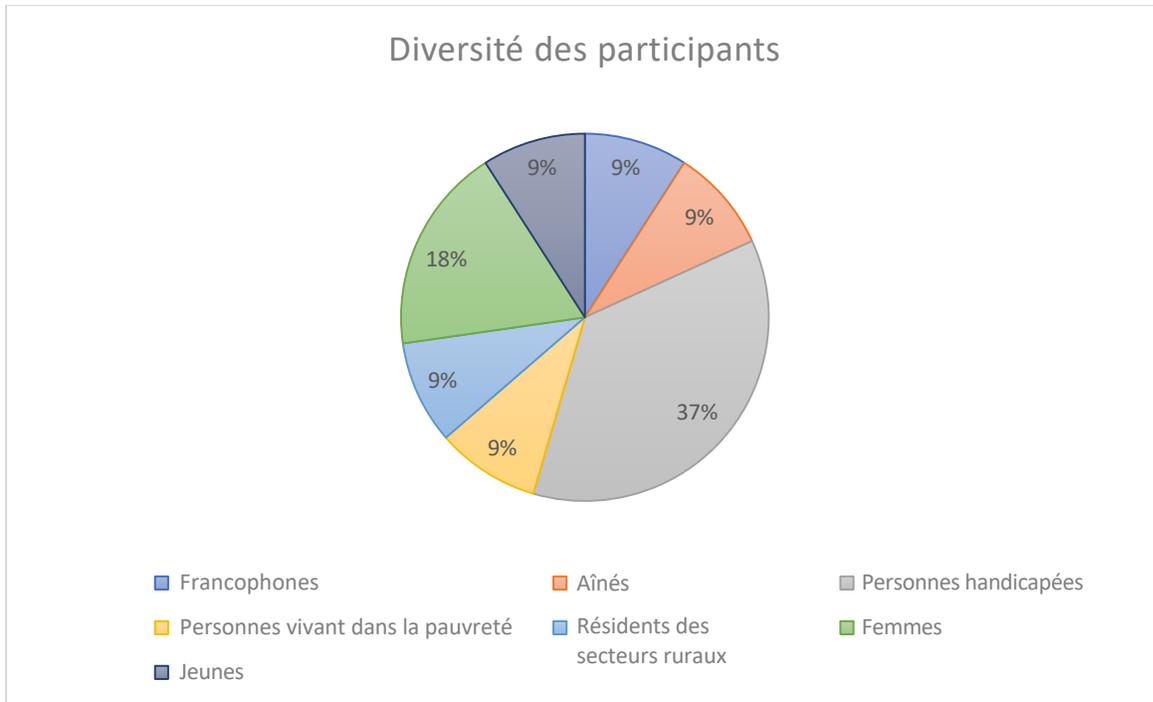
- Un sondage en ligne;
- Des consultations en personne;
- Une trousse communautaire pour les groupes et organisations qui souhaitaient organiser leur propre consultation sans la présence du personnel de la Ville. Elle comprenait un exemple de processus à suivre pour la discussion, les questions de la consultation et des instructions pour envoyer les commentaires.

Dix consultations en personne ont eu lieu partout dans la ville – dans les secteurs ouest, sud, est et central et en milieu rural –, en après-midi et en soirée pour que le plus de personnes possible puissent participer. Les employés de la Ville ont été formés en vue de faire du bénévolat lors de ces consultations, ce qui leur a permis d'écouter activement et de solliciter des commentaires pertinents. Les renseignements sur les consultations ont été communiqués au Comité consultatif sur l'accessibilité afin qu'il encourage les gens à y participer en personne ou à répondre au sondage en ligne. De plus, à la suite d'une présentation des consultations, le Bureau de l'accessibilité a demandé au Comité consultatif sur les services en français de donner son avis. Les questions de la consultation se trouvent à l'[annexe A](#).

En tout, 89 résidents ont assisté aux consultations en personne. Deux personnes ont répondu au sondage par téléphone, à leur demande. Même si l'information démographique n'était pas officiellement recueillie aux consultations en personne, il a été constaté que les participants faisaient partie de groupes d'âge très variés et que divers handicaps étaient représentés pendant la discussion encadrée : handicaps physiques, sensoriels et non visibles, problèmes de mobilité et troubles d'apprentissage et du développement.

