

**OBJET : Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa – Compte rendu annuel (2022)**

**Numéro du dossier : ACS2022-OCC-GEN-0009**

**Rapport au Comité des finances et du développement économique le 7 juin 2022  
et au Conseil municipal le 22 juin 2022**

**Soumis le May 27, 2022 par Lucille Berlinguette-Saumure, gestionnaire de programme, Accessibilité**

**Personne-ressource : Megan Richards, spécialiste de l'accessibilité (par intérim),  
Bureau du greffier municipal**

***613-580-2424 X 12752, [megan.richards@ottawa.ca](mailto:megan.richards@ottawa.ca)***

**Quartier : À L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

**SUBJECT: City of Ottawa Municipal Accessibility Plan – Annual Update (2022)**

**File Number ACS2022-OCC-GEN-0009**

**Report to Finance and Economic Development Committee on 7 June 2022  
and Council 22 June 2022**

**Submitted on May 27, 2022 by Lucille Berlinguette-Saumure, Program Manager,  
Accessibility**

**Contact Person: Megan Richards, Accessibility Specialist (A), Office of the City  
Clerk**

***(613) 580-2424 X 12752, [megan.richards@ottawa.ca](mailto:megan.richards@ottawa.ca)***

**Ward: CITY WIDE**

## **RECOMMANDATIONS DU RAPPORT**

**Que le Comité des finances et du développement économique recommande au  
Conseil municipal :**

- 1. de prendre connaissance du compte rendu annuel (2022) du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa;**

2. d'approuver le nouveau processus de consultation du Comité consultatif sur l'accessibilité (pièce 1);
3. d'approuver les modifications apportées à la Politique sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa (pièce 2);
4. d'approuver les mises à jour apportées aux Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication (pièce 3);
5. d'approuver les mises à jour apportées aux instructions concernant l'Énoncé des répercussions sur l'accessibilité (pièce 4);
6. d'approuver la prorogation du projet pilote pour permettre aux membres du Conseil municipal d'avoir accès au budget administratif du Conseil afin d'offrir des formats accessibles et des aides à la communication aux résidents en situation de handicap, y compris les services d'interprétation dans le langage des signes américain ou dans la langue des signes québécoise selon les modalités exposées dans ce rapport;
7. de prendre connaissance de l'information relative aux dérogations aux Normes de conception accessible, selon les modalités précisées dans ce rapport.

## **REPORT RECOMMENDATIONS**

**That the Finance and Economic Development Committee recommend that Council:**

1. Receive the City of Ottawa Municipal Accessibility Plan – Annual Update (2022) report;
2. Approve the new Process for Consulting with the Accessibility Advisory Committee (Document 1);
3. Approve the amendments to the City of Ottawa Accessibility Policy (Document 2);
4. Approve the updates to the Accessible Formats and Communication Supports Procedure (Document 3);
5. Approve the updates to the Accessibility Impact Statement Instructions (Document 4); and
6. Approve the extension of the pilot to permit Members of Council to access the Council Administration budget to provide Accessible Formats and Communication Supports, including interpretation

**services such as American Sign Language/Langue des signes québécoise, to residents with disabilities, as described in this report.**

**7. Receive information related to deviations to the Accessibility Design Standards, as detailed in this report.**

## **SYNTHÈSE ADMINISTRATIVE**

Selon le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) pris en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), les organisations du secteur public désignées doivent « établir, mettre en œuvre, mettre à jour et consigner un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant sommairement leur stratégie pour prévoir et éliminer les obstacles ». Le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) 2020- 2024 a été approuvé par le Conseil municipal le 25 novembre 2020. La Ville est également tenue de préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement de son plan pluriannuel.

Le présent document, qui constitue le 20<sup>e</sup> rapport annuel de la Ville, fait état des progrès qu'elle a accomplis en 2021 pour atteindre les objectifs de son plan 2020-2024. Il décrit dans les détails les améliorations apportées aux services, aux programmes, à l'information, aux communiqués, aux installations et aux biens municipaux, dans les cinq catégories de normes de la LAPHO : information et communication, emploi, transport, conception des espaces publics et services à la clientèle (**pièce 5**). Ces améliorations témoignent de la volonté de la Ville de respecter les exigences de la LAPHO et de réaliser les améliorations à apporter à l'accessibilité non prévues dans la loi afin de promouvoir l'inclusion et la participation à part entière des personnes en situation de handicap à Ottawa, dont les employés municipaux, les résidents et les visiteurs. Le Bureau de l'accessibilité reconnaît que ce rapport destiné au Conseil municipal peut comprendre un vocabulaire spécialisé et des termes techniques. Pour prendre connaissance de la version condensée grand public simplifiée de ce compte rendu, veuillez consulter la **pièce 6**.

Si 2021 a été une autre année opérationnelle atypique, la Ville continue de constater que ses services, programmes et installations ont une incidence sur le quotidien de tous les résidents, dont ceux qui sont en situation de handicap. Avec le concours de la haute direction et des directions générales de la Ville, dont Santé publique Ottawa (SPO), nous avons mis au point des stratégies pour minorer les obstacles et tenir compte des besoins des personnes en situation de handicap pendant la lutte que la Ville n'a pas cessé de mener contre la COVID- 19. En 2021, les priorités ont consisté à élaborer des plans et des processus pour veiller à ce que les personnes en situation de handicap

aient équitablement accès aux vaccins contre la COVID- 19, aux services continus d'interprétation gestuelle pour tous les communiqués liés à des urgences et à consulter la collectivité et le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA).

Le Bureau de l'accessibilité (BA) sait aussi que les résidents en situation de handicap sont démesurément fragilisés par la pandémie. Voilà pourquoi, grâce aux précieux commentaires de la collectivité et du CCA, le BA a apporté des modifications à plusieurs politiques et procédures, en plus de lancer d'autres documents justificatifs (cf. les Recommandations du rapport) pour les faire approuver par le Conseil municipal afin de veiller à ce que l'accessibilité reste une priorité de la Ville.

La Ville est tenue de soumettre tous les deux ans au gouvernement provincial un rapport de conformité à la LAPHO. En 2021, la Ville a continué de signaler que l'on ne respectait toujours pas les Normes pour l'information et les communications relativement à l'article 14 (Sites et contenus Web accessibles). De concert avec ce rapport, la Ville a fait état des progrès qu'elle avait accomplis dans la réalisation de son Plan de convention de conformité avec le gouvernement provincial; ce plan, mis à jour en 2020, se rapporte à ces cas de non-conformité. Nous décrivons plus loin dans ce rapport les progrès accomplis par la Ville afin de respecter l'article 14 du RNAI.

Il convient de signaler que pour les besoins de ce rapport, la Ville fait appel à un libellé privilégiant la personne quand il s'agit de désigner les personnes en situation de handicap. Or, la langue ne cesse d'évoluer, et de plus en plus, on exprime des préférences pour l'utilisation du libellé privilégiant la situation des personnes en situation de handicap. Bien que le personnel de la Ville soit formé pour suivre l'exemple et les préférences des personnes en cause, l'utilisation de ce libellé privilégiant la personne dans ce rapport cadre avec le libellé utilisé dans la LAPHO et avec l'avis du CCA. La Ville reste réceptive aux préférences de la communauté des personnes en situation de handicap, ce qui sera évalué et débattu en continu avec le CCA.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

Under the *Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR)* of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA)*, designated public sector organizations, such as the City of Ottawa, are required to, “establish, implement, maintain and document a multi-year accessibility plan, which outlines the organization’s strategy to prevent and remove barriers.” *The 2020-2024 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan (COMAP)* was approved by Council on November 25, 2020. The City is also required to prepare an annual status update report on the progress of the multi-year plan.

This is the City's 20<sup>th</sup> annual report, which provides a status update on the corporation's progress in 2021, towards the goals of the 2020-2024 Plan. This includes details of improvements to City services, programs, information, communications, goods, and facilities, broken down into the five standards of the AODA: Information and Communication, Employment, Transportation, Design of Public Spaces and Customer Service (**Document 5**). These improvements demonstrate the City's commitment to meeting the legislated requirements of the AODA as well as implement non-legislated advancements in accessibility, which support the inclusion and full participation of people with disabilities in Ottawa, including residents, employees and visitors. The AO recognizes that this report to Council may include jargon and technical language. For a condensed, plain language, resident-facing update, see **Document 6**.

While 2021 was another irregular business year, the City continues to recognize that its services, programs and facilities have an impact on the daily lives of all residents, including residents with disabilities. With support from Senior Leadership and City departments, including Ottawa Public Health (OPH), strategies were implemented to minimize barriers and consider the needs of persons with disabilities during the City's continued fight against COVID-19. In 2021, priorities included the development of plans and processes to ensure people with disabilities had equitable access to COVID-19 vaccines, the continued provision of sign language interpretation for all emergency-related communications, and engagement with the community and the Accessibility Advisory Committee (AAC).

The Accessibility Office (AO) also understands that residents with disabilities have been disproportionately affected by the pandemic. As a result, through the valuable feedback from the community and the AAC, the AO has made amendments to several policies and procedures, as well as introduced other supporting documents (see Report Recommendations) for Council approval to ensure accessibility remains a priority of the City.

The City is required to submit an AODA Compliance Report to the Province every two years. In 2021, the City continued to report non-compliance with the Information and Communications Standard, related to section 14, Web Sites and Web Content. Along with this report, the City reported on its progress towards its Compliance Agreement Plan with the Province, which was updated in 2020, related to this non-compliance. Details about the City's progress towards compliance with section 14 of the IASR, is provided later in this report.

It should be noted that for the purposes of the report, the City will use person-first language when referring to persons with disabilities. However, language is continually

evolving and there is increasing discussion and preference around using disability-first language. While staff are trained to follow the lead and preferences of individuals, use of person-first language in this report is consistent with the language used in the AODA and the advice of the AAC. The City remains responsive to the preferences of the community of persons with disabilities, and this will be assessed and discussed with the AAC on an ongoing basis.

## **CONTEXTE**

L'application de la LAPHO et du RNAI continue d'être une priorité pour le Conseil municipal ainsi que pour la direction et les employés de l'ensemble des directions générales et des services de la Ville. Cette dernière a d'ailleurs travaillé en collaboration avec le gouvernement de l'Ontario, le CCA et les résidents pour mettre en œuvre la loi, ainsi que pour relever et éliminer les obstacles qui se dressent contre l'accès aux services, aux programmes et aux installations de la Ville.

La Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) et SPO, même si elles sont régies par des conseils d'administration distincts, soumettent à la Ville des rapports de conformité à la LAPHO. De même, le Comité de dérogation (CD) est un tribunal autonome et indépendant qui est nommé par le Conseil municipal et qui dépose aussi des rapports auprès de la Ville sur la conformité à la LAPHO. Le Service de police d'Ottawa (SPdO) est considéré comme une « grande organisation » distincte et dépose donc des rapports distincts.

Les dispositions de la LAPHO, et en particulier les Normes pour le transport, ne s'appliquent pas au service d'autobus traditionnel, au service de Para Transpo ni au service ferroviaire de la Ville, qui sont gérés par la Direction générale des services de transport en commun, puisqu'ils relèvent du gouvernement fédéral et qu'ils sont réglementés indépendamment. Les responsables de ces services déposent toutefois des rapports annuels sur l'accessibilité dans le cadre du PAMVO et s'engagent à respecter « l'esprit et l'intention » de la loi.

La LAPHO oblige les organismes publics importants comme la Ville à « établir, examiner et actualiser leur plan d'accessibilité de concert avec les personnes handicapées et à consulter leur CCA s'ils en ont constitué un ». Le PAMVO de 2020-2024 est le troisième plan pluriannuel d'accessibilité de la Ville depuis que cette exigence de la LAPHO est entrée en vigueur. Il s'agit de la deuxième mise à jour du PAMVO de 2020-2024.

En 2021, puis en 2022, de nombreux changements sont intervenus dans les directions générales de la Ville, ce qui a eu des incidences sur la direction générale responsable

de certaines initiatives de l'accessibilité, essentiellement celles qui relèvent de l'environnement bâti, mais non sur ces initiatives elles-mêmes. Voici les directions générales touchées par ces changements :

- la Direction générale des services de transport en commun (DGSTC);
- la Direction générale de la planification, de l'immobilier et du développement économique (DGPIDE);
- la Direction générale des travaux publics (DGTP);
- la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (DGSIE).

Pour les besoins de ce rapport et pour s'acquitter dorénavant des obligations de compte rendu, nous faisons état des initiatives de l'accessibilité dans les directions générales compétentes à l'heure actuelle.

En 2021, à cause du remaniement des portefeuilles, le *Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs* a été mis à jour pour confier à la Direction des services d'infrastructure la responsabilité, qui relevait de la DGPIDE, des Normes de conception accessible (NCA). Le [Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs](#) précise que la Ville délègue, au directeur général des Services d'infrastructure et d'eau et au directeur des Services d'infrastructure le pouvoir d'apporter des changements ou des éclaircissements techniques aux NCA dans les cas jugés nécessaires et qu'ils doivent en rendre compte chaque année, au comité permanent et au Conseil municipal, dans le rapport sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO), ainsi qu'au Comité consultatif sur l'accessibilité. On n'a pas apporté de changements aux NCA en 2021. Nombre des initiatives exposées dans ces pages font désormais partie intégrante des activités courantes de la Ville et continueront de faire l'objet de comptes rendus dans le cadre du plan de 2020-2024, puisqu'elles ne cessent de s'étendre, d'évoluer et d'améliorer l'accessibilité.

Afin de préparer le PAMVO de 2020-2024, le Bureau de l'accessibilité a mené de vastes consultations auprès de personnes en situation de handicap, de fournisseurs de soins, d'organismes, du CCA et du grand public. Ce rapport annuel a aussi été soumis au CCA pour connaître ses commentaires, reproduits dans la section Répercussions sur l'accessibilité de ce rapport.

## **ANALYSE**

### **Répercussions de la COVID-19 sur les résidents en situation de handicap**

La COVID-19 a continué d'avoir sur les opérations de la Ville de profonds retentissements en 2021. Il s'agit entre autres des confinements supplémentaires, de

l'obligation de porter le masque, des éclosions et des nombreuses autres incidences sur le quotidien des résidents. Or, ces répercussions ont constitué, pour la Ville comme pour SPO, autant d'occasions de mettre en œuvre des solutions innovantes afin de veiller à continuer de prioriser les personnes en situation de handicap dans les interventions d'urgence de la Ville.

À la fin de 2020, le gouvernement fédéral a commencé à distribuer des vaccins aux provinces pour les campagnes de vaccination. Le gouvernement provincial a créé un plan de vaccination par phases pour veiller à ce que les personnes vulnérables aient rapidement et facilement accès aux vaccins. Dans le cadre de la collaboration entre les différentes directions générales et de la consultation du CCA et des organismes communautaires, la Ville a pu mettre en œuvre des approches innovantes afin de créer un plan de vaccination accessible. En faisant appel à SPO, nous avons mis sur pied le Groupe de travail sur la mobilisation communautaire (GTMC) en recrutant des membres du personnel de différentes directions générales qui soutiennent les groupes vulnérables de la Ville. Est représenté au sein de ce groupe, avec d'autres directions générales, le BA, pour veiller à ce que les personnes en situation de handicap soient intégrées et consultées dans la planification et la mise en œuvre des vaccins.

La consultation de la collectivité (« Rien sur nous, sans nous ») est un thème central du PAMVO de 2020-2024. Si la Ville a continué de remanier ses priorités en 2021, les mesures prises pour s'assurer que l'on tient compte de l'avis des personnes en situation de handicap dans le plan de vaccination de la Ville ont constitué un secteur prioritaire essentiel du BA.

On a mis sur pied le GTMC en sachant que la COVID- 19 a des répercussions démesurées sur certaines communautés qui affrontent traditionnellement des obstacles supplémentaires dans l'équité de la santé et que les approches éclairées par les communautés permettent d'améliorer la mise en œuvre des campagnes de santé publique et de les rendre plus accessibles. Le mandat de ce groupe consistait à planifier et à coordonner les initiatives de consultation de la collectivité relativement à la vaccination contre la COVID- 19 afin d'éveiller les consciences et de bâtir la confiance parmi les populations les plus pénalisées ou à risque d'attraper la COVID- 19 à Ottawa. En outre, éclairé par la consultation de la collectivité, ce groupe a tâché d'orienter les efforts de planification sur tout le territoire de la Ville afin d'adopter, pour le déploiement des vaccins, une approche inspirée de l'équité. Il s'agissait de l'objectif prépondérant à respecter pour mieux promouvoir l'adoption des vaccins contre la COVID- 19 parmi les populations le plus pénalisées ou à risque d'attraper le virus à Ottawa.



Par l'entremise des représentants du GTMC, nous avons mené une vaste campagne de consultation et de diffusion de l'information auprès des personnes en situation de handicap et des organismes communautaires. Nous nous sommes entre autres assurés que les résidents avaient de l'information précise sur les conditions d'admission aux vaccins d'après leur handicap. La Ville et SPO ont tenu en mars une tribune libre sur la vaccination avec l'Ottawa Disability Coalition (ODC) pour les personnes en situation de handicap : plus de 400 personnes y ont participé. Le personnel de la Ville a donné de l'information sur le plan de vaccination d'Ottawa et répondu aux questions des nombreux participants. La Ville et SPO ont aussi organisé en mai, avec la National Capital Association for the Deaf, une séance d'information sur les vaccins.

Le CCA a pris connaissance des comptes rendus sur le plan de vaccination de la Ville à l'occasion de ses séances ordinaires en 2021. Ces comptes rendus ont donné l'occasion de faire des commentaires et de poser des questions, dont il a été tenu compte dans le Plan. Le BA a travaillé de concert avec SPO pour mettre au point l'information destinée aux personnes en situation de handicap afin de la publier sur leurs sites Web et leurs comptes dans les réseaux sociaux. SPO a aussi publié, sur son site Web, une foire aux questions afin de répondre aux interrogations liées aux personnes en situation de handicap.

L'accessibilité des sites des cliniques de vaccination de la Ville a aussi été une grande considération dans les mesures prises pour s'assurer que tous les résidents avaient équitablement accès aux vaccins. Nous avons appliqué les Normes de conception accessible (NCA) de la Ville afin d'évaluer toutes les cliniques de vaccination potentielles. Ces normes comportent des considérations d'accessibilité en vertu du Code du bâtiment, des Normes pour la conception des espaces publics dans le cadre de la LAPHO et d'autres lois. Nous avons mené des visites sur les sites pour nous assurer :

- que les portes étaient munies d'ouvre-portes automatiques;
- que les salles de toilettes étaient accessibles;
- que des rampes d'accès étaient installées dans les cas nécessaires;
- que des places de stationnement accessibles étaient aménagées;
- que des bancs publics étaient à la disposition de ceux et celles qui ne peuvent pas rester longtemps debout;
- qu'on avait aménagé des points de dépose et de prise en charge désignés pour Para Transpo, ainsi que des zones d'attente en intérieur;
- qu'on faisait la promotion d'un environnement sans parfum.

Nous avons continué de veiller à ce que soient aménagés, dans les cliniques, des couloirs et des rayons de giration larges. Même si on demandait aux résidents d'apporter leurs propres appareils d'aide à la mobilité quand ils pouvaient le faire, nous avons mis à leur disposition, dans tous les établissements des cliniques, des fauteuils roulants standards et bariatriques. En outre, des membres du personnel de la Ville étaient présents dans les cliniques pour aider les résidents qui se présentaient afin d'être vaccinés. Les animaux d'assistance et les personnes de soutien étaient les bienvenus dans les cliniques, même si on demandait aux résidents, en raison de l'obligation de respecter la distanciation physique, de se limiter à une personne de soutien dans la mesure du possible. En attendant d'être vaccinés, les résidents restaient assis, et des fauteuils roulants bariatriques étaient à leur disposition dans tous les établissements. On avait aussi prévu, dans tous ces établissements, des zones tranquilles peu sensorielles.

On a institué rapidement, dans le cadre des efforts consacrés par SPO à la vaccination de tous les résidents, un processus pour fixer les rendez-vous de vaccination et pour donner suite aux demandes de mesures d'adaptation liées aux handicaps dans ces rendez-vous. Ceux et celles qui demandaient des mesures d'adaptation pouvaient remplir un formulaire en ligne ou appeler SPO. Ils pouvaient entre autres demander des services d'interprétation gestuelle, plus de temps pour leur rendez-vous, des places dans les zones tranquilles peu sensorielles, la présence d'un plus grand nombre de personnes de soutien et de l'aide pour se déplacer dans les établissements. Ce processus est toujours en place en 2022, et nous avons répondu à des centaines de demandes de mesures d'adaptation.

Le transport pour se rendre dans les cliniques de vaccination était offert sur demande. On a encouragé les résidents à faire appel à la famille et aux amis ou à OC Transpo ou Para Transpo afin de se rendre dans les cliniques. Dans les cas où on ne pouvait pas se prévaloir de ces options, la Ville a noué des partenariats avec des organismes communautaires pour offrir le transport gratuit. Puisque SPO ne pouvait pas, au début de 2021, vacciner les personnes dans leur logement, nous avons mis au point un plan avec le gouvernement provincial afin d'assurer ce service à partir d'avril par l'entremise de l'équipe de vaccination à domicile de SPO, qui continue d'assurer ce service au moment d'écrire ces lignes. Ce service s'adressait à l'origine aux personnes auxquelles on prodiguait des services de santé à domicile et qui étaient recensées par l'entremise des Services de soutien à domicile et des Services de soins communautaires ou sur la recommandation d'un médecin; il a toutefois été étendu à d'autres résidents qui devaient être vaccinés à domicile, lorsque l'offre de vaccins s'est généralisée.

Quand la pandémie a été déclarée, en mars 2020, la Ville d'Ottawa a mis sur pied le Groupe de travail sur les besoins humains en faisant appel à des partenaires communautaires pour l'appuyer dans ses efforts d'intervention d'urgence afin de répondre aux besoins communautaires urgents, notamment en ouvrant des centres d'isolement et de répit respectant la distanciation physique à l'intention des résidents dans le besoin. Le mandat de ce groupe de travail consistait à combler les lacunes pour s'assurer que la Ville continuait d'être réceptive aux besoins émergents de la collectivité, en particulier ceux qui pouvaient être vulnérables aux répercussions sanitaires et socioéconomiques de la COVID- 19, dont la plupart ont un ou plusieurs handicaps. Nous avons mis en place, dans le cadre de stratégies temporaires, des services comme les centres de répit, afin de réattribuer ces services aux organismes communautaires quand l'urgence s'est stabilisée et qu'on a entamé les efforts de reprise des activités. Avant cette réattribution, ces centres de répit temporaires donnaient accès à des toilettes, à un lieu pour se reposer et à d'autres services afin de s'assurer d'aider les résidents vulnérables pendant la pandémie. Ces centres de répit ont permis d'aider de nombreux résidents en 2021 : il y a eu en moyenne plus de 2 000 visites par mois.

À l'heure où la Ville lance sa stratégie et sa planification de la reprise, le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance fait état des mesures fondationnelles que la Ville adopte afin d'améliorer le logement et les services de soutien offerts aux personnes dans le besoin. En outre, le Conseil a approuvé en 2021 le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités, et nous menons actuellement des travaux pour définir les priorités de ce plan, par exemple les ressources en santé mentale et l'intégration des services, afin de nous pencher sur les répercussions et les lacunes permanentes auxquelles la pandémie de COVID- 19 a exposé les populations à risque, dont les personnes en situation de handicap.

En 2021 et dans les mois de l'hiver, les sites de distanciation physique et d'isolement sont restés ouverts pour permettre de respecter les consignes sanitaires et aider les organismes fournisseurs de refuges communautaires à s'assurer que les résidents à risque, dont les personnes en situation de handicap, avaient accès à des refuges temporaires sécuritaires.

Durant l'été, nous avons ouvert, dans l'établissement des Bergers de l'espoir de la rue Murray, une halte-accueil en plein air. On avait installé des toilettes portables dans cet établissement, ainsi que dans trois autres sites dans le cœur du centre-ville. Nous avons fait enlever ces toilettes à la fin d'octobre, lorsque la Ville et les organismes communautaires ont commencé à se réinstaller en intérieur pour les mois de l'hiver.

En 2020 et 2021, la Ville a touché le financement gouvernemental offert par différentes sources et l'a distribué, par l'entremise des Services du logement et du Développement et financement social, parmi différents partenaires et organismes communautaires chargés d'aider les résidents à risque et les communautés absolument prioritaires fragilisées par la pandémie.

Quand le gouvernement provincial a décrété les confinements en 2020, la Ville a dû fermer au public toutes ses installations récréatives, ce qui a causé de nombreuses difficultés pour les personnes en situation de handicap qui s'en remettent aux piscines de la Ville pour leurs besoins thérapeutiques. Toutefois, en avril 2021, le gouvernement provincial a autorisé les municipalités à ouvrir les piscines pour répondre aux besoins thérapeutiques pendant les confinements. Alors que d'autres programmes récréatifs ont été suspendus en raison des restrictions provinciales, on pouvait réserver, dans le Complexe récréatif Bob-MacQuarrie et dans le Sportsplex de Nepean, des séances de natation pour les personnes en situation de handicap.

En vertu des restrictions provinciales, ces installations ont été ouvertes exclusivement pour permettre aux personnes de tous les groupes d'âge et en situation de handicap, au sens de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, de s'en servir. Les clients devaient, en arrivant dans les installations, présenter des pièces justificatives précisant qu'ils avaient besoin de suivre une thérapie physique dans une piscine avec un professionnel de la santé réglementé pour pouvoir entrer dans les installations.

### **Communications d'urgence pendant la pandémie**

La Ville est fière d'avoir pu offrir, depuis la mi-mars 2020, des services dans la langue des signes américaine (ASL) et dans la langue des signes québécoise (LSQ), toutes deux « reconnues » en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, pour tous les points de presse et événements liés à des urgences. Le BA a continué d'appuyer le Conseil municipal, SPO et les Services de l'information du public et des relations avec les médias (SIPRM) dans cette pratique en 2021, grâce à l'approbation délivrée en vertu de la version à jour de la Politique sur l'accessibilité et des Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication dans le cadre de la mise à jour annuelle du PAMVO de 2021, qui prévoit d'offrir ces langues dans les « situations d'urgence ». Le Plan de mesures d'urgence de la Ville en fait aussi état. En nous en remettant aux commentaires du personnel et aux encouragements du CCA et du grand public, la **recommandation 2** de ce rapport demande l'approbation d'actualiser le libellé de la Politique sur l'accessibilité et des Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication par l'adoption de la formulation suivante :

- Toutes les communications verbales (en direct ou préenregistrées) liées à un état d'urgence ou à une situation d'urgence à grande échelle, tel que déterminé par le Bureau de gestion des mesures d'urgence, les Services de l'information du public et des relations avec les médias et le Bureau de l'accessibilité, devront être offertes de façon proactive en interprétation simultanée en anglais ou en français, en American Sign Language, en Langue des signes québécoise et en version sous-titrée, dans la mesure du possible.

Nous pourrions ainsi veiller à la prestation des mesures d'accessibilité nécessaires, que l'état d'urgence ait été déclaré ou non.

En 2021, SPO a continué de créer des vidéos d'information sur la COVID- 19. Nous avons continué de faire traduire l'information essentielle dans l'ASL et la LSQ au cours de tous les points de presse. Nous avons aussi fait traduire, dans l'ASL et la LSQ, les vidéos se rapportant à la COVID- 19 et publiées sur le site Web de SPO, par exemple les vidéos sur les symptômes liés aux nouveaux variants, ainsi que les changements apportés aux obligations d'isolement et de contrôle.

En 2021, le coût des services d'interprétation gestuelle rendus pendant les points de presse, les événements, les assemblées générales virtuelles et les vidéos sur la santé publique se rapportant à la COVID-19 s'est chiffré à 81 770 \$, contre 74 200 \$ en 2020. Ce chiffre représente 192 tâches de services d'interprétation réalisées pour la Ville. Ces efforts permettent de réduire les obstacles qui se dressent contre la communication pour la communauté des personnes sourdes et de s'assurer que tous les résidents de la Ville d'Ottawa ont accès à l'information essentielle.

Parce que les besoins ont été plus évidents pendant la pandémie, on a aussi constaté une augmentation de l'activité dans les directions générales qui offrent l'interprétation gestuelle pour les séances d'information technique et les événements.

### **Budget administratif du Conseil municipal pour les formats accessibles et les aides à la communication**

Puisque le Conseil municipal a approuvé la mise à jour annuelle du PAMVO de 2021, nous avons approuvé un projet pilote qui permet de puiser 10 000 \$, dans le budget administratif du Conseil municipal en respectant l'ordre dans lequel les demandes sont déposées, afin d'aider les membres du Conseil à offrir des formats accessibles et des aides à la communication dans les communiqués qu'ils adressent à leurs commettants. Dans la **Recommandation 3** de ce rapport, nous demandons de poursuivre ce projet pilote en 2022.

Si on n'a pas puisé de fonds dans ce budget en 2021, le BA travaillera de concert avec les Services au Conseil municipal et aux comités pour s'assurer que les membres du Conseil sont toujours au courant de l'existence de ces fonds. Le BA jouera également le rôle d'organisme-ressource pour établir des stratégies avec les membres du Conseil dans les cas où ces fonds auront le plus d'impact.

Ces fonds permettent d'assurer l'accessibilité des communiqués écrits, ainsi que de la communication en présentiel et en vidéo ou en vidéoconférence.

Ils pourraient servir à financer :

- le sous-titrage et la transcription d'événements en direct ou préenregistrés (et la traduction et le sous-titrage en français);
- l'interprétation en ASL et en LSQ;
- le recours à des préposés aux services de soutien à la personne (événements en direct);
- la traduction en braille;
- la création de documents Word, PDF et PowerPoint accessibles, dont les infolettres destinées aux résidents des quartiers;
- à hauteur de 20 % des fonds par an, l'amélioration de l'accessibilité des sites Web et des documents électroniques (par exemple les infolettres) à partir des services de la liste des offres à commandes de la Ville.

Ce budget est géré par les Services de soutien au Conseil municipal pour le compte du greffier, selon les règles précédemment établies par l'ancien Comité des services aux membres.

### **Rapport sur la conformité à l'intention du gouvernement provincial**

En tant qu'organisation désignée du secteur public, la Ville d'Ottawa est tenue de soumettre un rapport de conformité sur l'accessibilité au gouvernement provincial tous les deux ans. Ce rapport a été soumis au gouvernement provincial en décembre 2021.

La Ville s'engage à respecter un processus précis et exact en établissant des rapports véridiques. Chaque direction générale doit réunir l'information afin de soumettre un manuel et une attestation, qui est signée par le directeur général. L'information est ensuite compilée dans la réponse de la Ville, que le greffier municipal dépose auprès du gouvernement provincial, conformément aux pouvoirs délégués auparavant par le Conseil municipal. Veuillez consulter, dans la **pièce 7**, le Rapport sur la conformité en 2021 à l'intention du gouvernement provincial.

Dans ce rapport, la Ville fait savoir qu'elle respecte parfaitement toutes les exigences applicables dans le cadre de la LAPHO, sauf dans un cas, lié aux sites et aux contenus Web accessibles. Depuis 2015, la Ville déclare, ce qu'elle a continué de faire en 2021, qu'elle ne respecte pas le paragraphe 14 (4) du RNAI, qui porte sur les normes relatives aux sites et aux contenus Web accessibles :

1. Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les nouveaux sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau A).
2. Au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA), à l'exception de ce qui suit :
  - i. le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct),
  - ii. le critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

La Ville a mis à jour son accord sur le plan de conformité avec le gouvernement provincial en décembre 2020 et a déposé en 2021, avec le rapport de conformité, un compte rendu des progrès accomplis. (Cf. la **pièce 8** pour l'accord sur le plan de conformité de la Ville et la **pièce 9** pour la mise à jour de l'Accord sur le plan de conformité de 2021.) Cet accord met en lumière le volume de travail exceptionnel et les ressources colossales que la Ville a consacrés à l'accessibilité des sites et des contenus Web et aux mesures qu'elle continue de prendre dans la réalisation de cet objectif.

En 2021, le gouvernement provincial a adopté une nouvelle exigence dans la question sur les rapports du paragraphe 14 (4) du RNAI; cette exigence consistait à dresser la liste de tous les sites et contenus Web et de tous les sites de réseaux sociaux de la Ville. Il a fallu faire un tour d'horizon attentif de tous les actifs Web des directions générales de la Ville; ce travail s'est déroulé avec le personnel de toutes les directions générales, dont les représentants du Groupe de travail sur l'accessibilité (GTA), les chefs d'équipe des Services Web, ServiceOttawa, l'équipe des applications et le BA. C'est pourquoi la Ville fait état, dans son rapport de conformité, d'une liste de 41 sites Web et applications et de 84 sites pour les réseaux sociaux. Le BA continuera de mettre cette liste à jour.

La Ville est au courant du nombre sans précédent d'organismes du secteur public qui ont fait état en 2021 de cas de non-conformité avec le paragraphe 14 (4) du RNAI. Nombre de ces organismes ont demandé à la Ville de l'information sur la marche à suivre pour établir un accord sur le plan de conformité. On ne sait pas comment réagira le gouvernement provincial à ces nombreux cas de non-conformité. La Ville sait aussi

que le secteur public a fait certaines démarches pour inviter le gouvernement provincial à réexaminer les modalités d'évaluation pour connaître quels sites ou contenus Web sont conformes ou non. La Ville a aussi adressé au gouvernement provincial ces commentaires, puisque nous croyons qu'il est plus avantageux de mettre en œuvre un plan, des politiques et des activités de formation que de respecter des normes rigoureuses. L'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP), dont il est question plus loin dans ce rapport, demandera, à la réunion du printemps, un compte rendu à la Direction de la conformité et de l'application du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

La Ville continue d'investir beaucoup de temps et de ressources pour rendre plus accessibles, à l'intention de tous les résidents, dont les personnes en situation de handicap, ses sites et contenus Web et ses applications. Il est question plus en détail, dans ce rapport, des plans, des politiques et des activités de formation portant sur les règles WCAG et mis en œuvre par la Ville.

### **Mise à jour sur les lois et règlements provinciaux concernant l'accessibilité**

Dans le cadre de la LAPHO, les comités d'élaboration des normes sont chargés d'élaborer ou de revoir les normes d'accessibilité en Ontario. Chaque norme d'accessibilité doit être revue cinq ans après avoir pris force de loi afin d'en évaluer les incidences et de savoir s'il faut y apporter des changements.

Le gouvernement provincial a pris connaissance des recommandations définitives des comités d'élaboration des Normes pour l'emploi, pour les services à la clientèle, pour l'information et les communications et pour le transport. On ne sait pas quand le gouvernement provincial reverra et modifiera la loi. Le BA reste en rapport avec le gouvernement provincial pour s'assurer de tenir compte, dans la politique et la planification de la Ville, des changements qui seront apportés.

Aucune des normes actuelles de la LAPHO n'a été revue en 2021. Toutefois, le Comité d'élaboration des Normes d'accessibilité pour l'éducation de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année a continué de se consacrer à l'élaboration de ses recommandations définitives à l'intention du gouvernement provincial. En outre, le gouvernement de l'Ontario a publié les 22 recommandations du Comité d'élaboration des nouvelles normes pour les soins de santé en prévision de la consultation publique. Ces nouvelles normes ne devraient pas s'appliquer aux services de la Ville.

En décembre 2021, le gouvernement provincial a annoncé la nomination de Julie Sawchuk dans les fonctions de présidente du nouveau Comité d'élaboration des normes pour la conception des espaces publics. Ce comité sera mis sur pied en 2022



et regroupera des personnes en situation de handicap venues d'un peu partout en Ontario, ainsi que de représentants des entreprises, des municipalités et des autres intervenants. Le gouvernement provincial a invité un représentant du Bureau de l'accessibilité à siéger à ce comité. Comme elle l'a fait dans les précédents travaux d'examen des normes, la Ville soumettra aussi des commentaires lorsque les recommandations du Comité d'élaboration des normes seront diffusées dans le public.

### **Mise à jour de la *Loi canadienne sur l'accessibilité***

Si la Ville et ses installations, programmes et services ne sont pas régis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, elle souhaite suivre l'élaboration de ses normes, surtout dans les secteurs qui pourraient déborder le cadre de la loi provinciale. L'organisme responsable de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, soit Normes d'accessibilité Canada, est guidé par sept principes, très comparables aux normes de la LAPHO :

1. l'emploi;
2. l'environnement bâti;
3. les technologies de l'information et des communications;
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations;
6. la conception et la réalisation des programmes et services;
7. le transport.

Les travaux en cours portent sur les normes suivantes :

- Comité technique : modèle de norme pour l'accessibilité de l'environnement bâti;
- Comité technique : évacuations d'urgence (sortie de secours) : les normes devraient être publiées à l'été 2023;
- Comité technique pour l'emploi : les normes devraient être publiées à l'automne 2023;
- Comité technique pour les espaces extérieurs : les normes devraient être publiées à l'été 2023;
- Comité technique sur le langage simple : les normes devraient être publiées à l'hiver 2022.

On a récemment recruté les membres de deux nouveaux comités techniques :

- Comité technique sur l'orientation et la signalisation;
- Comité technique sur les mesures d'urgence.