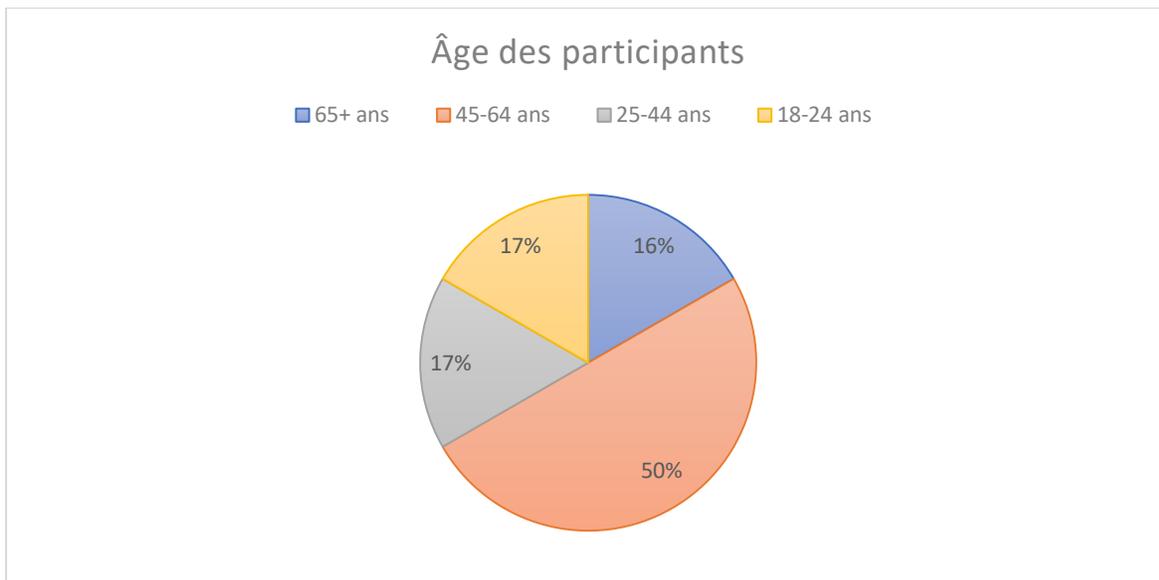
Au total, 88 résidents ont répondu au sondage en ligne. En outre, la page Web de la consultation, sur la plateforme Participons Ottawa, a été visitée 1 200 fois.

Il était demandé aux répondants du sondage en ligne de s'inscrire sur Participons Ottawa, mais ce n'était pas obligatoire. Parmi eux, 37 % se disaient handicapés, 18 % étaient des femmes et 9 % se sont dits francophones, vivant dans la pauvreté, jeunes, résidents des secteurs ruraux ou aînés. Cette diversité est illustrée dans le diagramme ci-dessous :



À noter que les participants pouvaient sélectionner plus d'une catégorie.

De plus, parmi les personnes qui se sont inscrites, 17 % ont indiqué avoir entre 18 et 24 ans, 17 % entre 25 et 44 ans, 50 % entre 45 et 64 ans, et 16 % 65 ans ou plus. Ces données sont illustrées dans le diagramme ci-dessous :



Huit trousseaux communautaires ont été envoyés sur demande, et quatre groupes ont soumis leurs commentaires. Vingt-trois résidents ont pris part aux consultations de cette façon. En tout, 202 résidents ont participé à la consultation.

Promotion

Un plan de communication a été élaboré pour la promotion à grande échelle de la consultation. Des affiches et des outils de communication ont été envoyés à de nombreuses installations de la Ville, dont les bibliothèques et les centres communautaires. Des prospectus ont été placés dans les véhicules de Para Transpo. Le Bureau de l'accessibilité a transmis de l'information à de nombreux organismes pour les personnes handicapées, et un courriel a été envoyé à un bon nombre d'organismes qui soutiennent les personnes handicapées à Ottawa.

Les consultations ont été annoncées par des messages d'intérêt public diffusés par l'équipe des Services de l'information du public et des relations avec les médias. À cause des inondations du printemps, les occasions de faire de la publicité dans les réseaux sociaux de la Ville se sont faites plus rares que prévu, puisque les nouvelles sur l'état d'urgence avaient la priorité.

Le Bureau de l'accessibilité a aussi fait la promotion des consultations dans les bulletins électroniques *Pleins feux sur l'accessibilité*, envoyés à environ 1 800 résidents, et par l'entremise du Comité consultatif sur l'accessibilité.