Un représentant du personnel de la Direction générale des services d'infrastructure et d'eau (Unité des normes) est le coprésident du Comité de l'accessibilité de l'environnement bâti.

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

En 2021, le CCA a tenu cinq séances ordinaires, deux réunions extraordinaires et une réunion conjointe avec le Comité consultatif sur les services en français dans Zoom. Puisque le CCA a demandé que ces réunions se déroulent en faisant appel à la langue des signes américaine (ASL), le personnel continue de prendre les mesures nécessaires, afin de rehausser l'accessibilité. On offre activement, sur demande, d'autres formes d'aide.

En 2021, le CCA a reçu 44 demandes de commentaires sur différents projets municipaux pour de nombreux processus, sans compter les plans d'implantation.

11 projets ont été présentés à l'occasion des cinq séances ordinaires du CCA :

- Para Transpo : expérience de la clientèle;
- Initiatives du Secrétariat de la lutte contre le racisme;
- Plan directeur des infrastructures des parcs et des loisirs;
- parc communautaire du village de Cardinal Creek;
- Plan d'immobilisations des logements abordables 2021;
- système de signalisation piétonne;
- projet pilote sur les véhicules à basse vitesse;
- champ Robinson : réfection du sentier;
- Étude sur la prestation des services de taxi accessibles sur demande;
- Programme d'infrastructure Investir dans le Canada : toilettes autonomes;
- version provisoire des budgets de fonctionnement et des immobilisations de 2022.

Le CCA a tenu deux réunions extraordinaires, dont la réunion sur l'obligation de consulter et l'autre sur la consultation dans le cadre du Programme pilote des trottinettes électriques. Des centaines de projets sont revus dans le cadre de la réunion annuelle sur l'obligation de consulter.

Les consultations pour les projets d'immobilisations de 2021 et les projets de 2022 applicables ont porté sur :

- les voies de déplacement extérieures (aires de repos);
- les places de stationnement sur rue;

- les espaces de jeu en plein air;
- les sentiers récréatifs;
- la mise à jour annuelle du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa.

Dans le cadre de son processus de consultation, le CCA a reçu 31 demandes, et 13 demandes lui ont été adressées par courriel. En outre, le groupe a revu 87 plans d'implantation, a participé aux travaux de nombreux groupes de travail et a délégué des représentants pour prendre part à des études d'évaluation environnementale sur tout le territoire de la Ville et aux consultations sur les projets de revitalisation afin d'exprimer leur avis et de faire des recommandations sur l'accessibilité.

Le CCA a continué de participer au Programme pilote des trottinettes électriques de la Ville et a tenu deux réunions extraordinaires afin de discuter des problèmes d'accessibilité liés à ce projet. Il est question, plus loin dans ce rapport, de la participation du CCA dans ce projet.

À sa réunion de novembre 2021, le CCA a adopté à l'unanimité une motion se rapportant à la version provisoire des budgets de fonctionnement et des immobilisations de 2022. (Cf. la **pièce 10**.) Dans cette motion, le CCA fait état des obligations de la Ville dans le cadre de la LAPHO, qui vise à assurer « une province entièrement accessible » d'ici 2025, objectif qui ne sera pas réalisé sans ressources. En outre, la motion fait état de l'obligation de la Ville dans le cadre des Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication et de l'Examen, par le greffier municipal, de la gouvernance du mandat du Conseil municipal. Voici les résolutions adoptées dans cette motion :

- le CCA recommande fortement d'engager, dans le budget de 2022, des ressources spécialisées suffisantes afin de veiller à ce que désormais, les personnes en situation de handicap puissent participer à part entière, avec les aides voulues, aux réunions des comités permanents, des comités consultatifs ou aux autres réunions auxquelles pourraient normalement participer des délégations publiques, ainsi que dans les consultations publiques et communautaires tenues par le personnel de la Ville auprès des membres du public, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'option d'y participer en distanciel, à l'occasion de visioconférences virtuelles;
- le CCA recommande fortement d'engager, dans le budget de 2022, des ressources spécialisées suffisantes afin de veiller à ce que la Ville se dote en permanence d'une capacité d'application en temps réel des lois

et des règlements pour réagir activement aux plaintes sur l'accessibilité dans l'administration municipale;

- le CCA recommande que le BA dépose, en prévision du budget de 2023, des statistiques comparatives sur les ressources actuelles consacrées à s'assurer que la Ville se dote en permanence d'une capacité en temps réel d'application des lois et des règlements afin de réagir activement aux plaintes sur l'accessibilité dans l'administration municipale;
- le CCA recommande que dans le cadre de l'Examen de la structure de gestion publique 2022-2026, le Bureau du greffier municipal prévoit des options procédurales à étudier par le Conseil municipal pour permettre aux personnes en situation de handicap de continuer de participer en distanciel, grâce à des visioconférences virtuelles, aux réunions des comités permanents et des comités consultatifs ou aux autres réunions auxquelles peuvent normalement participer des délégations publiques.

En 2022, le BA travaillera de concert avec le CCA et le personnel de la Ville afin de déterminer les moyens de réunir des statistiques pour évaluer la capacité de la Ville dans l'application des lois et des règlements.

En 2021, le BA a collaboré avec les Services au Conseil municipal et aux comités et les directions générales par l'entremise du Groupe de travail sur l'accessibilité afin de mener un examen complet du processus pilote municipal de consultation du CCA, lancé en 2017. Ce processus a permis aux directions générales de répertorier les projets, les programmes et les services que le CCA doit ou devrait examiner. Il prévoit la diffusion d'un formulaire de demande électronique que les directions générales rempliront pour s'assurer que le CCA reçoit uniformément l'information appropriée. Cette information permettra au CCA de déterminer s'il faut revoir les enjeux par courriel, s'il s'agit d'un projet plus vaste qui oblige à présenter de vive voix un exposé à l'occasion d'une réunion du CCA ou s'il s'agit de travaux tellement importants ou complexes qu'il convient de tenir une réunion extraordinaire du CCA. Pendant le projet pilote, le nombre de projets que le CCA a examinés a augmenté; toutefois, en raison de la rationalisation du processus, ce projet a permis de présenter des exposés clairs et concis et de poser des questions claires au Comité, en rehaussant l'accessibilité des projets de la Ville. Ce processus a aussi été présenté aux autres municipalités, dont certaines l'ont également adopté. En raison de son succès, la **Recommandation 2** de ce rapport porte sur le processus définitif à approuver par le Conseil municipal.

Dans l'examen du processus, on a commencé par tenir, à la fin de 2020, une discussion avec le CCA. Les premiers changements proposés ont été débattus avec le coordonnateur des comités au printemps 2021. Voici les traits dominants de ces changements :

- des changements apportés au calendrier mensuel pour les comptes rendus à présenter au CCA. Ces changements doivent être apportés dans le délai d'un mois, faute de quoi le personnel doit indiquer une date au CCA à l'occasion de la réunion;
- on a mis à jour la section consacrée à la surveillance et aux infractions, pour assurer la cohésion avec la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario;
- on a précisé le rôle du Bureau du greffier municipal.

Les autres changements portent sur des inquiétudes du CCA à propos de l'information insuffisante fournie pendant la consultation et de l'information permettant de répondre aux questions fréquentes du personnel. Dans le cadre du processus révisé, le BA mettra en œuvre un nouveau formulaire de demande de consultation, qui permettra de mieux répondre aux inquiétudes exprimées par le personnel et par le CCA. Le BA fera aussi la promotion du nouveau processus dans les communiqués destinés au personnel, dans la formation et dans les activités du Groupe de travail sur l'accessibilité.

La Ville souhaite remercier le CCA de ses efforts assidus, de ses innombrables heures de travail bénévole et de ses précieuses compétences.

### **Groupe de travail sur l'accessibilité**

Le Groupe de travail sur l'accessibilité (GTA) est une équipe de travail qui réunit les différentes directions générales et qui est mixtionnée par le Conseil municipal pour surveiller les progrès accomplis dans le cadre du Plan d'accessibilité de la Ville, ainsi que la conformité à la LAPHO. Toutes les directions générales, dont SPO et la BPO, délèguent un représentant de leur unité des Services de soutien aux activités ou encore coordonne et anime la mise en œuvre, la mise à jour et le compte rendu de la conformité à l'ensemble des exigences de la LAPHO, du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario, ainsi qu'aux autres lois sur l'accessibilité propres aux directions générales pour leur direction générale.

En règle générale, ce groupe se réunit une dizaine de fois par an. Le personnel de la Ville perfectionne les compétences liées à l'accessibilité dans son secteur d'activité, surveille les priorités des directions générales pour les points à améliorer et donne suite

aux commentaires des résidents. Le BA communique souvent les activités de formation au groupe. Voici entre autres les travaux auxquels a participé le GTA en 2021 :

- Il a prêté son concours à l'établissement du rapport sur la conformité à la LAPHO dans l'ensemble de la Ville, notamment en mettant à jour la liste des actifs Web de la Ville;
- il a revu et commenté, dans différentes phases, le nouveau processus de consultation du CCA;
- Il a compilé l'information sur les initiatives d'accessibilité des directions générales pour le rapport annuel du PAMVO;
- Il a communiqué des liens aux secteurs d'activité des directions générales et au personnel de la Ville pour qu'ils puissent se pencher sur les commentaires et les plaintes se rapportant à l'accessibilité;
- Il a joué le rôle d'organisme-ressource auprès du personnel des directions générales afin de consulter le CCA et d'appliquer le point de vue de l'accessibilité dans la réalisation des projets.

Le BA tient à remercier les représentants du GTA de leur fidélité et de leur ténacité dans l'amélioration de l'accessibilité dans toute l'administration municipale en 2021.

## **Création de partenariats**

### **Ontario Network of Accessibility Professionals**

Depuis 2019, la Ville assure la coordination des activités de l'Ontario Network of Accessibility Professionals (ONAP). Cet organisme, qui réunit des bénévoles et qui n'est pas constitué en société, 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 ». Il réunit des représentants d'organismes désignés du secteur public qui interviennent directement dans l'application de la LAPHO, ainsi que des représentants des services de police, des organisations publiques de transport en commun, des hôpitaux et des établissements d'enseignement (enregistrés auprès du ministère de l'Éducation et du ministère des Collèges et Universités). La Ville joue un rôle prépondérant dans la diffusion de l'information et des ressources auprès de ce groupe et reçoit, de la part de ses membres, beaucoup d'information et d'aide.

En 2021, la Ville a organisé deux réunions de l'ONAP. Pendant la réunion du printemps, on a présenté un exposé et tenu une discussion avec la directrice de la Direction des politiques et des normes du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité. Ces

réunions avec le gouvernement provincial sont très importantes, puisqu'elles permettent au réseau de rester au fait de l'orientation du gouvernement provincial dans l'application de la LAPHO. Pendant cette réunion, on a aussi présenté des exposés sur le Canadian Accessibility Network; le président-directeur général des Normes d'accessibilité Canada a lui aussi présenté un exposé sur l'organisme qu'il dirige.

Puisque 2021 était une année au cours de laquelle il fallait rendre compte de la conformité, une discussion s'est déroulée avec les membres à l'occasion du congrès de l'ONAP de l'automne. Dans cette assemblée, la Ville a présenté un exposé sur le travail dans le cadre duquel le personnel remplit le document de l'attestation, et on a longuement débattu de l'accessibilité du Web.

### **Canadian Accessibility Network**

Dans le cadre de la Journée de l'accessibilité de la Ville en 2021, cette dernière a annoncé qu'elle travaillerait en partenariat avec le Canadian Accessibility Network (CAN). Le CAN se consacre à réunir les organismes compétents pour nouer des partenariats dans des domaines précis qui relèvent des cinq grandes catégories suivantes :

- la consultation de la collectivité;
- la sensibilisation et la formation;
- l'emploi;
- les politiques;
- la recherche, la conception et l'innovation.

Chaque partenaire peut sélectionner un domaine dans lequel il a travaillé ou souhaite travailler ou encore recenser les organismes qui s'intéressent au même domaine que lui. Le CAN promeut la collaboration et l'échange des connaissances entre les différents secteurs et domaines de compétence afin de limiter les recoupements et de miser sur les points forts et les acquis de chacun pour apporter des solutions.

Le CAN est constitué d'un consortium de [collaborateurs du CAN](#) représentant différents organismes au Canada, dont des établissements d'enseignement postsecondaire, des organismes à but non lucratif, des fournisseurs de services, des associations, des fondations, ainsi que des entités publiques et privées.

Le Conseil consultatif réunit des membres de chaque organisme partenaire officiel du CAN. Le rôle des membres consiste à représenter tout le Canada d'un océan à l'autre dans l'action menée pour promouvoir l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Des membres venus des quatre coins du pays adressent des avis et des

recommandations au Conseil de gouvernance au nom des organismes partenaires pour :

- que le Conseil de gouvernance et les comités des domaines de compétences misent sur l'expérience vécue par les personnes en situation de handicap et sur l'expérience de leur équipe de soutien;
- jouer le rôle de groupe baromètre multisectoriel, multidisciplinaire et pancanadien auprès du Conseil de gouvernance et des comités des domaines de compétences;
- guider le travail des comités de domaines de compétences en siégeant à un ou plusieurs de ces comités, selon les besoins et les possibilités;
- constituer une tribune dans laquelle les organismes partenaires peuvent apprendre en se réunissant, en plus de collaborer et de réseauter.

La Ville fait partie du Comité consultatif du CAN et du Comité des domaines de compétences dans le secteur des politiques. Elle participe aussi à des groupes de travail et à des événements dans le cadre du CAN.

Cette collaboration, qui s'inscrit directement dans le Plan stratégique de la Ville, permet à l'administration municipale de respecter les priorités stratégiques du Conseil. La Ville continue de miser sur ce partenariat pour :

- accroître l'excellence des services grâce à l'innovation afin d'améliorer les services offerts et de répondre aux besoins de la population;
- investir dans le perfectionnement professionnel des dirigeants actuels et éventuels de la Ville, en leur confiant le rôle de représentants municipaux;
- attirer les talents des quatre coins du Canada en mobilisant un groupe de professionnels de 12 établissements d'enseignement postsecondaire, organismes à but non lucratif, associations, fondations et secteurs privés vigoureux, adaptatifs et diversifiés;
- permettre à Ottawa de progresser comme employeur de prédilection à l'échelle nationale;
- optimiser et faire progresser la sécurité, l'accessibilité, la culture et le bien-être social et physique des résidents vulnérables;
- tirer parti des modèles de conceptions accessibles et durables pour bâtir un environnement qui répond aux besoins projetés dans la croissance et les services de la Ville.



Pour la Ville, ce partenariat est l'occasion d'orienter et de faire progresser son Plan d'accessibilité municipal, ainsi que les travaux du CCA, du Groupe de travail sur l'accessibilité et du personnel qui s'occupe de l'accessibilité dans chaque direction générale.

En tant que chef de file de l'accessibilité, la Ville continue de faire valoir le travail novateur de son personnel, afin de répondre aux besoins actuels et projetés des communautés diverses et de tirer parti des partenariats qui appuient ses efforts de promotion du droit des résidents à participer sans obstacle à la vie sociale, politique, économique et culturelle d'Ottawa.

Dans le cadre de son partenariat avec le CAN, la Ville a été invitée à présenter un exposé et à participer à la conférence annuelle ENABLE Ottawa de l'Université Carleton. Le personnel du BA a présenté un exposé sur les pratiques innovantes de la Ville d'Ottawa. Le personnel a organisé une autre séance et a apporté une commandite financière afin d'offrir des services d'interprétation gestuelle pendant l'événement.

### **International Association of Accessibility Professionals**

En 2020, la Ville s'est affiliée à l'International Association of Accessibility Professionals (IAAP) et a reconduit son affiliation en 2021. Cette association a pour mission de définir, de promouvoir, d'améliorer et de diversifier le milieu de l'accessibilité dans le monde entier pour la reconnaissance professionnelle, l'information et le réseautage afin de permettre de créer des produits, des contenus, des services et des environnements accessibles.

L'IAAP est un organisme associatif à but non lucratif, destiné aux particuliers et aux organisations qui œuvrent dans le domaine de l'accessibilité ou qui se dotent de compétences et de stratégies dans ce domaine. Son objectif est d'aider les professionnels du domaine à se perfectionner, et les organisations, à intégrer l'accessibilité dans leurs services, produits et infrastructures. La Ville d'Ottawa a ainsi accès à des experts, à des perspectives d'apprentissage et aux règles de l'art dans le monde entier pour améliorer l'accessibilité dans ses activités et sur son territoire. La Ville profite déjà des nombreuses activités d'apprentissage offertes par l'entremise de l'IAAP. Le personnel du BA se consacre aussi à la certification par l'entremise de l'IAAP, ce qui apporterait un concours positif aux projets de la Ville, en plus d'épauler le personnel de la municipalité.

## **Diffusion des règles de l'art**

La Ville est fière d'être un chef de file de l'accessibilité, et à ce titre, elle a la volonté de diffuser l'information sur ses politiques, procédures et activités de formation dans le domaine de l'accessibilité sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca). Le BA a apporté plusieurs mises à jour à ses pages sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca) en 2021 afin d'en mettre à jour le contenu et d'en faciliter la navigation. Ces travaux se poursuivent en 2022.

En 2021, le personnel a participé à des réunions avec des organismes du secteur public partout en Ontario pour diffuser les règles de l'art, les activités de formation et les ressources dans le domaine de l'accessibilité afin de les aider à se conformer à la LAPHO. On a aussi tenu sur demande des réunions avec le personnel des municipalités dans l'ensemble du pays.

En outre, le personnel du BA a présenté un exposé au ministère de la Défense nationale en février 2021. Ce ministère lui a adressé cette demande à l'heure où il se prépare à mettre en œuvre la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Cette demande porte essentiellement sur l'approche adoptée par la Ville dans la conformité, dans l'accessibilité des achats et dans la consultation de la collectivité.

La formation et le perfectionnement professionnels du personnel de la Ville sont importants pour continuer de développer les dirigeants de l'accessibilité. Le BA continue de diffuser des ateliers, des activités de formation et des ressources par l'entremise du Groupe de travail sur l'accessibilité et de l'Ontario Network of Accessibility Professionals.

## **Participation communautaire**

Comme nous l'avons mentionné, la participation des personnes en situation de handicap est un objectif essentiel du BA dans le PAMVO de 2020-2024.

En 2021, le personnel de la Ville a continué de se rencontrer avec des représentants de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA), le Conseil canadien des aveugles (CCA) et l'Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada (AEPAC). Il a aussi recommencé à se réunir à intervalles réguliers avec l'ODC. Pendant ces réunions, il a répondu aux questions et aux inquiétudes à propos des infrastructures, des programmes et des services de la Ville. Ces réunions servent aussi à faire connaître au personnel de la Ville les tendances et les nouveaux perfectionnements, qui viennent éclairer les priorités des prochaines années. La Ville a des liens solides avec les représentants de ces organismes, qu'elle continuera de consulter en 2022. Elle

souhaite remercier ces intervenants communautaires de leur temps et de leurs efforts soutenus afin de s'assurer que notre ville est accessible pour tous les résidents.