Avec l'aide des Services de l'information du public et des relations avec les médias, une vidéo présentant les initiatives en matière d'accessibilité du PAMVO 2016-2020 a été créée. [Cette vidéo](#), utilisée pour faire la promotion des consultations, a été ajoutée au site Participons Ottawa. Elle a également été présentée au début des consultations en personne et pendant la Journée de l'accessibilité, afin de montrer ce que la Ville a accompli pour améliorer l'accessibilité et de diriger la discussion sur les autres améliorations possibles.

La diversité dans les consultations

Le processus de consultation pour l'élaboration du PAMVO 2020-2024 comprenait la promotion auprès de groupes qui pourraient être à risque d'exclusion selon l'Optique d'équité et d'inclusion de la Ville :

- Personnes handicapées : Le Bureau de l'accessibilité tient à jour une liste des organismes pour les personnes handicapées de la ville. Des renseignements ont été envoyés à tous ces groupes, qui comprennent tous les types de handicaps : handicaps physiques, sensoriels ou non visibles, problèmes de mobilité et troubles d'apprentissage ou du développement. Le Bureau de l'accessibilité a aussi tenu des

consultations ciblées en personne avec des personnes sourdes, devenues sourdes ou ayant une déficience auditive et l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada. De plus, il a fait la promotion des consultations auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville, qui comporte une représentation diversifiée.

- **Francophones** : Le Bureau de l'accessibilité a travaillé de concert avec les Services en français à l'élaboration d'un plan pour sensibiliser la communauté francophone. Il a présenté ce plan au Comité consultatif sur les services en français (CCSF) afin de connaître l'avis des francophones. Le CCSF comporte une représentation diversifiée des francophones : hommes et femmes, membres de la communauté LGBTQ2S+, résidents des zones rurales, immigrants, personnes racisées et personnes handicapées. Il a rédigé un rapport comprenant des commentaires et des recommandations. Lors de la dernière consultation, dans le cadre de la Journée de l'accessibilité, cinq participants ont formulé leurs commentaires en français. En outre, le Bureau de l'accessibilité est entré en contact avec de nombreux organismes francophones qui travaillent pour des clients ayant un handicap, et une table francophone a été animée lors de la Journée de l'accessibilité.
- **Immigrants** : Le Bureau de l'accessibilité a contacté des organismes soutenant les immigrants qui pourraient avoir un handicap, comme l'Ontario Council of Agencies Serving Immigrants et les Services pour femmes immigrantes d'Ottawa, et leur a fait parvenir des informations. Le Centre catholique pour immigrants d'Ottawa a tenu trois consultations à l'aide de la trousse communautaire et relayé les commentaires de ses groupes d'immigrants âgés.
- **Autochtones** : Le Bureau de l'accessibilité a travaillé avec le coordonnateur de projet, Initiatives des intervenants et des partenaires (Services aux Autochtones) à la recherche d'organismes et d'une méthode pour sensibiliser la communauté autochtone. Une invitation a été envoyée à plusieurs organismes autochtones, conformément aux recommandations. Le Bureau de l'accessibilité continue de travailler au renforcement des relations avec la communauté autochtone, notamment en explorant de nouvelles occasions d'échanger avec le Groupe de travail sur les personnes autochtones et de participer aux événements.

- Communauté LGBTQ2S+ : Le Bureau de l'accessibilité a communiqué avec de nombreux organismes qui travaillent pour les membres de la communauté LGBTQ2S+ et leur a fait parvenir des informations pour les inviter à participer. La Maison Bruce, qui soutient les personnes porteuses du VIH, dont certaines font partie de la communauté LGBTQ2S+, a exprimé le souhait de prendre part à la consultation.
- Personnes vivant dans la pauvreté : Le Bureau de l'accessibilité a communiqué avec de nombreux organismes qui travaillent avec des personnes vivant dans la pauvreté, comme ACORN, Salus et Options Bytown, et leur a fait parvenir des informations afin de favoriser la participation aux consultations. Des documents de promotion ont aussi été envoyés à Logement communautaire d'Ottawa. Le Bureau de l'accessibilité est également entré en contact avec des centres de ressources et de santé communautaire, qui travaillent dans de nombreux milieux à faible revenu, afin de les inviter à participer.
- Personnes racisées : Le Bureau de l'accessibilité a communiqué avec les centres de ressources et de santé communautaire, qui soutiennent beaucoup de groupes racisés, et la Canadian Association of Muslims with Disabilities pour obtenir leurs commentaires.
- Résidents des zones rurales : Tous les conseillers des zones rurales ont été informés et ont eu la possibilité de tenir une consultation en personne dans leur quartier. Deux de ces consultations ont eu lieu; les deux autres ont dû être annulées à cause des inondations. Les conseillers de ces deux quartiers ont toutefois fourni des informations sur la consultation et des liens vers le sondage en ligne dans leurs bulletins d'information afin de favoriser la participation des résidents des zones rurales.
- Aînés : Le Bureau de l'accessibilité a fourni de l'information et des affiches à tous les centres pour aînés de la Ville, ainsi qu'au Conseil sur le vieillissement et à d'autres organismes, afin de faire la promotion des consultations. Il a aussi fait une présentation à des dirigeants de groupes ethnoculturels d'aînés du Conseil de planification sociale. Certains de ces groupes ont fait part de leurs commentaires à l'aide de la trousse communautaire.
- Femmes : Une invitation a été envoyée au Réseau d'action des femmes handicapées Canada et à Initiative : une ville pour toutes les femmes