## **Réalisations des directions générales dans l'accessibilité en 2021**

Le lecteur trouvera ci-après la synthèse des différentes initiatives et interventions menées en 2021 dans le domaine de l'accessibilité dans l'ensemble des directions générales et des secteurs d'activité de la Ville. Ces initiatives ont permis d'éviter et de surmonter les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité dans les services, les programmes, les politiques, les achats et les projets de la Ville.

Ce rapport ne comprend pas toutes les initiatives d'accessibilité menées par la Ville en 2021. La liste complète de tous les résultats des initiatives d'accessibilité de 2021 est reproduite dans la **pièce 5**. En raison de l'intervention soutenue de la Ville dans la lutte contre la COVID- 19, certaines initiatives non essentielles sont restées en veilleuse en 2021. On s'attend à ce que ces initiatives reprennent le plus rapidement possible.

## **Événements consacrés à l'accessibilité**

### **Journée de l'accessibilité**

La Ville a souligné, le 27 mai 2021, sa 18<sup>e</sup> Journée de l'accessibilité annuelle. L'événement a porté sur le thème « Obstacles et avantages à la participation dans un monde virtuel ».

Durant l'événement virtuel, Jim Watson, maire d'Ottawa, a présenté la proclamation de la journée à Suzanne Blanchard et Tony Labilloy, du Canadian Accessibility Network (CAN), et a annoncé que la Ville participe au CAN.

L'Université Carleton est reconnue comme un chef de file dans la promotion, la recherche et les règles de l'art de l'accessibilité. Le maire a fait savoir qu'Ottawa a la chance de compter sur le leadership national de l'Université Carleton dans les questions d'accessibilité et la Ville se réjouit des bienfaits de cette collaboration pour les résidents.

Pour mettre en valeur le thème de cette journée, le programme de l'événement prévoyait aussi une discussion en table ronde communautaire à propos des expériences vécues par des personnes en situation de handicap pendant la pandémie de COVID- 19. Dans cette table ronde, il a été question des nouveaux obstacles qui ont surgi pendant la pandémie, des bienfaits de l'accès aux services grâce à la technologie et des recommandations adressées à la Ville et à d'autres organismes pour minorer les obstacles.

Afin de promouvoir l'inclusion de tous les participants, on avait prévu différents moyens d'accessibilité pendant l'événement, dont la langue ASL, la LSQ, le sous-titrage continu en temps réel en anglais et en français et l'interprétation simultanée en français.

### **Journée internationale des personnes handicapées**

Le 2 décembre 2021, la Ville d'Ottawa a tenu en virtuel dans Zoom sa troisième Journée internationale annuelle des personnes handicapées. Bien que cette journée reconnue soit observée le 3 décembre, la Ville a tenu son événement la veille pour permettre aux participants qui le souhaitaient de prendre part à différents événements virtuels organisés sur tout le territoire de la Ville ou un peu partout dans le monde. Plus de 130 participants ont assisté à l'événement cette année.

Cette journée vise à promouvoir les droits et le bien-être des personnes en situation de handicap dans toutes les sphères de la société et à mieux éveiller les consciences à la situation des personnes en situation de handicap dans tous les aspects de la vie politique, sociale, économique et culturelle.

Cette année, l'événement a porté sur le thème « Leadership et participation des personnes handicapées – Vers un monde post-COVID- 19 inclusif, accessible et durable »; les participants ont été invités à se renseigner sur les moyens de s'engager à créer un monde caractérisé par les droits de la personne.

L'événement a donné lieu à une proclamation de Laura Dudas, mairesse suppléante, à un discours de Matthew Luloff, conseiller municipal, qui a remercié tous les membres de notre CCA pour leur ténacité, ainsi qu'à un exposé de la D<sup>re</sup> Holly Ellingwood et de Vania Karam, deux membres du CCA.

L'événement mettait aussi à l'honneur deux conférenciers, soit Jeff Willbond, directeur général de la Commission canadienne des droits de la personne, qui a présenté un compte rendu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, et Jeff Poirier, directeur intérimaire de la Direction des politiques, de la surveillance, de la sensibilisation et de la liaison de la Commission ontarienne des droits de la personne, qui a parlé des chocs de la COVID- 19 sur les personnes en situation de handicap et sur les droits de la personne dans notre province.

### **Approvisionnement**

La Ville continue de veiller à ce que ses opérations d'achat tiennent compte de la conception des critères et des fonctions accessibles selon les modalités prévues dans l'article 5 du RNAI. Elle s'assure que dans toute la mesure du possible, la conception,

les fonctions et les critères de l'accessibilité entrent en ligne de compte dans les opérations d'achat, quelle que soit leur valeur en dollars.

Les directions générales font le suivi des opérations d'approvisionnement accessible de moins de 15 000 \$ en faisant appel au Formulaire de suivi mensuel de l'approvisionnement. Créé en 2020 à l'aide des outils d'Office 365, ce formulaire est à la disposition de tous les employés, qui ne sont pas obligés d'avoir accès au réseau.

En 2021, nous avons lancé une demande de propositions (DDP) afin d'acheter des logiciels pour la création et la correction des documents PDF accessibles. Le personnel se sert de ce logiciel pour valider les fichiers en PDF par rapport aux normes professionnelles reconnues pour l'accessibilité, dont les règles WCAG et les normes PDF/UA. Les soumissionnaires étaient mieux notés pour les solutions d'optimisation des fichiers sources dans MS Office, pour le dépannage bilingue et accessible du logiciel, ainsi que pour leur capacité à offrir des services supplémentaires, dont le balayage des sites Web et le balisage automatique des documents modélisés très volumineux.

Après avoir revu tous les documents présentés, le fournisseur sélectionné peut répondre à toutes les exigences afin de créer continuellement des documents accessibles en PDF et peut aussi respecter les conditions complémentaires exprimées dans la DDP.

### **Formation sur la LAPHO**

Comme le précise l'article 7 du RNAI, les organismes, dont la Ville, sont obligés d'offrir une « formation sur les exigences des normes d'accessibilité et sur les dispositions du Code des droits de la personne [...], en phase avec les fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent ». Les fournisseurs et entrepreneurs tiers doivent aussi veiller à suivre et à ce que leurs employés suivent eux aussi la formation prévue dans les Conditions générales des marchés conclus avec la Ville.

Pour veiller à ce que le personnel suive une formation « en phase avec les fonctions des employés » (alinéa 7 (2) du RNAI), la Ville offre aussi plusieurs autres activités de formation liées à la LAPHO. Il s'agit entre autres de la formation sur l'approvisionnement accessible, sur la conformité de la gestion, de même que sur les documents accessibles en Word et en PDF.

Il est important de noter que les taux de conformité mentionnés se fondent sur un instantané dans le temps; ainsi, certains employés ont pu être formés entre le moment où ils ont été embauchés et celui où le rapport a été établi. Il est également important

de préciser qu'il n'est pas possible de former les employés qui ne sont pas activement présents dans l'établissement de travail, par exemple ceux en congé d'invalidité de longue durée, en congé de maternité ou qui prennent d'autres congés autorisés. On surveille chaque trimestre la non-conformité au règlement d'application, et la direction, les carrefours des Ressources humaines de la Ville, le Groupe de travail sur l'accessibilité et le BA travaillent en collaboration pour s'assurer que la Ville répond aux besoins en formation du personnel dans le cadre du RNAI.

En 2021, la pandémie de COVID- 19 a continué de peser sur la formation offerte dans l'accessibilité au personnel et aux bénévoles de la Ville d'Ottawa, et toute la formation s'est déroulée en virtuel. Le BA est conscient de l'importance de la formation en présentiel pour les discussions ciblées et la mémorisation de la formation et a hâte de reprendre la formation en présentiel.

### **LAPHO : l'accessibilité pour tous**

En date de décembre 2021, 86 % du personnel de la Ville d'Ottawa avaient suivi, dans l'ensemble de l'administration municipale, la formation sur la LAPHO : l'accessibilité pour tous. Les nouveaux membres du personnel suivent cette formation dès qu'ils le peuvent. En 2021, nous avons remplacé nos plateformes de formation virtuelle iLearn (pour les employés en réseau) et uLearn (pour les employés hors réseau) par les nouvelles plateformes MaFormation (pour les employés en réseau) et Formation (pour les employés, les entrepreneurs et les organismes communautaires partenaires hors réseau). Dans l'ensemble, 2 544 personnes ont suivi la formation sur la LAPHO : l'accessibilité pour tous sur ces quatre plateformes en 2021. En voici la répartition :

- en anglais : 2 497 participants;
- en français : 47 participants.

Les personnes qui suivent cette formation sont invitées à commenter le cours dans un sondage. Voici certains commentaires exprimés en 2021 :

- Une introduction utile à l'accessibilité.
- Même s'il y avait beaucoup de matière à apprendre, le cours a été présenté d'une manière enrichissante, selon un déroulement logique, en découpant les concepts pour en faire des éléments faciles à gérer.
- En tant que non-citoyen, c'est génial d'avoir une vue d'ensemble des droits des personnes en situation de handicap et des moyens de traiter les autres personnes, ce que je ne savais pas avant de suivre ce cours. C'est donc une très bonne idée de prendre connaissance de ces

fondamentaux et de constater les moyens que prend la Ville pour intégrer l'accessibilité dans tous les services.

- J'ai apprécié la vidéo Awkward. L'idée de faire appel à des personnes en situation de handicap pour aider à présenter l'information m'a plu.
- Même si l'information était suffisante, je crois que l'équipe peut explorer d'autres moyens de rendre l'information plus concise, en veillant à ce qu'elle soit quand même enrichissante.
- L'exposé était clair et utile pour les nouveaux employés de la Ville d'Ottawa.
- Information de qualité, mais parfois trop répétitive, ce qui permet difficilement d'être attentif à un sujet aussi important.
- Même si on a présenté énormément d'information éclairante, j'aurais souhaité entendre davantage parler des expériences personnelles de personnes qui habitent ma ville et qui sont en situation de handicap et de prendre connaissance d'exemples réels de problèmes d'accessibilité dans ma ville.
- J'ai adoré la vidéo « Awkward no more! ». C'était très amusant et informatif. C'est vraiment le fait saillant du module de formation.
- Les situations inspirées de la réalité ont permis d'établir des liens efficaces avec la matière.
- Ce type de matière est parfois très aride et difficile à absorber. Or, parce qu'elle était ponctuée de courtes vidéos, elle devenait plus facile à assimiler.
- D'autres pourraient dire que c'était trop long. Toutefois, je suis satisfait du contenu et du temps qu'il a fallu, puisque certains d'entre nous ne connaissent pas l'information fondationnelle, soit les différents types de handicaps, entre autres. Je suis donc heureux de constater que toutes les questions ont été traitées.
- Il s'agit d'un thème important, et il faut tout ce temps pour comprendre parfaitement le concept.
- Il ne fait aucun doute que c'était un cours plus long. Or, il semble qu'il vaille la peine qu'il se soit déroulé ainsi.
- Ce cours est trop long! Il faudrait fragmenter une grande partie de l'information et la donner à des groupes précis dans les directions générales, par exemple le groupe qui s'occupe de l'environnement bâti.

Nous passons régulièrement en revue les commentaires afin d'apporter des améliorations au cours, et certains changements seront mis en œuvre en 2022. La formation en présentiel permet aussi au personnel d'établir des liens plus étroits avec ses projets et travaux, en plus de tenir des discussions plus ciblées.

### **LAPHO : formation des gestionnaires**

Les gestionnaires et les superviseurs du niveau 5 ou des niveaux supérieurs suivent la formation obligatoire sur la conformité des gestionnaires à la LAPHO, afin de préciser leurs fonctions et leurs attributions spécifiques et de mieux respecter les exigences de l'article 7.2 du RNAI. Cette formation encourage les gestionnaires à adopter le principe de l'accessibilité et à veiller à ce que leur personnel et eux-mêmes respectent les exigences de la LAPHO.

En 2021, le BA a animé quatre séances de formation des gestionnaires en virtuel : au total, 42 gestionnaires et superviseurs ont participé aux quatre séances offertes. Depuis qu'on a commencé à offrir cette formation en 2013, 463 gestionnaires au total l'ont suivie.

### **Formation sur l'approvisionnement accessible**

Afin d'intégrer et de suivre les fonctions accessibles de l'approvisionnement, le BA offre l'Atelier sur l'approvisionnement accessible aux employés dont les fonctions consistent à mener des achats à intervalles réguliers. Cet atelier très interactif permet aux participants de faire un tour d'horizon des fonctions accessibles, des facteurs dont il faut tenir compte dans l'achat des biens et dans l'administration des contrats, ainsi que des moyens à prendre pour améliorer l'accessibilité des biens, des services et des installations en général. En raison de la COVID- 19, il n'y a pas eu d'atelier sur l'approvisionnement accessible en 2021; toutefois, jusqu'à maintenant, plus de 900 employés ont participé à cet atelier. Le BA continue de diffuser à intervalles réguliers les ressources dans l'approvisionnement accessible à l'intention des employés qui doivent s'occuper de suivre les approvisionnements accessibles.

### **Formation sur les documents accessibles**

En 2021, nous avons continué d'offrir dans Microsoft (MS) Team la formation en webinaire; toutefois, les chiffres ont effectivement baissé cette année pour un certain nombre de raisons. Les réaffectations du personnel en raison de la COVID- 19, le blocage des dépenses et le gel des activités de formation pendant le déroulement de la DDP sur le logiciel ont été des facteurs qui expliquent la baisse du nombre d'employés formés. Si dans l'ensemble le nombre d'employés formés a baissé, le nombre total de



séances de formation n'a pas diminué, puisque la demande de séances individuelles de mentorat et de formation a augmenté considérablement dans les années précédentes. Environ 30 séances individuelles de formation sur les documents en PDF ou accessibles se sont déroulées en 2021.

Dans le cadre de la DDP portant sur une solution logicielle de l'accessibilité des documents PDF, la formation sur les PDF accessibles a été suspendue dans les derniers mois de 2021. Cette formation, qui est reprise en 2022, sera organisée par le fournisseur et complétée par des ateliers internes, qui seront offerts par le personnel de la DGSNC. On offrira aussi d'autres cours liés à l'accessibilité des documents sources et aux rudiments de l'accessibilité des documents en PDF.

### **Formation des bénévoles dans le domaine de l'accessibilité**

La Ville continue d'offrir à ses bénévoles une formation en ligne sur la LAPHO. En 2021, 38 nouveaux bénévoles ont suivi cette formation.

### **Répercussions sur l'accessibilité**

En 2011, le Conseil municipal a approuvé la motion suivante :

- Que l'on demande aux membres du personnel d'ajouter immédiatement dans tous les rapports adressés au Comité et au Conseil une section intitulée « Incidence sur l'accessibilité » dans laquelle seraient décrites toutes les mesures prises pour veiller à ce que le personnel examine les projets proposés avant leur approbation par le Conseil dans le but d'établir leurs effets positifs ou négatifs sur les personnes en situation de handicap et les aînés;
- Que d'ici la fin de l'année 2011, le personnel du Bureau de l'accessibilité collabore avec le Comité consultatif sur l'accessibilité pour élaborer une « liste de vérification des incidences sur l'accessibilité » pour aider les membres du personnel qui rédigent des rapports au comité à évaluer les effets de leur travail sur les personnes en situation de handicap.

La **recommandation 2** de ce rapport vise à approuver les nouvelles instructions obligatoires des incidences sur l'accessibilité pour les rapports destinés au Comité et au Conseil municipal. Ces améliorations ont été apportées dans la foulée de la demande de renseignements menée par le CCA en 2020, afin de réunir l'information sur l'aide apportée au personnel dans la rédaction de cette section des rapports.

En 2021, le BA a travaillé de concert avec le GTA pour examiner le processus actuel de rédaction des énoncés de répercussions sur l'accessibilité. Cet examen a permis d'améliorer le processus et de mettre à la disposition des auteurs des rapports les ressources et les outils dont ils ont besoin pour rédiger des énoncés de répercussions significatifs. Le BA offre aussi aux auteurs des rapports une aide améliorée en revoyant le programme législatif chaque semaine et en offrant proactivement des examens et des recommandations pour certains rapports. Le BA a offert une aide rehaussée dans plus de 30 rapports afin de rédiger cette section en 2021. En particulier, on a amélioré un certain nombre de rapports qui comportaient auparavant la mention « Aucune répercussion sur l'accessibilité n'est liée à ce rapport » pour y reproduire la confirmation des obstacles créés ou supprimés dans le cadre du projet, les renvois pertinents aux lois et la volonté d'accessibilité de la Ville.

Cette pratique permet de mieux comprendre cette section des rapports, de consulter le CCA et les organismes communautaires intervenants, d'échanger l'information et de justifier de nombreux projets. Nous continuerons d'appliquer cette pratique en 2022.

## **INITIATIVES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION EN 2021**

Le BA de la Ville publie chaque mois, sous le titre « Pleins feux sur l'accessibilité », une infolettre destinée à ses abonnés. Cette infolettre comprend des articles sur les services, les événements, les programmes et les initiatives de l'accessibilité, de même que sur d'autres thèmes liés afin de tenir au courant les résidents et les abonnés. Les articles publiés dans Pleins feux sur l'accessibilité en 2021 ont entre autres porté sur les sujets suivants :

- la Ville revoit ses Normes de qualité pour l'entretien hivernal;
- lancement des Services de relais vidéo (SRV) du Canada pour les résidents;
- Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités;
- Groupe de travail sur le service à la clientèle de Para Transpo;
- Forum sur la vaccination contre la COVID- 19;
- Journée de l'accessibilité 2021;
- conférence ENABLE Ottawa 2021;
- Programme pilote relatif aux trottinettes électriques;
- le Conseil approuve les mises à jour apportées à la Politique sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa;
- invitation à éclairer le Plan pour l'inclusion des personnes en situation de handicap;

- deuxième phase des initiatives de planification des activités du Secrétariat de la lutte contre le racisme de la Ville d'Ottawa;
- mises à jour apportées aux Normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa.

En 2021, le BA a publié, en français et en anglais, 11 éditions de l'infolettre, qui comprenait plus de 38 articles sur les initiatives, les services, les événements de l'accessibilité et des invitations de toutes les directions générales dans l'ensemble de la Ville. L'infolettre a été adressée à 4 333 abonnés en anglais, ce qui représente une hausse de 1 850 abonnés par rapport à 2020, et à 192 abonnés en français, soit une augmentation de 36 abonnés par rapport à l'année précédente. Le BA s'engage à adresser au public des comptes rendus et de l'information et continuera de tâcher de trouver les moyens d'accroître le nombre d'abonnés à l'infolettre.