(IVTF) pour favoriser la participation de différents groupes de femmes ayant un handicap aux consultations. Le comité S'engager contre l'abus envers les personnes ayant un handicap de Prévention du crime Ottawa, qui travaille auprès de nombreux organismes pour les femmes, a tenu sa propre consultation à l'aide de la trousse communautaire.

- Jeunes : Des renseignements promotionnels ont été envoyés à plusieurs organisations qui travaillent auprès des enfants et des jeunes handicapés. Bon nombre d'entre elles soutiennent des personnes d'âges variés : enfants, jeunes, adultes, parents et aidants de personnes handicapées.

Beaucoup de participants s'identifiaient à plus d'un groupe, ce qui a donné lieu à des points de vue uniques et à des échanges intéressants avec la Ville (intersectionnalité).

Selon ce qui a été observé lors des consultations en personne et de la Journée de l'accessibilité, le Bureau de l'accessibilité considère qu'une bonne diversité de personnes handicapées a fait part de ses commentaires et de ses idées pendant le processus de consultation.

Mesures d'adaptation

Des mesures d'adaptation étaient proactivement offertes sur la page d'inscription aux consultations en personne, sur le site Participons Ottawa. En voici certaines :

- American Sign Language (ASL);
- Langue des signes québécoise (LSQ);
- Transcription en temps réel (CART);
- Braille;
- Appareils d'écoute portatifs à boucle magnétique FM;
- Préposé aux services de soutien à la personne;
- Autres (à la demande des participants).

L'ASL, la LSQ et la CART ont toutes été utilisées lors des consultations auxquelles participaient des personnes sourdes, devenues sourdes ou ayant une déficience auditive, afin de faciliter la discussion. Un préposé aux services de soutien à la personne était présent à trois consultations en personne. Entre autres requêtes, des participants ont demandé d'obtenir les documents en avance, de veiller à ce que le lieu soit propice aux fauteuils roulants et aux autres appareils d'aide à la mobilité, ou de répondre au sondage par téléphone. Toutes les demandes d'aide et de mesures d'adaptation ont été satisfaites.

De plus, pour faciliter le transport, le Bureau de l'accessibilité a collaboré avec Para Transpo pour donner aux clients la possibilité de réserver leur déplacement pour une consultation du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 48 heures à l'avance.

Ce qu'on nous a dit

Les sections suivantes donnent une vue d'ensemble de ce qu'on nous a dit. Certains commentaires rejoignent des initiatives d'accessibilité qui sont déjà planifiées ou en cours, ce qui nous confirme qu'elles concordent avec les priorités des résidents. Elles seront ajoutées au nouveau plan. D'autres commentaires ne concernaient pas la Ville; ils ont été transmis aux organismes et aux autorités compétents (comme le gouvernement provincial ou fédéral et la Commission de la capitale nationale).

Les éléments suivants seront inclus dans le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2020-2024 afin d'orienter son élaboration :

- Les commentaires recueillis pendant le processus de consultation;
- Une analyse des commentaires du public en lien avec les handicaps et l'accessibilité que la Ville reçoit régulièrement;
- Une recherche sur les pratiques exemplaires (comprenant les commentaires de l'Ontario Network of Accessibility Professionals);
- Une analyse du troisième examen de la LAPHO (l'honorable David Onley, 2019).

Les données des consultations ont été regroupées selon la norme de la LAPHO, sous les catégories suivantes : emploi, service à la clientèle, information et communications, conception des espaces publics et transport. Les renseignements ci-dessous ne comprennent pas tous les commentaires que nous avons reçus, mais traitent de nombreux thèmes qui ont souvent été abordés pendant les consultations.