La Direction générale des services des finances (DGSF) a entamé un examen attentif des versions Web et imprimées des factures des services d'eau et des relevés d'imposition foncière. Le personnel de la DGSF continue de revoir les documents existants pour veiller à respecter la LAPHO. Des mises à jour ont été apportées aux produits Web, dont l'encart sur la hausse des taux de 2021 afin d'héberger sur le site ottawa.ca une version Web conforme à la LAPHO.

En 2021, la Ville a continué d'apporter des améliorations au site Web principal ottawa.ca de la Ville pour qu'il soit parfaitement accessible. La Ville continue de respecter largement les indicateurs professionnels du gouvernement pour l'ensemble de la conformité des sites Web, dont les pages Web en HTML et les fichiers en PDF. En faisant appel à l'outil Siteimprove pour mesurer constamment l'accessibilité de notre site, les chefs d'équipe des Services Web de la Ville surveillent attentivement le contenu publié par leur direction générale afin de continuer de s'acquitter de leurs engagements dans la conformité. En date du 1<sup>er</sup> mars 2022, plus de 96 % du répertoire des 7 300 fichiers en PDF étaient parfaitement accessibles, selon les algorithmes de sondage de Siteimprove. Parmi les autres fichiers, soit 4 %, une part importante regroupe des solutions de rechange pour le contenu accessible en HTML et qui existe dans le site.

La Ville est fière de noter que dans la foulée de ses efforts soutenus pour améliorer l'accessibilité du Web, la page d'accueil du site ottawa.ca continue de s'inscrire dans le premier groupe des 5 % selon le barème d'accessibilité de WebAIM. WebAIM est un organisme à but non lucratif qui fait partie de l'Institute for Disability Research, Policy and Practice dans l'Université de l'État de l'Utah. Cet organisme mène une analyse annuelle de l'accessibilité du premier groupe d'un million de sites Web, d'après le

nombre de référencement. En 2021, la page d'accueil du site ottawa.ca s'est classée au 13 728<sup>e</sup> rang du million de sites analysés. Il s'agit, à notre connaissance, de la meilleure cote parmi les grandes municipalités de l'Ontario. Le site OCtranspo.com s'inscrit aussi parmi le premier groupe des 5 % et a été coté au 18 913<sup>e</sup> rang parmi un million de sites en 2021.

L'équipe responsable de l'Assurance de la qualité de la Ville évalue les applications et sites Web internes et publics pour veiller à ce qu'ils respectent les règles WCAG et à ce qu'ils soient conviviaux pour les personnes en situation de handicap. Elle a mené des centaines vérifications de l'accessibilité en faisant appel à différents outils automatisés et manuels. Elle regroupe des sondeurs formés et certifiés en bonne et due forme, qui collaborent étroitement avec des entreprises indépendantes dans le domaine de l'accessibilité pour veiller à offrir la meilleure expérience qui soit aux personnes en situation de handicap.

Le personnel de la Ville a travaillé pendant d'innombrables heures pour que les applications nouvelles et existantes respectent rigoureusement ou largement les exigences actuelles de la LAPHO. En outre, l'équipe responsable de l'Assurance de la qualité a collaboré avec des distributeurs de logiciels, des équipes de développement internes et les Services de l'approvisionnement afin de promouvoir l'importance des applications et des sites Web accessibles.

Les Services de technologie de l'information (STI) continuent de mettre en œuvre SharePoint et de promouvoir la généralisation d'Office 365 parmi tous les employés de la Ville en faisant appel à leurs outils d'accessibilité. Au premier trimestre de 2021, ils ont publié un guide sur les moyens à prendre pour rendre accessible le contenu dans SharePoint, et les STI continuent de se réunir chaque mois pour passer en revue les problèmes à corriger par Microsoft afin de respecter la LAPHO. Le tiers environ des problèmes signalés a déjà été réglé par Microsoft et vérifié par l'équipe responsable de l'Assurance de la qualité.

La Ville a toujours la volonté d'adresser des communiqués accessibles aux personnes en situation de handicap. En 2021, les points de presse virtuels et les séances d'information d'urgence ont été diffusés sur la chaîne YouTube de la Ville et sur Rogers TV, ce qui a permis aux résidents de consulter toute l'information pertinente sur la Ville. Comme nous l'avons mentionné, le BA a aussi organisé l'interprétation, dans la langue ASL et dans la LSQ, de tous les points de presse durant l'année. Ces travaux se poursuivront en 2022.

En 2021, toutes les réunions du Comité et du Conseil ont continué de se dérouler en virtuel. Des mesures d'adaptation sont activement offertes dans l'ordre du jour et sur demande. Certaines séances d'information techniques à l'intention du Conseil ont fait l'objet d'une interprétation dans la langue ASL et dans la LSQ.

## **INITIATIVES DANS L'EMPLOI EN 2021**

Les Services des ressources humaines (qui font partie de la DGSNC) et le Secrétariat de l'équité de la Direction générale des services sociaux et communautaires (DGSSC) continuent de se consacrer au programme LEADIT (Optimisation de l'équité pour atteindre les objectifs de la diversité et de l'inclusion). La mise en œuvre de ce programme a été étoffée et a fait l'objet d'un rodage dans quatre directions générales, en plus des autres concours organisés à la DGSSC. Cette initiative stratégique vise à accroître la participation des groupes de l'équité en matière d'emploi sur tout le territoire de la Ville. Nous avons mis au point un rigoureux processus de mise en œuvre, qui consiste à perfectionner un groupe de parrains et un comité directeur, les groupes de travail qui se consacrent à différents secteurs visés par ces travaux (soit la gestion du changement, la formation et la communication, entre autres), de même qu'à élaborer les politiques, les outils et les ressources auxiliaires. En 2021, nous avons mené l'évaluation des projets pilotes afin d'éclairer l'ensemble de la mise en œuvre à lancer au troisième trimestre de 2022. Dans le cadre de ces travaux, nous avons recensé et surmonté les obstacles, mis au point les processus et continué de profiter des leçons apprises pour promouvoir l'embauche inclusive en faisant de la diversité une valeur ajoutée.

Le BA a continué de communiquer l'information aux employés et à la direction dans le cadre des activités internes de communication en 2021. Il a entre autres fait des mises au point sur l'accessibilité pendant la COVID- 19, de même que sur la volonté continue de la Ville de s'acquitter de ses responsabilités législatives. En 2021, le BA a publié 11 articles dans l'infolettre Au courant interne destinée aux employés, ainsi que trois articles dans le Bulletin des gestionnaires. Ces articles ont été consacrés aux sujets suivants :

- l'accessibilité pour les employés pendant la COVID- 19;
- les formats accessibles et les comptes rendus sur le soutien de la communication;
- la Journée de l'accessibilité 2021;
- la conférence ENABLE Ottawa 2021;

- le Groupe affinitaire pour le personnel en situation de handicap, qui souligne la Semaine nationale de l'accessibilité;
- rappel : formation sur la LAPHO à l'intention du personnel.

En 2021, les groupes affinitaires ont continué de se développer; c'est ainsi qu'on a mis sur pied le Groupe affinitaire pour le personnel en situation de handicap. Le mandat de ce groupe, mené par des employés, a été défini par ses membres. Plusieurs réunions virtuelles se sont déroulées en 2021 et une séance d'apprentissage virtuelle a été coordonnée dans le cadre du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées en octobre. Cet événement, qui s'adressait à tous les membres du personnel de la Ville, a été consacré à la gestion des locaux dans les milieux de travail. La DGPIDE a parrainé l'événement afin de prêter son concours dans la gestion des locaux et dans la promotion de l'événement. À l'heure actuelle, la Ville est dotée de neuf groupes affinitaires actifs, qui promeuvent différentes expériences vécues et diverses identités sociales, qui tiennent également compte de l'intersectionnalité parmi leurs membres.

Dans le cadre de l'intervention soutenue dans la lutte contre la COVID- 19 et de la reprise des activités, on offre aussi des mesures et de l'aide supplémentaires pour la santé mentale, et on apporte au personnel l'aide nécessaire. On donne aux employés de l'information à jour sur l'aide offerte dans la page SharePoint, et on discute à intervalles réguliers de la promotion des outils disponibles dans le cadre du Programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF).

En 2021, la Direction de l'équité des genres et des races, des relations avec les Autochtones, de la diversité et de l'inclusion (DEGRADI) de la DGSSC a mis à jour et numérisé le questionnaire d'auto-identification Comptez-moi! pour les employés. Cette activité s'est déroulée dans le cadre d'une ambitieuse campagne de communication à laquelle ont participé toutes les directions générales. On a essentiellement fait connaître l'importance de cerner les expériences vécues, les avantages apportés à l'employé et à la Ville, ainsi que la manière d'utiliser l'information. Dans l'ensemble, le taux de participation a augmenté pour passer de 81 % à 87 %. Il y a aussi eu une nette hausse du nombre d'employés qui se sont auto-identifiés comme personnes en situation de handicap : leur nombre est passé de 2,5 % à 7 % dans la foulée de cette campagne, ce qui en dit long sur le succès de la campagne de sensibilisation et sur les travaux consacrés à la création d'un environnement inclusif pour les employés en situation de handicap et les autres groupes de l'équité en matière d'emploi.

Finalement, en 2021, nous avons continué de mener les nombreuses initiatives lancées au début de la pandémie afin de promouvoir le bien-être et la santé mentale des

employés. Nous avons entre autres mis en ligne un site SharePoint consacré au bien-être, ainsi qu'un nombre considérable d'articles et de programmes d'aide pour les employés et les nombreux communiqués de l'équipe de la haute direction pour faire connaître au personnel les ressources et l'aide offertes. La Ville a continué de promouvoir, dans les communiqués généraux, le Programme d'aide aux employés et à la famille, qui se veut une ressource à l'intention des employés qui ont besoin d'aide dans la santé mentale en naviguant pour éviter les différents écueils causés par la pandémie durant toute l'année. La Ville a aussi travaillé de concert avec ses fournisseurs de services de formation pour veiller à ce qu'on ait continuellement accès à différents webinaires, à des baladodiffusions et à des documents de formation pour améliorer le bien-être et la santé mentale des employés.

En juin 2021, l'équipe du Développement organisationnel de la Ville a aussi organisé, dans l'ensemble de l'administration municipale, une conférence qui a porté sur trois thèmes essentiels du bien-être. Les directions générales de la Ville ont travaillé de concert avec les experts-conseils en santé organisationnelle des RH afin d'établir et d'enrichir les programmes d'appui des pairs destinés à promouvoir la santé mentale et le bien-être grâce à l'entraide à l'intention des employés qui ont besoin de se confier à quelqu'un, de communiquer et de se faire expliquer les différents enjeux et problèmes qu'ils peuvent vivre.

## **INITIATIVES DE TRANSPORT EN 2021**

Conformément aux directives du Conseil, les Services de protection et d'urgence (SPU) ont mené en 2021 une étude des plaintes et des inquiétudes exprimées à propos de la qualité, de la disponibilité et des coûts des services de taxi accessibles sur demande. Ils ont pris connaissance du rapport de l'expert-conseil, et la Direction générale est en train de revoir les recommandations et de préparer le rapport du personnel, qui sera présenté au Comité des services communautaires et de protection au premier trimestre de 2023.

Les Services des règlements municipaux ont aussi continué d'apporter leur concours financier à la DGSTC pour apporter des améliorations dans le transport accessible. Ils ont ainsi offert 74 085 \$ en bons de taxi, 47 814 \$ pour les bons de taxi au rabais et 150 000 \$ pour le financement du transport en zone rurale.

Outre ce financement, la DGSTC a aussi versé l'an dernier un financement de 856 000 \$ aux organismes des Services sociaux et communautaires (SSC) pour les services de transport à offrir aux aînés et aux personnes en situation de handicap dans les zones rurales. Dans l'ensemble du financement, le Fonds pour l'accessibilité des

véhicules de location a apporté une part de 200 000 \$, générée grâce à un supplément de frais versé au titre de l'accessibilité dans les services de conavettage comme Uber et Lyft. À l'instar des organismes de transport traditionnel et de Para Transpo, les organismes des SSC ont subi une baisse considérable de la demande en 2020 et en 2021 en raison du choc de la COVID- 19. En 2021 toutefois, ces organismes ont assuré 6 044 déplacements en aller simple, soit 28 % de plus qu'en 2020, alors que l'achalandage était à son plus creux à cause de la COVID- 19. Les organismes des SSC ont pu répondre à environ 97 % de l'ensemble des demandes de déplacements.

Malgré les difficultés soutenues du train léger sur rail (TLR) d'Ottawa, les résultats positifs dans l'accessibilité de ce service ont été nombreux en 2021. On a lancé l'an dernier le nouveau Programme de préposés aux services de la station, dans le cadre duquel ces préposés sont à la disposition des clients dans les stations de la Ligne 1 de l'O- Train pendant les heures normales. Ces préposés sont postés aux points les plus achalandés et visitent différentes stations pendant leur quart de travail afin d'offrir des ressources supplémentaires, essentiellement dans le service à la clientèle. Ils ont observé et signalé différents enjeux et aidé les clients de tous les niveaux d'aptitude physique pendant l'interruption des services et les événements spéciaux. En 2022, la DGSTC finalisera un plan de dotation qui sera déposé dans le cadre du processus de budgétisation de 2023 afin d'affecter d'autres préposés aux services de la station dans le cadre de l'extension du réseau.

La DGSTC a aussi mené un examen des règles de l'art pour la signalétique des sièges à partager d'OC Transpo dans les trains de la Ligne 1 de l'O- Train. Le personnel a passé en revue la signalétique des sièges prioritaires dans les trains de cinq organismes de transport en commun. Il a fait la synthèse de ses constats dans un document, qu'il adressera aux intervenants internes, qui pourront en prendre connaissance et faire des commentaires. En 2022, on reverra avec les intervenants internes ces constats et les règles de l'art pour qu'ils puissent les commenter et faire des recommandations sur les prochaines étapes.

La Direction générale des transports a terminé l'examen définitif de la conception des stations de l'Étape 2 du TLR. Ces stations seront entièrement accessibles et respecteront rigoureusement ou largement les exigences de la LAPHO, du Code du bâtiment de l'Ontario et des normes de conception accessible de la Ville. La conception des stations reprend les caractéristiques accessibles des stations de l'Étape 1, soit le repérage tactile, les ascenseurs doubles servant les quais des stations, la signalétique tactile, ainsi que des toilettes publiques parfaitement accessibles dans les stations Trim,



Place d'Orléans, Moodie, Baseline, Lincoln Fields et Limebank. Les trains seront eux aussi parfaitement accessibles.

Dans le prolongement sud de la Ligne Trillium menant à Riverside-Sud et à l'aéroport, les travaux de construction vont bon train dans les 13 stations et se poursuivront jusqu'à l'ouverture prévue en 2023. Dans le prolongement est de la Ligne de la Confédération, les travaux de construction lancés dans quatre des cinq stations se poursuivront jusqu'en 2024. Dans le prolongement ouest, les travaux de construction ont été lancés dans quatre des 12 stations et se poursuivront jusqu'en 2025. À la fin de l'Étape 2, le réseau de l'O- Train s'étendra sur 64 kilomètres de voie ferrée et regroupera 41 stations du train léger sur rail; en outre, 77 % des résidents d'Ottawa habiteront dans un rayon de 5 kilomètres du réseau du train léger.

En 2021, la DGSTC a continué d'informer et de mobiliser plusieurs intervenants dans l'accessibilité des stations et des véhicules dans l'Étape 2 du TLR. Elle s'est entre autres réunie en novembre 2021 avec les représentants de l'INCA, de l'AEBC, du CCA et du BA; pendant ces réunions, le personnel a fait le point sur l'Étape 2. Il a aussi commencé à ajouter, dans tous les avis publics sur l'Étape 2, des messages propres à l'accessibilité, pour insister sur l'importance de continuer d'assurer l'accessibilité pendant la phase des travaux du projet. En 2022, l'équipe chargée des activités de communication de l'Étape 2 du TLR continuera de consulter les intervenants à propos de l'accessibilité des stations et des véhicules proposés. On présentera des exposés et on tiendra des consultations à la demande de la communauté, en plus de tenir compte des commentaires et d'y donner suite dans la mesure du possible.

On a aussi revu l'an dernier les procédures d'accès et d'évacuation de la Ligne 1 de l'O- Train, en tenant compte des trois principaux scénarios d'évacuation des trains : l'évacuation d'un train à l'autre; l'évacuation d'un train à la gare et l'évacuation d'un train à la voie de guidage. Cet examen a aussi donné lieu à une évaluation des risques. Dans le cadre de cet examen, on a constaté que les procédures d'évacuation étaient satisfaisantes, et on n'y a pas apporté de mise à jour en 2021. En 2022, nous reverrons les procédures d'évacuation pour les tunnels afin de nous assurer que l'on prend des dispositions suffisantes à l'intention des personnes en situation de handicap, en donnant la priorité aux exercices sur table et aux exercices sur le terrain dans l'évacuation des trains à l'intention des clients de tous les niveaux d'aptitude physique.

Ces procédures d'évacuation sont également diffusées sur le site Web d'OC Transpo. L'information fait état des procédures générales dans l'éventualité où il faut évacuer un train, ainsi que des dispositions adoptées à l'intention des personnes en situation de handicap. Ce contenu confirme que les intervenants détermineront la meilleure

stratégie d'évacuation à adopter dans chaque cas, selon les besoins individuels des clients. On a aussi donné aux clients les coordonnées des personnes-ressources s'ils ont des questions sur les procédures d'évacuation en cas d'urgence dans tous les modes de transport. En 2022, nous donnerons aux clients de tous les niveaux d'aptitude physique de l'information étoffée sur les procédures existantes pour évacuer en toute sécurité les stations, les trains et les autobus dans les cas d'urgence. Cette information sera communiquée aux clients en faisant appel à différents moyens, dont le site Web, les réseaux sociaux et les messages d'intérêt public.

En 2021, la DGSTC a fait l'acquisition de quatre autobus électriques à batterie de 40 pieds. Les nouveaux autobus sont dotés des mêmes fonctions d'accessibilité que les autobus plus récents, dont des places pour les clients qui font appel à des appareils d'aide à la mobilité, les sièges rabattables selon le modèle des sièges des salles de spectacles, un deuxième écran d'affichage du prochain arrêt visible pour les clients installés en sens inverse et des haut-parleurs intérieurs et extérieurs de meilleure qualité. Ces autobus devraient être mis en service au début de 2022. Ils seront équipés de la technologie d'émission sonore pour s'assurer que les piétons et les cyclistes peuvent entendre les véhicules. Le personnel procédera au rodage des fonctions du système, tiendra une consultation et surveillera les commentaires des clients en situation de handicap ainsi que des parties prenantes de l'accessibilité dans cette première phase du déploiement des autobus électriques à batterie.

Nous avons aussi apporté des améliorations, du point de vue de l'accessibilité, dans les arrêts d'autobus sur rue; ces améliorations ont consisté à installer de nouveaux bancs publics accessibles en extérieur dans deux arrêts d'autobus sur rue; on a recensé plusieurs autres arrêts d'autobus dans lesquels ces bancs seront installés en 2022. En outre, plusieurs zones d'embarquement sur rue des passagers de Para Transpo ont été formalisées grâce à la signalétique. En 2022, des améliorations seront apportées aux 77 arrêts d'autobus sur rue qui n'ont pas pu être améliorés l'an dernier à cause des problèmes liés à la pandémie. D'autres arrêts d'autobus sur rue appelés à être améliorés le seront cette année dans le cadre de différents programmes. Il s'agit entre autres de moderniser plusieurs arrêts d'autobus sur rue vétustes afin de respecter les Normes de conception accessibles de la Ville. Ces améliorations consisteront à installer des plateformes d'arrêt, des abribus et des bancs publics, ainsi qu'à aménager des liaisons avec les trottoirs et les sentiers attenants, à agrandir les zones d'embarquement, à prévoir des bateaux de trottoir aux endroits dans lesquels il n'y a pas de liaison piétonnière attenante et à installer de nouveaux bancs publics accessibles en extérieur ou à moderniser les bancs existants. Nous avons aussi aménagé d'autres arrêts dans le cadre des travaux de réfection, en donnant la priorité

aux secteurs dans lesquels les besoins sont les plus criants et en consultant les données réunies dans le cadre de l'examen de l'accessibilité des arrêts d'autobus sur rue d'OC Transpo.

En 2021, la DGSTC a aussi mis sur pied le Groupe de travail sur le service à la clientèle de Para Transpo. L'objectif de ce groupe consiste à donner son avis sur les améliorations que l'on propose d'apporter aux services et à mieux consulter la clientèle. Ce groupe de travail était à l'origine constitué de 12 citoyens qui étaient ou qui représentaient des clients enregistrés auprès de Para Transpo, dont un représentant du CCA. Le personnel d'OC Transpo s'est réuni avec les membres de ce groupe de travail à 12 reprises en 2021 afin de discuter de différentes questions. En 2022, le personnel continuera de consulter le Groupe de travail sur le service à la clientèle de Para Transpo dans les discussions qui porteront sur les programmes et les services de cet organisme.

En 2021, on a continué de roder les services en ligne de Mon Para Transpo, dont la réservation et l'annulation des déplacements en ligne et le suivi des déplacements. Ce rodage a fait intervenir des membres du Groupe de travail sur le service à la clientèle de Para Transpo, ainsi que d'autres clients et intervenants. Dans le cadre de ce processus, nous avons relevé les commentaires pour améliorer le site et en accroître la fonctionnalité. Nous avons aussi mené une vérification de l'accessibilité de Mon Para Transpo sur le Web; les services en ligne sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA), comme l'exige la LAPHO.

En 2022, le rodage pilote du site Web se poursuivra pour une durée de cinq semaines supplémentaires et permettra d'augmenter le nombre de préutilisateurs, en sondant la fonctionnalité de Mon Para Transpo pour en évaluer l'adaptation au public. On s'attend à ce que plus de 50 clients participent à l'utilisation de ces services en ligne pour réserver des déplacements, et le lancement de l'ensemble initial des services en ligne de Mon Para Transpo à l'intention de tous les clients de cet organisme devrait se dérouler au deuxième trimestre de 2022. Ces services initiaux comprendront la réservation et l'annulation des déplacements en ligne et le suivi des trajets. La prochaine version des services en ligne de Mon Para Transpo, qui comprendra les notifications des clients et les avis de rappel pour les déplacements réservés grâce à l'application Web et les déplacements réservés par l'entremise du centre d'appel, devrait être lancée au premier trimestre de 2023; elle respectera les normes WCAG 2.1 et sera largement conforme aux exigences du gouvernement provincial.

En 2021, la DGSTC a éliminé l'exigence qui obligeait les clients de Para Transpo à réserver un maximum de quatre déplacements en aller simple par jour. Cette mesure,

recommandée par les membres du Groupe de travail sur le service à la clientèle de Para Transpo, apporte aux clients une plus grande souplesse dans la planification de leurs activités journalières. En 2022, le personnel se penchera sur la possibilité d'offrir aux clients des services 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, puisqu'à l'heure actuelle, on ne peut programmer les déplacements de Para Transpo qu'entre 6 h et minuit. Le personnel réévaluera aussi l'exigence actuelle qui oblige les clients à réserver les déplacements occasionnels seulement une journée d'avance. Les améliorations et les changements à apporter aux services de Para Transpo seront mis au point de concert et en collaboration avec le Groupe de travail sur le service à la clientèle de Para Transpo. Tous les changements à apporter aux politiques seront soumis, pour étude, à la Commission du transport en commun.

On a aussi poursuivi les travaux consacrés à l'amélioration des services et des opérations de Para Transpo, surtout en ce qui concerne les conditions d'admission des clients potentiels aux services, en plus d'améliorer le service à la clientèle dans l'ensemble. Par exemple, on a mis sur pied le comité indépendant des appels sur les conditions d'admission à l'intention des demandeurs qui ont été jugés inadmissibles et qui souhaitent faire réviser la décision, on a mis en œuvre le processus de renouvellement de Para Transpo, grâce auquel les clients qui sont admissibles sans réserve ou sous certaines conditions peuvent renouveler ou faire réévaluer leur admissibilité une fois tous les trois ans, et on mettra en œuvre la politique sur l'annulation tardive, qui s'appliquera à tous les déplacements de Para Transpo d'après un système de pointage pour les annulations tardives et les défections. La mise en œuvre de ces mesures a été retardée en raison des impératifs opérationnels de la pandémie; toutefois, on finalisera les procédures en 2022 afin d'établir formellement la composition du comité indépendant chargé d'entendre les appels. À la fin de 2022, la demande de représentants du public fera partie des demandes de représentants du public pour les comités consultatifs de la Ville. En outre, on finalisera les procédures pour mettre officiellement en œuvre le processus de renouvellement de l'admissibilité de Para Transpo, et la politique à jour sur l'annulation tardive sera déployée de concert avec les avis de rappel planifiés des déplacements des clients de Para Transpo.

Enfin, pour améliorer dans l'ensemble l'accès aux transports en commun sans contraintes financières, le Conseil municipal a continué de bloquer le niveau des tarifs de 2019 pour le laissez- passer Communautaire (à l'intention des bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées), l'EquiPass (pour les personnes à revenu faible) et le laissez- passer Accès (pour les clients de Para Transpo qui font aussi appel au service d'autobus traditionnel et de train). Ces tarifs n'ont pas augmenté depuis trois années consécutives. Le Conseil a aussi demandé à

OC Transpo de mettre en œuvre le principe des passages sans frais pour les enfants de six et sept ans. (Les enfants de cinq ans ou moins avaient déjà droit à des passages sans frais.) Ce nouveau changement apporté au programme fait actuellement l'objet d'un projet pilote et s'appliquera aux services traditionnels d'OC Transpo comme aux services spécialisés de Para Transpo.

## **INITIATIVES DU MILIEU BÂTI (CONCEPTION DES ESPACES PUBLIC) EN 2021**

Pour le personnel qui travaille dans le milieu bâti, l'information sur les lois relatives à l'accessibilité et sur les pratiques émergentes continue d'être une priorité pour la Ville. En 2021, la Ville a noué un partenariat avec la National Capital Heavy Construction Association et l'Association des firmes de génie-conseil pour offrir la version virtuelle de la série annuelle d'activités de formation. Dans le cadre de ce partenariat, on a présenté deux exposés sur la santé mentale et sur la consommation de substances, de même que sur les techniques émergentes d'étude et de réalisation. La deuxième séance a été consacrée à l'examen de la conception et de la réalisation des intersections protégées et des pistes cyclables surélevées et prévoyait un aperçu de l'application des fonctions d'accessibilité dans les infrastructures cyclables.

Les cas dans lesquels les NCA de la Ville ou la LAPHO ne sont pas respectées font l'objet d'un processus d'analyse des dérogations et sont répertoriés conformément à la LAPHO. Le processus de dérogation de la Ville pour les projets d'infrastructures est encadré par l'Unité des normes, qui relève désormais de la DGSIE. Le BA participe également à ce processus et revoit, dans la mesure du possible, les projets afin de mieux faire connaître les lois et de surmonter les obstacles que pourraient créer ces dérogations. Les autres directions générales suivent le même processus de traitement des dérogations. On peut consulter le CCA dans ces projets. En 2021, on a relevé sept dérogations aux NCA. Il s'agit entre autres :

- des mains courantes de l'entrée du Centre sportif Walter-Baker : en raison de la largeur de la cage d'escalier (15,2 m), quatre mains courantes sont prévues au centre de la cage d'escalier selon un espacement qui respecte les exigences des NCA. L'espace restant est bordé de mains courantes; or, il n'y a pas de mains courantes intermédiaires. Cet aménagement était destiné à offrir une marge de manœuvre pour d'autres utilisateurs, dont ceux qui transportent de l'équipement de hockey;
- des bornes de recharge des véhicules électriques de Chapel Hill : la hauteur des bornes de recharge achetées pour le site dépasse de 20 mm la hauteur exigée dans les NCA. Les modèles de bornes de recharge

qu'on peut acheter sont limités, et ces bornes sont conçues selon les normes de l'Americans with Disabilities Act (ADA), qui prévoient une hauteur approximative de 1 200 mm, alors que les NCA prévoient une hauteur obligatoire de 1 200 mm;

- de l'aréna Steve-Yzerman du Sportsplex de Nepean : l'installation de la zone des spectateurs accessible ne respectait pas l'exigence des NCA, qui prévoient que 3 % des gradins de l'aréna doivent être accessibles;
- de l'aire de repos du sentier polyvalent du chemin Tenth Line : la pente longitudinale du socle en béton de l'aire de repos a été fixée à 5 % dans l'étude, puisque cette aire est attenante au sentier en raison des contraintes de localisation; les NCA exigent une pente de 2 %;
- du sentier secondaire de la phase 3 du lotissement Spring Valley Trails : il fallait aménager un sentier secondaire dans un îlot d'espace vert pour aménager un parc à construire par le promoteur. La pente de cet îlot était trop prononcée pour permettre d'aménager un sentier accessible, et il fallait prévoir des marches. Il y a une autre entrée parfaitement accessible menant au parc;
- des avancées de trottoir du quartier Kitchissippi : des avancées de trottoir ont été aménagées à deux endroits. Alors que ces avancées ont été construites en béton, les trottoirs ont été réaménagés à l'aide de pavés. À un endroit, la pente transversale était de 3,7 %, ce qui est supérieur à la pente de 2 % exigée dans les NCA;
- des indicateurs podotactiles dans les passages pour piétons : on a relevé deux dérogations à la LAPHO dans l'installation des indicateurs podotactiles aux points où sont aménagées des bordures surbaissées existantes. Les modifications à apporter aux bordures et aux trottoirs ne faisaient pas partie de la portée des travaux d'installation des passages pour piétons à ces endroits. Il y avait déjà des bordures surbaissées des deux côtés de la route, à l'endroit où l'on proposait d'aménager des passages. Puisqu'on ne mène pas, à l'heure actuelle, de travaux importants pour aménager des passages pour piétons à ces endroits, nous avons répertorié un cas de non-conformité.

La Direction générale des services sociaux et communautaires a apporté des améliorations à l'accessibilité de l'aire de jeux du Centre éducatif Huron. L'aire de jeux de Foster Farm sera modernisée pour être accessible en 2022.

En 2021-2022, le programme Rénovations Ontario a été étendu aux organismes fournisseurs de logements sociaux pour qu'ils apportent des travaux de réparations et de rénovations liés à l'accessibilité dans le cadre du volet de financement de l'Initiative liée aux priorités de l'Ontario en matière de logement (ILPOL) pour la troisième année. En outre, on a continué de verser du financement aux organismes fournisseurs de logements sociaux pour leur permettre de réaliser des projets de réparation et de rénovation liés à l'accessibilité dans le cadre des volets de financement pour la réparation des infrastructures de l'Initiative Canada-Ontario de logement communautaire (ICOLC) pour la troisième année et du Plan d'investissement pour le secteur du logement social et l'itinérance (PISLSI) de 2021.

En octobre 2020, on a lancé les travaux consacrés à la mise à jour des cahiers des charges de 2021, qui ont été publiés en mars 2021. Ces mises à jour prévoyaient un examen des demandes et des matériaux à utiliser pour améliorer la délimitation entre les infrastructures cyclables et les infrastructures piétonnables. Dans le cadre de la publication du Guide de conception des intersections protégées (GCIP) en 2021, nous menons, en 2021-2022, une activité qui vise à corriger les lacunes dans l'orientation, les cahiers des charges, les détails types et les matériaux; les éléments de ce guide seront repris dans les documents d'appels d'offres normalisés pour les contrats à prix unitaires lorsqu'ils seront prêts.

L'Unité des normes a continué d'évaluer l'accessibilité des chantiers de construction pendant la saison des travaux 2021. Des visites de chantier ont eu lieu toutes les deux semaines avec le personnel de l'Unité des normes et des membres de l'équipe du projet. À cause de la COVID-19, les représentants de la collectivité n'ont pas participé à ces évaluations en 2021. L'objectif de ces évaluations consiste à revoir les dispositions prises sur les chantiers pour l'accessibilité, à confirmer que les exigences des contrats sont respectées, ainsi qu'à donner de l'information et à éveiller les consciences sur les mesures à prendre à l'intention des piétons en situation de handicap et pour répondre aux besoins en mobilité sur les chantiers des projets d'infrastructures et dans les alentours.

Le budget 2021 approuvé par le Conseil municipal pour le Programme d'élimination des obstacles qui se dressent contre l'accessibilité se chiffrait à 2,5 millions de dollars et a été géré par la DGPIDE. Ce budget sert à améliorer les fonctions d'accessibilité dans les infrastructures de la Ville; ces fonctions sont recensées dans le cadre des vérifications de l'accessibilité menées par la DGLCI, à laquelle le Comité consultatif du Plan relatif aux personnes âgées a aussi versé du financement pour continuer

d'éliminer les obstacles dans les infrastructures de la Ville. Voici les projets qui faisaient partie de ce programme en 2021 :

- plateforme des spectateurs de l'aréna Steve-Yzerman du Sportsplex de Nepean : travaux de conception en cours; lancement d'appel d'offres;
- phase 2 de l'élimination des obstacles du Sportsplex de Nepean : phase de la conception achevée à 66 %; travaux de construction à terminer en 2022;
- élimination des obstacles dans le Complexe récréatif de Kanata : achèvement en 2021;
- vestiaires accessibles du Complexe récréatif Bob-MacQuarrie : les travaux seront terminés en 2022;
- asphaltage du parc de stationnement et des rampes d'accès au Centre sportif Walter-Baker : phase de la construction du parc de stationnement et phase de la conception des rampes d'accès;
- remplacement de l'appareil frigorifique sur le toit et vestiaire accessible du parc Don Gamble du Complexe St-Laurent : phase de la conception achevée à 99 %;
- Centre du service à la clientèle Ray-Friel : achèvement des travaux en 2021;
- travaux de réaménagement pour l'accessibilité de la Bibliothèque du quartier Osgoode (modification des toilettes, de la cuisinette, du sentier extérieur et de la rampe d'accès ) : travaux de construction en 2021-2022;
- terrain de jeux accessible du Centre éducatif Huron : travaux essentiellement achevés en 2021.

En 2021, la Direction générale des travaux publics (DGTP) a consulté le public dans le cadre de son examen des Normes de qualité en matière d'entretien hivernal. On a fait appel à l'optique de l'accessibilité dans cet examen et dans l'élaboration des nouvelles Normes de qualité de l'entretien. En outre, un membre du personnel de la Ville était à la disposition des personnes en situation de handicap pour les aider au besoin à participer à la consultation en leur offrant l'aide voulue. C'était la première fois que la DGTP offrait cette ressource spécialisée pendant une consultation de la collectivité.

En outre, la DGTP a consulté le personnel du BA et des membres du public dans le cadre d'une campagne de sensibilisation à l'intention des employés. On a tourné une vidéo qui met en lumière les répercussions de l'entretien hivernal sur la mobilité, la sécurité et l'indépendance des personnes en situation de handicap dans notre Ville.



Le personnel qui se consacre au Programme intégré de mobilier urbain continue de tâcher d'améliorer la conception et la fonction du mobilier urbain dans les espaces publics. En 2021, dans le cadre de ce programme, on a installé 202 nouveaux bancs publics accessibles et 360 nouveaux bacs et poubelles, dont on avait déjà évalué l'accessibilité, sur tout le territoire de la Ville. Depuis 2019, on a installé partout à Ottawa 694 bancs publics accessibles et 1 033 bacs et poubelles. Des bancs publics sont également installés sur tout le territoire de la Ville dans le cadre du Programme de bancs commémoratifs.

La Ville respecte les dispositions 80,44 du RNAI, qui portent sur les procédures d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics et sur les mesures prévues pour surmonter les obstacles temporaires quand des éléments accessibles ne sont pas en bon état, ce que surveille la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (DGLCI). Même s'il y a eu, en 2021 à cause de la COVID- 19, certains retards dans l'entretien planifié, tous les autres projets prévus sont terminés.

Le Programme de connectivité des collectivités améliore les infrastructures piétonnières et cyclables dans les collectivités, en priorisant les liaisons avec les écoles, les centres de loisirs et les grandes stations de transport en commun. En 2021, le sentier polyvalent (SP) du chemin Ogilvie a été essentiellement achevé et est aujourd'hui en service. Le SP du chemin Belfast est en construction et sera achevé en 2022.

Le Programme d'installations piétonnières prévoit de nouveaux trottoirs, assure la liaison des trottoirs et des sentiers existants et améliore l'accessibilité des piétons aux transports en commun, aux écoles, aux parcs et à d'autres destinations. En 2021, de nombreuses études de planification ont été lancées, et parmi ces études, de nombreux projets devraient être étudiés et réalisés en 2022.

De nombreux autres programmes de la Ville ont une incidence sur l'accessibilité des sentiers piétonniers, de même sur les déplacements à vélo et le transport actif. Il s'agit entre autres du Programme d'infrastructures cyclables, du Programme des liens manquants dans le transport actif, ainsi que des trottoirs dans les projets d'aménagement et de la réfection intégrée de la chaussée. Pour prendre connaissance de la liste complète des projets se rapportant à ces programmes, veuillez consulter la **pièce 5**.