Emploi

Cette catégorie comprend notamment les possibilités d'emploi et de bénévolat à la Ville d'Ottawa, ainsi que le système pour poser sa candidature en ligne.

Commentaires :

- Les données provinciales et fédérales indiquent que les personnes handicapées se heurtent à des obstacles lorsqu'elles désirent trouver et conserver un emploi intéressant.

- Il peut être difficile d'utiliser le système en ligne pour poser sa candidature. Il devrait être compatible avec les lecteurs d'écran (comme Job Access with Speech [JAWS]) et les logiciels de reconnaissance vocale en anglais comme en français.
- La Ville a fait du progrès dans l'emploi de personnes handicapées, par exemple en leur offrant des mesures d'adaptation et en participant au Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE). Elle pourrait toutefois travailler davantage avec les organisations qui soutiennent les personnes handicapées, comme la Société canadienne de l'ouïe et l'Institut national canadien pour les aveugles.
- Promouvoir la Ville comme employeur inclusif en faisant connaître ses mesures d'adaptation au travail en lien avec les handicaps. Faire connaître les différents handicaps afin de devenir un modèle d'emploi inclusif pour les autres entreprises et organismes d'Ottawa.
- Les obstacles liés au transport font en sorte qu'il est difficile de trouver et de conserver un emploi stable et intéressant.
- Participer à des programmes de mentorat pour les personnes handicapées, ou en créer, pour que ces dernières puissent acquérir une expérience pertinente et tisser des liens dans le domaine choisi. Cela les aide également à obtenir des références, qui peuvent être difficiles à trouver pour les personnes handicapées qui n'ont jamais été en mesure de travailler.

Service à la clientèle

Cette catégorie comprend notamment les programmes et les services récréatifs et culturels, les services de santé et de bibliothèque, les centres du service à la clientèle locaux et le 3-1-1.

Commentaires :

- Les participants ont fait part de nombreuses expériences positives avec le service à la clientèle offert par le personnel de la Ville, notamment en ce qui concerne le 3-1-1, les centres du service à la clientèle, les élections, les activités récréatives, les bibliothèques, le Bureau de l'accessibilité et OC Transpo. En général, les commentaires ont montré que le personnel de la Ville est bien formé pour répondre avec justesse aux besoins des personnes handicapées, par exemple en leur donnant

des informations, en adoptant une attitude positive et en utilisant des éléments accessibles tels que les comptoirs de service bas.

- Il y a un manque de connaissances générales sur les services et le soutien offerts par la Ville. Par exemple, Ottawa main dans la main, un programme qui offre des subventions pour que tous les résidents aient accès aux activités et aux programmes récréatifs et culturels de la Ville sans avoir à se soucier du prix, n'était pas bien connu des répondants.
- Offrir plus de formation spécialisée au personnel pour aider les personnes handicapées. Travailler avec des organismes tels que l'Association des Sourds du Canada à l'élaboration de pratiques exemplaires pour le service à la clientèle. Donner plus de formation de secourisme pour les différents types de crises d'épilepsie aux employés des loisirs.
- Les personnes aveugles ou ayant une cécité partielle ont besoin d'aide en temps réel dans le transport en commun ou lorsqu'elles circulent près d'un chantier de construction.
- Les immigrants ayant un handicap sont confrontés à de nombreux obstacles et ont besoin de divers services intégrés. Faire mieux connaître les compétences linguistiques de la Ville. Améliorer les liens avec les personnes handicapées immigrantes et racisées.
- Trouver des moyens créatifs de travailler avec les interprètes d'ASL et de LSQ pour favoriser la participation de la communauté sourde aux programmes récréatifs et aux camps. Collaborer avec celle-ci pour trouver des solutions. Engager comme conseillers de camp des étudiants sourds connaissant la langue des signes.

Information et communications

Cette catégorie comprend notamment la technologie, la signalisation, les sites Web, les documents imprimés et la correspondance de la Ville, la facturation des services d'eau et l'impôt foncier, les plans et les cartes, les réunions publiques, les consultations et les événements.

Commentaires :

- La Ville a grandement amélioré ces éléments. L'affichage en braille est bon. L'option d'utiliser un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) est importante. Le bulletin électronique *Pleins feux sur l'accessibilité* est un bon moyen d'obtenir de l'information de la Ville sur

l'accessibilité. La procédure de demande de médias substituts accessibles et d'aides à la communication est efficace, et l'usage de l'ASL/de la CART/des systèmes de boucle magnétique FM lors d'événements et de rencontres est utile lorsqu'il est offert.

- Le site ottawa.ca n'est pas facile à utiliser. Il donne du fil à retordre aux lecteurs d'écran, et il est difficile de trouver de l'information à l'aide de la fonction de recherche. Il faudrait envisager d'installer un « bot » qui puisse répondre aux questions.
- Faire en sorte que les traductions françaises soient rédigées dans un langage simple (de niveau 7^e année ou l'équivalent). Veiller à ce que l'affichage en braille soit aussi en français et que les documents soient traduits en braille dans la langue de la personne qui en fait la demande.
- En général, les résidents ne savent pas comment transmettre à la Ville leur avis sur l'accessibilité. Renseigner le public sur la manière de présenter une demande de service en matière d'accessibilité.
- Publier davantage d'information en lien avec l'accessibilité, par exemple sur la Journée de l'accessibilité et les consultations, dans les médias sociaux de la Ville. Certaines personnes souhaitent qu'il y ait plus de consultations sur l'accessibilité et les handicaps et d'occasions pour le public de participer.
- Le symbole d'accessibilité universelle que la Ville utilise ne représente pas fidèlement tous les handicaps. Il faudrait plutôt utiliser celui du gouvernement fédéral, qui est plus inclusif.
- Offrir un service de relais vidéo lorsqu'une personne appelle. Installer des stations de service de relais vidéo dans les installations de la Ville pour donner l'information.
- Les personnes sensibles à l'environnement et sensibles à différents produits chimiques se frappent à nombre d'obstacles dans l'accès aux espaces publics. Il faudrait ajouter de la signalisation dans les édifices de la Ville (centres récréatifs, bibliothèques, etc.) pour décourager l'utilisation de produits parfumés, renseigner le public sur les effets de ces produits et mettre en place des politiques d'environnement sans parfum dans les édifices de la Ville.

Conception des espaces publics

Cette catégorie comprend notamment les installations de la Ville, les trottoirs, sentiers et rues et les logements sociaux, foyers de soins de longue durée et refuges d'urgence gérés par la Ville.

Commentaires :

- La Ville a accompli beaucoup pour améliorer l'accessibilité physique. Ses installations sont accessibles grâce aux rénovations effectuées. Les bateaux de trottoir et les signaux accessibles pour piétons sont meilleurs.
- L'accessibilité des passages protégés pour piétons peut encore être améliorée. Les bordures constituent encore des obstacles. Les nids-de-poule dans les rues et les trottoirs causent des problèmes de sécurité pour les personnes handicapées. Certains signaux accessibles pour piétons sont cachés par un arbre, un lampadaire, de la neige ou des buissons, ou installés sur l'herbe, à côté du trottoir.
- Le déneigement apporte son lot d'obstacles en hiver. Les arrêts d'autobus ne sont pas toujours dégagés, et les bancs de neige peuvent limiter l'accès à Para Transpo. Même si les trottoirs sont déneigés, l'accès aux signaux accessibles pour piétons peut encore être bloqué.
- Renseigner le public sur les places de stationnement accessible, plus particulièrement les places plus larges pour les fourgonnettes, prévues depuis peu par la loi. Encourager les résidents à ne pas utiliser les places accessibles s'ils n'en ont pas besoin.
- Accroître la surveillance des chantiers de construction pour garantir l'accessibilité. Les résidents aiment avoir accès aux coordonnées du gestionnaire de projet d'un chantier.
- Il manque de logements accessibles vacants. Le personnel des Services du logement devrait être davantage formé au sujet des handicaps, notamment sur le devoir d'offrir des mesures d'adaptation et sur les aides à la communication pour les résidents ayant un handicap.
- Les entreprises privées, même si elles ne sont pas sous la responsabilité de la Ville, doivent tout de même être accessibles. Travailler avec ces entreprises pour favoriser l'accessibilité et les pratiques exemplaires. Avec l'aide de la fondation StopGap, améliorer l'accessibilité. Faire pression sur le gouvernement provincial afin qu'il régisse l'accessibilité

des entreprises privées et, ainsi, qu'il mette en place des mesures incitatives et offre des subventions.