La Ville est en train de revoir et de mettre à jour son Plan directeur des transports (PDT), qui prévoit des priorités et des lignes de conduite à long terme pour les piétons, les cyclistes, les transports en commun et les routes. Le troisième cycle des consultations publiques portant sur le PDT a été lancé en décembre 2021. Ce cycle

porte essentiellement sur la version provisoire du texte des politiques du PDT et sur les projets proposés pour le transport actif. Cette version provisoire fait état des politiques liées à l'inclusion et à l'accessibilité. Cette consultation se poursuivra en 2022.

Le Guide de conception des intersections protégées (GCIP) a été achevé en 2021. (Cf. la **pièce 11**.) Nous l'avons fait suivre aux intervenants internes et externes, dont le CCA, et publié sur le site [ottawa.ca](http://ottawa.ca). Le GCIP a été élaboré d'après l'optique de l'accessibilité; l'équipe du projet comprenait un expert de l'accessibilité, et on a tenu compte des exigences de l'accessibilité pour l'aménagement des intersections protégées. On a entre autres appliqué une bordure de mi-hauteur pour délimiter les parcours de déplacements des piétons et des cyclistes. Cette méthode a été rodée; le personnel de la Ville et les intervenants communautaires représentant les différents points de vue de l'accessibilité l'ont choisie parmi un certain nombre d'options. OC Transpo, qui a transporté les intervenants dans les différents sites de rodage, a participé à ce rodage auprès des utilisateurs. Le lancement du GCIP aura des répercussions sur le Bulletin technique ISTB-2020-03 (Révisions apportées aux Normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa), dont le Conseil municipal a pris connaissance dans le cadre de la mise à jour annuelle du PAMVO de 2021, qui sera évaluée par le personnel dans le cadre des travaux qui se poursuivent.

Les travaux consacrés à ce guide se poursuivront en 2022. Ils porteront entre autres sur l'étude des éléments de la conception de la délinéation entre les trottoirs et les pistes cyclables, qui se déroule en partenariat avec l'Unité des normes. L'objectif de cette étude consiste à permettre d'appliquer la méthode de délinéation à mi-hauteur en bordure de rue, en préparant un rapport destiné au personnel et qui comprendra les dessins détaillés et d'autres lignes de conduite à appliquer aux différents éléments des infrastructures ou de l'esthétique urbaine.

De plus, le GCIP sera mis à jour en 2022 pour l'enrichir de détails sur les points où les sentiers polyvalents (SP) seront fractionnés en pistes cyclables et en trottoirs, de même que pour donner d'autres détails sur l'étude de la signalisation et l'installation des infrastructures de signalisation dans les intersections protégées. La mise à jour annuelle du PAMVO de 2020 comprendra une mise au point sur les progrès accomplis dans cette étude et sur le fractionnement des SP.

La Ville se consacre au sondage et au rodage des technologies accessibles afin de permettre aux clients en situation de handicap d'activer à distance les signaux accessibles pour les piétons (SAP) et les signaux piétonniers à décompte (SPD). Cette technologie permet aux résidents d'activer à distance des SAP en faisant appel à une application de téléphone intelligent ou à une clé d'authentification et de consulter de

l'information audible à propos de l'intersection et des SPD. Le fournisseur retenu dans le cadre de l'appel d'offres a accusé des retards dans la fourniture d'un produit qui s'intègre avec le régulateur des feux de circulation. On s'attend à lancer au printemps ou à l'été 2022 le déploiement du produit et la phase du projet pilote.

En raison des changements intervenus parmi les directions générales, la DGPIDE est désormais responsable de l'installation des nouveaux SAP sur tout le territoire de la Ville (sauf dans les projets du TLR). En 2021, la Ville a équipé 29 feux de circulation des nouveaux signaux piétonniers à décompte (SPD). À l'heure actuelle, sur les 1 197 carrefours à feux, 1 069, soit environ 89 %, sont équipés de SPD, contre 87 % en 2020. La Ville a aussi installé en 2021, 26 nouveaux passages pour piétons ce qui permet plus facilement aux résidents, surtout les enfants, les aînés et les personnes en situation de handicap, de se déplacer plus facilement et sécuritairement dans leur quartier. Les travaux d'installation des SAP, des SPD et des passages pour piétons se poursuivront sur tout le territoire de la Ville en 2022.

Le Programme d'innovation lié aux terrasses s'est poursuivi en 2021, afin d'aider les entreprises pénalisées par la COVID- 19, en encourageant les restaurants et les cafés à aménager des terrasses, ainsi que des bancs et des tables publics. Toutes les demandes de terrasses doivent prévoir une voie piétonne dégagée de 2 mètres et être conformes aux NCA, en plus de comprendre une zone de délinéation détectable à l'aide d'une canne sur le périmètre de la terrasse. Le personnel de la Ville continue de vérifier l'accessibilité à l'étape du dépôt de la demande. En outre, lorsqu'il est question d'aménager de nouvelles terrasses ou de les agrandir, tout est mis en œuvre pour préserver un parcours piétonnier en ligne droite. Il est tenu compte du mobilier urbain et des autres obstacles dans l'aménagement de ce parcours piétonnier en ligne droite. Ce programme, qui se poursuivra en 2022, prévoit à nouveau un poste d'emploi d'été pour étudiant afin d'apporter de l'aide et d'appliquer proactivement les règlements.

### **Programme pilote des trottinettes électriques**

Le programme pilote saisonnier des trottinettes électriques de la Ville en 2021 s'est déroulé de mai à novembre l'an dernier. On a fait appel à l'optique de l'accessibilité pendant le processus d'attribution du marché public; la sécurité et l'accessibilité ont été deux grandes priorités dans la pondération des propositions des entreprises soumissionnaires. On a aussi tenu compte de l'accessibilité pendant toute la saison. On avait entre autres prévu :

- la représentation du BA aux réunions hebdomadaires avec chaque entreprise, aux réunions toutes les deux semaines avec le groupe de

travail des directions générales et aux réunions toutes les deux semaines pour les activités de communication;

- la consultation d'un groupe d'intervenants dans le domaine de l'accessibilité. Ce groupe, qui a tenu plus de cinq réunions, était constitué de représentants de l'INCA, du CCB, de l'AEBC, de l'ODC et du CCA de la Ville. Trois de ces réunions se sont déroulées à l'extérieur des différents établissements de la Ville pour les démonstrations du braille et des émissions sonores avec les trois fournisseurs de trottinettes électriques;
- une assemblée spéciale du CCA s'est déroulée le 14 décembre 2021.

Des intervenants ont ouvertement parlé des inquiétudes que font peser les trottinettes électriques, en raison de leur présence dans les rues de la Ville, sur la sécurité et l'accessibilité. Les principales inquiétudes portaient sur les trottinettistes qui roulent sur les trottoirs et sur les trottinettes électriques mal stationnées. Si le personnel et les entreprises qui fournissent ces trottinettes ont proactivement réglé ces problèmes grâce à la technologie et à la dotation pendant la saison 2021, ces difficultés perdurent. Les intervenants ont fait valoir que le risque posé par ces appareils était inadmissible et ont fortement recommandé d'interdire les trottinettes électriques dans les rues. Le CCA a tenu en janvier 2022 une assemblée spéciale pour s'assurer qu'il continuera de participer à ce processus et pour permettre d'informer le Conseil municipal avant de rendre une décision sur le programme de 2022. Le rapport annuel sur le PAMVO de 2022 comprendra de l'information sur cette assemblée et sur l'évolution de ce programme.

## **INITIATIVES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE EN 2021**

La Ville reçoit continuellement des demandes de services, des commentaires et des demandes de renseignements sur l'accessibilité et y donne suite, conformément aux exigences de la LAPHO. En 2021, le BA a reçu un total de 24 demandes de services liés à l'accessibilité par l'entremise du Centre d'appels 3-1-1. Ces demandes sont d'abord adressées au BA, puis transmises à la direction générale compétente pour suite à donner, dans les cas nécessaires.

On peut catégoriser comme suit, selon les cinq normes sur l'accessibilité, les demandes déposées En 2021:

- 17 % : services à la clientèle;
- 29 % : milieu bâti;
- 17 % : information et communications;

- 29 % : transport;
- 4 % : emploi.

Outre ces demandes, le BA a aussi reçu une demande (4 %) pour un format accessible et une aide à la communication.

Le BA a également reçu de nombreuses plaintes et questions et de multiples commentaires des résidents sous la forme de courriels adressés dans la boîte de réception générale du Bureau, ainsi que de nombreux appels téléphoniques passés directement aux membres du BA.

Les commentaires sur les services, les programmes et les installations de la Ville sont absolument essentiels pour lui permettre de continuer d'améliorer l'accessibilité. Le BA continuera de travailler en collaboration avec le CCA, les organismes communautaires et les résidents pour prendre connaissance des commentaires sur l'accessibilité et y donner suite comme il se doit.

En 2020, la DGSNC a lancé, par l'entremise du Centre d'appels 3-1-1, les Services relais (SRV) à l'intention des résidents d'Ottawa, pour donner suite aux commentaires déposés par la communauté des personnes sourdes. Ce service permet aux personnes qui sont sourdes, malentendantes ou qui ont des difficultés d'élocution de faire des appels à l'aide d'Internet et de technologie cellulaire. Les personnes qui appellent en utilisant les SRV sont mises en contact avec un interprète dans la langue des signes qui offre des services d'interprétation en temps réel. Elles peuvent s'exprimer dans leur première langue, dans l'ASL ou dans la LSQ en posant des questions ou en adressant des demandes à la Ville. Cette initiative se poursuit au moment d'écrire ces lignes.

En outre, la DGSNC a lancé en janvier 2021, dans les deux langues officielles, l'application mobile de la Ville d'Ottawa. Cette application permet aux résidents d'avoir accès aux services en ligne à partir de leur appareil mobile, ce qui est pratique. Grâce à cette application, les résidents peuvent désormais signaler les problèmes non urgents comme les nids-de-poule, les graffitis et les difficultés dans la collecte des déchets et s'épargner l'obligation de passer un appel ou de se rendre en personne dans un Centre du service à la clientèle.

Dans le cadre de son initiative de programmation accessible, la DGLCI a augmenté la participation aux programmes récréatifs dans lesquels on offre des mesures d'adaptation aux personnes en situation de handicap, en évaluant et en révisant continuellement les options de cette programmation en 2021. On a entre autres mis au point et réalisé le programme virtuel « Variété à domicile » à l'intention des adultes qui ont des troubles du développement et des déficiences intellectuelles quand d'autres

programmes ont été interrompus. Cette direction générale a aussi offert des programmes adaptés pour la saison estivale, ce qui a donné aux personnes en situation de handicap l'occasion de poursuivre leurs activités récréatives lorsque les programmes communautaires ont été limités. La DGLCI a aussi adapté la structure de ses programmes de loisirs sociaux inclusifs pour pouvoir répondre à la demande lorsque des établissements récréatifs ont été fermés pendant la durée des confinements et a aussi pris des dispositions pour relancer les programmes afin d'abaisser le taux des annulations dans le cadre des programmes.

En 2021, les SPU ont mené des consultations sur le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités (le Plan de SBEC), comme l'exige la *Loi de 2018 pour plus de sécurité en Ontario*. On a aussi proposé activement et offert sur demande des mesures d'adaptation et d'aide pour les personnes en situation de handicap. Le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités relève désormais de la DGSSC; toutefois, on continuera d'offrir des ressources accessibles dans le cadre des consultations publiques qui seront menées.

De concert avec plusieurs autres directions générales, la DGSSC continue de mettre en œuvre le Plan relatif aux personnes âgées 2020-2022. Si la COVID- 19 a pénalisé les plans mis au point à l'origine pour les initiatives liées, 24 mesures ont été adaptées afin de produire les résultats voulus. Ces mesures continuent de tenir compte de la diversité des personnes âgées et donnent la priorité à l'accessibilité.

Le programme Snow-Go prévoit un service de jumelage à l'intention de ceux et celles qui doivent faire appel à un entrepreneur ou à un membre de la collectivité pour le déneigement. Ce programme permet d'offrir, aux aînés et aux personnes en situation de handicap dont les revenus sont faibles, une aide financière pour les services de déneigement. En 2021, 137 799 \$ ont été attribués à neuf organismes dans le cadre du Programme Snow-Go et du Programme d'aide Snow-Go.

La Bibliothèque publique d'Ottawa continue d'apporter de l'aide aux aînés et aux personnes en situation de handicap dans le cadre de son programme des Services à domicile : ce programme consiste à livrer sur demande des ouvrages de bibliothèque à domicile. On a continué d'offrir ce programme en y apportant des mises au point parce que le personnel ne pouvait plus entrer dans les foyers de soins de longue durée.

En outre, grâce au financement apporté par le Plan relatif aux personnes âgées et en partenariat avec la DGLCI, la Bibliothèque a produit une série d'ateliers virtuels sous le titre « Vendredis santé » : ce programme se déroule en anglais chaque semaine et en français toutes les deux semaines. Le programme comprend des activités comme le yoga, la remise en forme, le tai-chi, la peinture, la calligraphie d'arabesques et le

croquis; toutes ces activités sont adaptées aux besoins et aux niveaux d'aptitude physique des aînés. Les résidents sont extrêmement reconnaissants de ces services accessibles, qui leur permettent de continuer d'avoir accès à ces ouvrages de bibliothèque sans avoir à sortir de chez eux.

En décembre 2021, OC Transpo a simplifié les exigences à respecter pour les clients des transports en commun accompagnés d'animaux d'assistance, en cessant de délivrer ou d'exiger les cartes d'identité pour animal d'assistance. Ce changement permet à OC Transpo de mieux s'aligner sur les organismes de transport en commun de toute la province et de mieux respecter la LAPHO. Les clients qui ont déjà la carte d'identité pour animal d'assistance peuvent continuer de s'en servir jusqu'à l'expiration de cette carte ou faire appel à d'autres éléments d'identification comme des gilets, des harnais ou d'autres indicateurs visuels permettant clairement de savoir qu'il s'agit d'un animal de service, une lettre signée par un professionnel de la santé réglementé qui confirme qu'ils ont besoin d'un animal d'assistance pour des raisons liées à un handicap, ou encore d'autres éléments de l'identité comme une carte d'identité des chiens-guides du ministère du Procureur général de l'Ontario.

En 2021, la DGPIDE a installé 16 bancs publics accessibles dans 16 quartiers de tout le territoire de la Ville afin de continuer d'augmenter le nombre d'aires de repos disponibles et de permettre d'améliorer la mobilité des aînés et des personnes en situation de handicap à Ottawa.

### **Priorités pour 2022**

De nombreuses initiatives mises en lumière dans ce rapport se poursuivront en 2022 et feront partie du prochain rapport annuel. Lorsque la Ville ne sera plus en situation d'urgence et qu'elle sera stable, d'autres initiatives reprendront.

Il ne fait aucun doute que la Ville et SPO continueront de lutter contre la COVID- 19 et d'enrayer les pressions qui pèsent sur la santé publique en 2022. Le BA continuera de consulter les directions générales touchées afin de s'assurer que les mesures d'intervention de la Ville sont accessibles pour tous les résidents.

Les partenariats et les consultations continueront de représenter les grandes priorités du BA dans le cadre du PAMVO de 2020-2024. Le BA continuera d'aider le personnel à consulter le CCA et d'autres intervenants communautaires. Il reste à la disposition des nouveaux organismes communautaires menés par et pour les personnes en situation de handicap afin de collaborer avec eux. Le BA continuera aussi d'enrichir ses relations dans le cadre de l'ONAP et du CAN, de même qu'avec le personnel qui se consacre aux lois à l'échelle fédérale et provinciale.

Dans une réunion tenue en 2018, le CCA a adopté une motion liée à la disponibilité et à la protection du stationnement accessible à Ottawa. Dans cette motion, on reconnaît les différentes priorités contradictoires qui découlent de l'enlèvement de places de stationnement désignées et de l'absence de places de stationnement sur le territoire de la Ville, par exemple dans les infrastructures cyclables. Les patios aménagés sur le bord des rues, dont le nombre a augmenté à cause de la COVID- 19, viennent accroître les pressions qui s'exercent sur ces places. Voici les résolutions adoptées dans cette motion :

- IL EST RÉSOLU QUE le CCA demande à la Ville d'Ottawa d'adopter des politiques et des pratiques officielles visant à promouvoir et à protéger la disponibilité des places de stationnement sur rue réservées aux titulaires de PSA dans la ville, notamment en exigeant ce qui suit :
  - Que des études sur l'utilisation soient réalisées avant d'éliminer des places réservées aux titulaires de PSA afin de bien évaluer les répercussions de l'élimination de ces places sur la communauté des personnes en situation de handicap
  - Que les places réservées aux titulaires de PSA éliminées soient réaménagées sur des rues voisines; et,
  - Que les places réservées aux titulaires de PSA ne soient éliminées qu'en dernier recours.
- IL EST RÉSOLU QUE le CCA doive être consulté avant l'élimination de toute place de stationnement sur rue réservée aux titulaires de PSA, notamment en ce qui concerne les conclusions des études sur l'utilisation de ces places.
- IL EST RÉSOLU QUE la présente motion soit examinée par le nouveau CCA en 2019.

Le CCA continue d'exprimer, dans le cadre des consultations, des inquiétudes à propos des places de stationnement sur rue perdues. C'est pourquoi le BA travaillera en collaboration avec le personnel afin de surveiller le nombre de places de stationnement sur rue et de veiller à ce qu'aucune place de stationnement ne soit enlevée chaque année, en plus d'encourager la consultation permanente sur cette question et de revoir les règlements municipaux et les politiques en vigueur pour s'assurer de protéger les places de stationnement à l'intention des personnes qui sont titulaires du permis de stationnement accessible.



En 2022, nous mettrons au point la formation destinée au personnel dans l'établissement de l'énoncé des répercussions sur l'accessibilité pour les rapports à soumettre au Comité et au Conseil municipal et nous en ferons la promotion. Le BA travaillera aussi de concert avec le personnel de la DGSNC pour mettre au point des lignes de conduite et des activités de formation se rapportant à l'accessibilité des réseaux sociaux.

Le personnel continue d'établir des rapports et des pièces justificatives sur l'accessibilité à l'intention du Comité et du Conseil municipal avant de les télécharger sur le site ottawa.ca. On s'attend à ce qu'il en vérifie la conformité avant de les soumettre au Bureau du greffier municipal. Le personnel est au courant des difficultés de ce processus, qui est actuellement en voie de révision. Il y a aussi les problèmes d'accessibilité dans la page SIRE E-Agenda utilisée pour avoir accès aux ordres du jour et aux procès-verbaux du Conseil municipal, des comités et des commissions. Les Services au Conseil municipal et aux comités sont sur le point de déployer, en 2022, un nouveau système qui sera plus accessible et plus convivial.