- L'aménagement des sentiers polyvalents et des sentiers cyclables doit être uniforme et normalisé. La signalisation dans les sentiers polyvalents devrait être meilleure et indiquer clairement qui peut les utiliser, afin d'éviter toute confusion.
- Continuer de travailler à l'accessibilité des salles de bains. Veiller à ce que les cabines soient assez grandes pour une personne, sa personne de soutien ou son animal d'assistance et un appareil d'aide à la mobilité. Beaucoup ont indiqué que les salles de bains non genrées sont une bonne option, car une personne peut avoir besoin de l'aide d'un membre de sa famille ou de sa conjointe ou son conjoint. Faire en sorte que les cabines soient assez grandes pour contenir une personne et son animal d'assistance ou que la salle de bains comprenne un espace pour les animaux. Il est important que l'affichage soit bilingue et accessible.

Transport

Cette catégorie comprend notamment le transport adapté de Para Transpo, le transport en commun conventionnel d'OC Transpo (autobus et O-Train), les places de stationnement accessible, les taxis avec permis municipal et les exploitants de transport privé.

Commentaires :

- En général, les améliorations pour l'accessibilité (rampes, annonce des arrêts, sièges prioritaires) sont efficaces.
- Les gens sont heureux du service de Para Transpo, malgré les problèmes.
- Les dispositifs liés à l'accessibilité dans le transport en commun conventionnel doivent faire l'objet d'un suivi et être entretenus pour toujours être en état de marche.
- Il devrait y avoir un système de réservation en ligne pour Para Transpo, comme pour Uber. Les temps d'attente au téléphone pour les réservations et pour l'embarquement et le débarquement sont un problème constant.
- Selon l'expérience de certaines personnes, les entreprises de taxi privées, comme Uber et Lyft, n'acceptent pas les animaux d'assistance.

- Les coupons de taxi devraient pouvoir être remplis à l'avance. Ils ne sont pas accessibles aux personnes aveugles ou ayant une cécité partielle et à de nombreuses autres personnes handicapées.
- Il faudrait ajouter des sièges accessibles dans le transport en commun conventionnel. Dans les autobus, il n'y a pas toujours de place pour les personnes qui ont un appareil d'aide à la mobilité.
- Créer une application qui montre quels autobus arrivent à l'arrêt. Permettre aux personnes handicapées d'envoyer un signal aux chauffeurs en avance pour l'embarquement.
- Les personnes qui utilisent un fauteuil roulant sont installées dos aux tableaux d'affichage numériques dans le transport en commun conventionnel. Les annonces sonores ne sont pas nécessairement assez fortes pour les personnes ayant une déficience auditive.
- Les chauffeurs de taxi de Para Transpo devraient avoir plus de formation sur les appareils d'aide à la mobilité et le service à la clientèle accessible qu'ils peuvent offrir aux clients ayant un handicap.
- Identifier les chauffeurs du transport en commun conventionnel qui parlent français, afin que les francophones ayant un handicap puissent obtenir de l'information dans leur propre langue.
- Certaines personnes ont l'impression que Para Transpo n'est pas disponible dans les secteurs ruraux. Les clients ne peuvent pas se rendre d'une destination rurale à une autre, et le coût élevé pour les résidents de ces zones constitue un obstacle.

Évaluation

Une évaluation a été effectuée lors des consultations en personne. Les commentaires, positifs, répondaient à ces trois affirmations :

- J'ai pu exprimer mon opinion aujourd'hui;
- J'ai eu l'impression que mes commentaires étaient pris au sérieux;
- J'ai la certitude que la Ville envisagera mes recommandations.

Tous les participants qui ont répondu au sondage ont indiqué être d'accord ou parfaitement d'accord avec ces affirmations. Un participant a écrit : « J'ai senti qu'on m'écoutait. J'ai trouvé utile de pouvoir parler de mes difficultés et de mes opinions. » Beaucoup ont dit vouloir que la Ville continue de consulter les résidents en ce qui a trait à l'accessibilité, et ce, plus régulièrement. Des commentaires informels confirment que

les participants ont eu l'impression que les consultations leur donnaient l'occasion de s'exprimer et d'échanger avec le personnel de la Ville de façon constructive.

Conclusion

Les résultats de ces consultations communautaires jouent un rôle important dans l'élaboration d'initiatives dans le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa 2020-2024, dont le but est de réduire les obstacles qui limitent l'accès des personnes handicapées aux programmes, services et installations de la Ville. Les préoccupations et priorités particulières des groupes sous-représentés ainsi que des personnes ayant différents handicaps, qui sont présentées dans ce rapport, seront toujours comprises dans l'élaboration et la mise en œuvre du plan.

Le Bureau de l'accessibilité remercie toutes les personnes qui ont participé aux consultations ou qui les ont rendues possibles.

Pour en savoir plus sur ce rapport ou sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa, veuillez écrire à bureaudelaccessibilite@ottawa.ca ou consulter ottawa.ca/fr/accessibilite.

Annexe A

Sondage de consultation du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa

Nous avons besoin de votre aide pour rendre les édifices, les services et les programmes de la Ville d'Ottawa plus accessibles aux personnes handicapées!

Avec ce sondage, nous voulons recueillir vos expériences concernant les programmes, les services et les installations de la Ville pour nous en inspirer dans la création du prochain Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO), qui fait partie de nos engagements relativement à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Vos réponses aideront la Ville à repérer les entraves et les lacunes avec lesquelles les personnes handicapées doivent composer et nous donneront des idées pour y remédier.

Visionnez la [vidéo](#) pour connaître quelques-unes des mesures que nous avons prises jusqu'à maintenant pour rendre la ville plus accessible pour les personnes handicapées.

Pour avoir accès au sondage ou à des moyens de communication en format accessible (papier, gros caractères, audio, braille ou par téléphone), veuillez écrire à bureaudelaccessibilite@ottawa.ca ou appeler au 613-580-2424, poste 12752.

1. Service à la clientèle – Ce secteur englobe, sans s'y limiter, les programmes et services récréatifs et culturels, les services de santé et de bibliothèques, les centres de service à la clientèle locaux et le service 3-1-1.
 - a. Quels sont les points forts de la Ville dans ce domaine?
 - b. Dans ce secteur, à quels obstacles êtes-vous confronté (ou vos clients, les membres de votre famille, vos amis)?
 - c. Que pourrions-nous faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine? *(Veuillez classer vos idées par ordre d'importance, l'idée numéro 1 étant la plus importante.)*
2. Information et communications – Ce secteur englobe, sans s'y limiter, la technologie et la signalisation, les sites Web, les documents imprimés et d'autres éléments de correspondance de la ville, la facturation des taxes foncières et services d'eau, les graphiques et les cartes géographiques, ainsi que les réunions publiques, les consultations et les événements.
 - a. Quels sont les points forts de la Ville dans ce domaine?
 - b. Dans ce secteur, à quels obstacles êtes-vous confronté (ou vos clients, les membres de votre famille, vos amis)?

- c. Que pourrions-nous faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
(Veuillez classer vos idées par ordre d'importance, l'idée numéro 1 étant la plus importante.)
3. Emploi – Ce secteur englobe, sans s'y limiter, les offres d'emploi et de bénévolat de la Ville d'Ottawa, y compris notre demande en ligne.
 - a. Quels sont les points forts de la Ville dans ce domaine?
 - b. Dans ce secteur, à quels obstacles êtes-vous confronté (ou vos clients, les membres de votre famille, vos amis)?
 - c. Que pourrions-nous faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
(Veuillez classer vos idées par ordre d'importance, l'idée numéro 1 étant la plus importante.)
4. Milieu bâti (conception des espaces publics) – Ce secteur englobe, sans s'y limiter, les installations, les trottoirs, les sentiers et la voirie de la Ville, de même que les logements sociaux, les soins de longue durée et les refuges d'urgence qui relèvent de la Ville.
 - a. Quels sont les points forts de la Ville dans ce domaine?
 - b. Dans ce secteur, à quels obstacles êtes-vous confronté (ou vos clients, les membres de votre famille, vos amis)?
 - c. Que pourrions-nous faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
(Veuillez classer vos idées par ordre d'importance, l'idée numéro 1 étant la plus importante.)
5. Transport – Cela comprend les services de transport adapté de Para Transpo, les autres services de transport en commun d'OC Transpo (autobus et O-Train), le stationnement accessible, les entreprises de taxi détenant un permis de la Ville et les exploitants de transport privé.
 - a. Quels sont les points forts de la Ville dans ce domaine?
 - b. Dans ce secteur, à quels obstacles êtes-vous confronté (ou vos clients, les membres de votre famille, vos amis)?
 - c. Que pourrions-nous faire pour améliorer l'accessibilité dans ce domaine?
(Veuillez classer vos idées par ordre d'importance, l'idée numéro 1 étant la plus importante.)

N'oubliez pas que vous pouvez demander les documents publics de la Ville en [format accessible](#) et que nous recueillerons avec plaisir vos [commentaires](#) sur l'accessibilité de nos services, de nos programmes et de nos installations par l'un des moyens suivants :

- Par téléphone au 3-1-1 (ATS : 613-580-2401);
- Par courriel à 311@ottawa.ca;
- En personne dans un [point de service de la Ville](#).

Autres commentaires :