En 2022, nous reverrons la Politique sur l'accessibilité du Web de la Ville. Cette politique doit être mise à jour pour tenir compte de la DDP qui a été publiée en 2021, comme nous l'avons expliqué, ainsi que du nouveau contrat attribué pour l'épuration des documents afin de les rendre accessibles. Dans le cadre de ces mises à jour, le personnel des directions générales, dont le BA, les représentants du GTA, les Services de soutien aux activités et les chefs d'équipe des Services Web, aura aussi l'occasion de faire des commentaires. Le rapport annuel de l'an prochain comprendra un compte rendu sur cet examen.

## **Élections municipales de 2022**

Le Bureau des élections continuera de respecter la LAPHO de 2005, les normes et les règlements d'application correspondants, ainsi que les dispositions sur l'accessibilité de la *Loi de 1996 sur les élections municipales* (LEM).

Le Projet de loi 181 (*Loi de 2016 sur la modernisation des élections municipales*) apporte à la LEM de nouvelles dispositions sur l'accessibilité. En vertu du paragraphe 12.1 (2), le greffier responsable de l'élection doit « préparer un plan pour le repérage, l'élimination et la prévention des obstacles pour les électeurs et les candidats handicapés et le met[tre] à la disposition du public avant le jour du scrutin lors d'une élection ordinaire ». Le Bureau des élections consulte les membres désignés du Comité consultatif sur l'accessibilité lorsqu'on rédige la version provisoire du plan. Une fois achevé, ce plan est diffusé publiquement sur le site Web de la Ville.

On tiendra trois scrutins distincts, sur un total de sept jours de scrutin en présentiel, pour permettre aux électeurs de voter aux élections municipales de 2022. D'après le succès remporté dans les jours de scrutin par anticipation, le Bureau des élections s'attend à porter à neuf établissements, durant les quatre jours compris entre le samedi 24 septembre et le mardi 27 septembre 2022, le nombre de points spéciaux de vote par anticipation. Durant ce scrutin, on offrira l'option permettant de « voter partout » dans les lieux de scrutin, ce qui permettra aux électeurs de se présenter dans n'importe quel établissement, quelle que soit leur adresse, afin d'exercer leur droit de vote. Le scrutin par anticipation se déroulera le vendredi 7 octobre et le vendredi 14 octobre 2022; le scrutin même aura lieu le lundi 24 octobre 2022. Pendant ces jours de scrutin, les électeurs auront l'occasion de voter dans leur quartier. Conformément à la LEM, tous les bureaux de scrutin seront parfaitement accessibles, comme nous l'expliquons en détail ci-après.

Dans le choix des bureaux de scrutin pour les élections, l'article 45 de la LEM prévoit que le greffier a l'obligation officielle d'établir le nombre et la situation des bureaux de scrutin qu'il juge « plus pratiques pour les électeurs » dans une élection. Conformément au paragraphe 45 (2) de la LEM, « [l]orsqu'il choisit les emplacements des bureaux de vote, le secrétaire veille à ce que chacun d'eux soit accessible aux électeurs handicapés ».

Le paragraphe 45 (7) de la LEM oblige à prévoir, les jours de scrutin, un bureau de vote sur les lieux :

1. d'un établissement destiné à l'accueil, au traitement ou à la formation professionnelle de membres ou d'anciens membres des Forces canadiennes;
2. d'un établissement qui compte, le 1<sup>er</sup> septembre, au moins 20 lits occupés par des personnes handicapées, infirmes ou souffrant d'une maladie chronique;
3. d'une maison de retraite qui compte, le 1<sup>er</sup> septembre, au moins 50 lits occupés.

Outre les dispositions de la LEM, le Bureau des élections tient compte de la diversité géographique d'Ottawa (zones urbaines, banlieue et zones rurales), ainsi que de la composition sociale et économique de la population pour s'assurer que tous les électeurs sont sur un pied d'égalité du point de vue de l'accès dans chaque quartier et pour veiller à ne pas leur imposer de difficultés inconsidérées lorsqu'il s'agit de participer au processus démographique de l'élection de leurs représentants.

Conformément aux dispositions évoquées ci-dessus, le personnel de la Ville a répertorié environ 681 bureaux de vote pour les élections municipales de 2022. Il s'agit entre autres des établissements multirésidentiels offrant des soins et qui ne respectent pas le seuil du « nombre de lits » indiqués dans la loi, mais auxquels on a déjà fait appel comme bureaux de scrutin dans des élections municipales antérieures.

Comme il l'a fait dans les précédentes élections, le Bureau des élections reverra l'accessibilité de chaque bureau de scrutin. Le personnel de la Ville mènera des visites sur les lieux et remplira un aide-mémoire détaillé de l'accessibilité afin de s'assurer que tous les bureaux de scrutin sont accessibles pour les électeurs et les candidats en situation de handicap.

L'aide-mémoire de l'accessibilité a déjà mis au point de concert avec le personnel du Bureau de l'accessibilité et de la Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique de la Ville. Cet aide-mémoire permet d'évaluer des infrastructures comme des ascenseurs, les rampes d'accès, les mains courantes, l'éclairage et la largeur des portes. On portera à la connaissance des électeurs les fonctions accessibles sur le site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) et dans les lettres de notification des électeurs.

En misant sur les succès du déploiement des nouvelles technologies pendant les élections précédentes, le Bureau des élections continuera de publier plusieurs outils en ligne sur le site [ottawa.ca/votez](http://ottawa.ca/votez) en prévision des élections municipales de 2022. Ces outils en ligne permettront aux électeurs :

- de vérifier où ils peuvent voter;
- de s'assurer qu'ils sont inscrits dans les listes électorales;
- de s'inscrire dans les listes électorales;
- de modifier leur information dans les listes électorales;
- de vérifier les candidats dans leur quartier;
- de demander un bulletin de vote spécial par la poste.

Un autre outil en ligne permettra aux citoyens et candidats en ligne comme travailleurs électoraux dans les élections municipales de 2022.

Pour veiller à ce que le processus du scrutin en présentiel soit accessible pour tous les électeurs et toutes les électrices, le Bureau des élections mettra à leur disposition plusieurs outils d'accessibilité, dont :

- un bulletin de vote imprimé en gros caractères;

- une feuille à effet de loupe;
- la liste en braille des candidats;
- le modèle de bulletin de vote en braille;
- un numéro de téléphone cellulaire pour s'adresser à un employé du centre d'appels pendant les élections. Les électeurs pourront faire appel à cette fonction afin de communiquer avec le personnel du Bureau des élections et de lui lire leur bulletin de vote par téléphone.

En outre tous les bureaux pour le vote par anticipation spécial, tous les bureaux de vote par anticipation et tous les bureaux de vote dans les maisons de retraite et dans les établissements de soins de longue durée mettront à la disposition des électeurs une tabulatrice de vote accessible (TVA). La TVA permet aux électeurs en situation de handicap de voter en privé et de manière autonome en faisant appel à des fonctions accessibles, soit :

- un support visuel bilingue sur écran de 19 pouces, doté d'une fonction d'agrandissement des caractères et d'augmentation du contraste;
- un clavier en braille;
- des interrupteurs basculant de gauche à droite (boutons de gauche et de droite de couleur différente);
- un dispositif de commande au souffle;
- des casques d'écoute pour entendre les enregistrements bilingues.

Le Bureau des élections offrira des options aux électeurs qui ne pourront pas se rendre dans un bureau de scrutin en présentiel afin d'exercer leur droit de vote. Conformément à l'article 44 de la LEM, l'électeur peut nommer un ami ou un membre de la famille pour voter en son nom à titre de mandataire. Ce processus consiste à remplir et certifier au préalable le formulaire prévu dans la loi. En outre, les travailleurs électoraux peuvent aider les électeurs à exercer leur droit de vote en se rendant dans leur chambre dans les institutions ou dans un parc de stationnement hors d'un bureau de scrutin, selon une formule qu'on appelle aussi le « vote à proximité du bureau de scrutin ».

De plus, en réaction à la pandémie de COVID- 19, le personnel a revu la possibilité de mettre en œuvre une méthode de scrutin différente pendant les élections municipales de 2022, et le 23 mars 2022, le Conseil municipal a approuvé la mise en œuvre d'un processus de scrutin spécial par la poste pour les élections générales ainsi que pour les élections partielles qui pourraient se dérouler pendant le mandat 2022-2026 du Conseil municipal. Ce processus permettra aux électeurs admissibles, surtout ceux qui font

partie des groupes très risqués, dont les personnes âgées et les électeurs en situation de handicap qui sont plus vulnérables aux effets de la COVID- 19, de soumettre une demande au Bureau des élections afin de se faire envoyer par la poste un bulletin de vote spécial. Ce processus permet aux électeurs de remplir leur bulletin de vote à la maison et de le retourner par la poste ou de le livrer en mains propres au Bureau des élections (1221, chemin Cyrville, unité B); ou encore, les électeurs peuvent déposer leur bulletin de vote spécial dans les Centres du service à la clientèle.

Il est important de noter que cette approche électorale hybride ne remplace pas le scrutin en présentiel traditionnel. Les électeurs auront toujours l'occasion de voter en présentiel ou en donnant une procuration s'ils décident de le faire.

En 2022, environ 5 600 travailleurs électoraux devront suivre une formation qui prévoit une section formelle sur l'accessibilité. En outre, tous les employés de la Ville qui participent aux élections municipales de 2022 devront suivre la formation obligatoire sur la LAPHO. Les représentants du public recrutés comme travailleurs électoraux suivront une formation sur l'accessibilité dans le cadre de leur formation de travailleur électoral.

Le Bureau des élections a la volonté de respecter les exigences des normes sur l'emploi accessible et de s'assurer que l'accessibilité entre en ligne de compte dans ses pratiques de recrutement et d'embauche. Il continuera de prendre sur demande des mesures d'adaptation aux personnes en situation de handicap dans les milieux de travail pour tous les travailleurs des élections.

Au premier semestre de 2022, le Bureau des élections a l'intention de revoir ses initiatives planifiées pour l'accessibilité avec les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. En outre, et comme on l'indique dans le rapport publié par le Bureau du greffier municipal sous le titre « [Compte rendu sur les élections municipales de 2022 et modifications aux règlements et aux politiques liés aux élections](#) », le Bureau des élections est conscient de l'importance de promouvoir la diversité et l'inclusion au Conseil municipal et travaillera de concert avec les intervenants internes, dont le Bureau de l'accessibilité et différents groupes et organismes communautaires, afin de donner plus d'information sur les formalités à accomplir pour se porter candidat aux élections municipales de 2022.

Enfin, le lendemain du jour du scrutin, le Bureau des élections publiera, conformément aux exigences de la LEM, un rapport sur le recensement, l'enlèvement et la prévention des obstacles qui pourraient pénaliser les électeurs et les candidats en situation de handicap.

## **Treat Accessibly**

À l'automne cette année, en partenariat avec le Bureau du maire, le Bureau du protocole et les SIPRM, la Ville prêtera son concours à l'initiative Treat Accessibly en faisant la promotion et en assurant la diffusion de l'événement annuel Friandises ou bêtises avec le maire, qui se tient à l'hôtel de ville.

Treat Accessibly est un mouvement qui vise à rendre l'Halloween accessible pour tous et pour toutes, en plus d'accélérer la sensibilisation à l'accessibilité et l'inclusion en distribuant des friandises à la fin du parcours.

Ce programme familial populaire a pris beaucoup de vitesse depuis qu'il a été lancé en 2017, et l'an dernier, la Ville de Toronto s'est alliée à d'autres municipalités de l'Ontario, dont Vaughan, Brampton, Mississauga, Ajax, Hamilton et Oshawa, afin de promouvoir chaque année l'initiative dans ses activités générales de communication. Elle a aussi pu compter sur trois grandes sociétés commanditaires, soit Canadian Tire, Remax et Kinder.

Treat Accessibly promeut ce mouvement en faisant appel à différentes méthodes, dont les réseaux sociaux, les piquets sur pelouse et les drapeaux pour les maisons participantes.

## **Conclusion**

Même si l'état d'urgence s'est poursuivi à Ottawa sur la plus grande partie de 2021, le BA a continué d'être réceptif et souple en veillant à aider les résidents et le personnel. Nous continuons d'être conscients des incidences de l'état d'urgence chronique sur les personnes en situation de handicap et les aînés. Les programmes, les services et les programmes d'aide essentiels aux personnes en situation de handicap et aux aînés ont continué d'être pénalisés, ce qui donne lieu à des conséquences physiques, sociales, mentales et affectives. Il ne fait aucun doute que le BA devra continuer d'apporter son concours pendant encore des années afin de protéger les résidents vulnérables contre ces chocs soutenus. Nous continuons d'entrevoir et de promouvoir une ville parfaitement inclusive pour tous les résidents, pendant l'état d'urgence continu et durant les périodes subséquentes de reprise et de guérison.

Bien que nous sachions qu'il y a encore beaucoup de travail à accomplir, nous sommes fiers du leadership exercé par la Ville afin de réduire les obstacles pendant l'état d'urgence chronique. Nous avons fait part de nos succès et des leçons que nous avons apprises aux municipalités et aux organisations de toute la province et dans l'ensemble du pays. Nous continuerons d'échanger les règles de l'art avec le gouvernement

provincial et le secteur public et de travailler en collaboration pour éliminer en Ontario les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité.

Même si nos priorités restent réactives et souples, la Ville continue de se consacrer aux objectifs du PAMVO de 2020-2024. Nous continuons de promouvoir le mot d'ordre « Rien sans nous » dans les projets, les services et les programmes de la Ville. La consultation des personnes en situation de handicap est essentielle dans notre vision pour une ville parfaitement inclusive et accessible. Nous continuons de rechercher les occasions de collaboration et de concertation avec les autres organismes qui sont les chefs de file de l'accessibilité. Lorsque la Ville basculera dans sa phase de reprise, les occasions seront nombreuses de réfléchir aux progrès accomplis et de veiller à actualiser les politiques et les processus pour tenir compte des pratiques inclusives adoptées depuis 2020.

La Ville continuera de rendre des comptes au gouvernement provincial, au Conseil municipal, au CCA et au grand public sur l'accessibilité de nos services, de nos programmes et de nos installations dans le cadre de ces comptes rendus annuels.

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Il n'y a pas de répercussions financières liées à ce rapport.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

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

## **COMMENTAIRES DES CONSEILLERS MUNICIPAUX**

Sans objet.

## **COMMENTAIRES DES COMITÉS CONSULTATIFS**

Une réunion extraordinaire a eu lieu avec le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) le 12 avril 2022 pour discuter du contenu du rapport, qui mentionne quelques avancées et difficultés en lien avec l'accessibilité en 2021. Bien que le CCA ne se soit pas exprimé formellement, vous trouverez ci-dessous les commentaires qu'il a formulés lors de la réunion.

Le CCA est d'accord avec la poursuite du projet pilote, qui permet aux conseillers d'obtenir des fonds pour fournir des aides à la communication accessibles aux résidents. Il a demandé à l'agent d'accessibilité de collaborer avec les Services au

Conseil municipal et aux comités à la promotion du projet et de voir à l'utilisation des fonds.

Le CCA est heureux que la Ville se soit engagée à garantir que ses programmes, installations et services sont accessibles. Toutefois, les membres continuent de dire qu'il faut améliorer la communication pour que tous les résidents soient au courant des initiatives d'accessibilité. Ils encouragent la municipalité à inclure ce domaine tôt dans les projets et à garantir que tous peuvent participer aux consultations. Ils proposent également que cet engagement soit mis de l'avant dans toutes les formations internes.

Comme il est indiqué dans le rapport, le CCA est encore préoccupé par le manque de places de stationnement accessibles dans les rues d'Ottawa. Des demandes concurrentes ont entraîné la perte de places de stationnement sur rue et de places où il est interdit de se stationner réservées aux titulaires d'un permis de stationnement accessible. L'agent d'accessibilité poursuivra son travail avec le CCA et les directions générales dont les projets ont des répercussions sur le stationnement sur rue pour assurer la tenue de consultations adéquates, comme l'exige la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le CCA a demandé à l'agent d'accessibilité de consulter d'autres municipalités pour établir des pratiques exemplaires.

## **CONSULTATION**

Comme nous l'indiquons dans ce rapport, le CCA joue un rôle important en exprimant des commentaires sur l'accessibilité dans le cadre des initiatives de la Ville. Ce comité est consulté toute l'année sur de nombreux projets, services et programmes. À la demande du CCA, nous consultons tous les membres du comité sur ce rapport dans le cadre d'une réunion extraordinaire.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Toutes les données et les initiatives présentées dans le présent rapport visent à éliminer ou à réduire les obstacles à l'accessibilité dans les domaines du service à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, des transports et des achats. Chaque année, la Ville d'Ottawa fait la preuve de son engagement en matière d'accessibilité en faisant appel à l'expertise du CCA pour des projets cadrant avec les priorités stratégiques du Conseil qui font progresser le dossier au profit des résidents, des visiteurs et des employés.

## **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 améliorent continuellement les infrastructures de la Ville pour répondre aux besoins des résidents, des visiteurs et des employés en situation de handicap. Les travaux réalisés respectent les Normes de conception accessible de la Ville.

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 service 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 CLIMATIQUES**

Sans objet.

## **RÉPERCUSSIONS ÉCONOMIQUES**

Sans objet.

## **RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES**

La LAPHO, qui régit les travaux exposés dans ce rapport, prévoit des exceptions particulières et générales, dans la conception des normes sur les locaux publics du RNAI, qui protègent 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 SUR LES AUTOCHTONES, SUR LES GENRES ET SUR L'ÉQUITÉ**

### **Considérations relatives aux politiques autochtones**

La recherche nous apprend que les peuples autochtones sont démesurément susceptibles d'être victimes de handicap, notamment les troubles de la santé mentale,

par rapport à l'ensemble de la population. Dans les travaux que nous menons afin d'améliorer l'accessibilité pour tous et pour toutes, nous tâchons d'être attentifs aux peuples autochtones et de nous consacrer à nouer des relations pour assurer l'inclusion à part entière des personnes autochtones en situation de handicap. Nous en faisons état dans le PAMVO de 2020-2024 dans le cadre de notre volonté d'adopter un plan d'accessibilité inclusif.

Dans l'élaboration du PAMVO de 2020-2024, le BA a intégré dans nos efforts de sensibilisation de nombreux organismes autochtones. Nous continuons d'échanger de l'information avec les organismes autochtones dans nos activités de communication. Nous avons aussi demandé les conseils du spécialiste de la Ville dans les relations avec les Autochtones sur les moyens à prendre pour nouer des relations avec les organismes qui appuient les personnes autochtones en situation de handicap. Ces efforts se poursuivront.

### **Incidences sur les genres et sur l'équité**

Le Bureau de l'accessibilité (BA) reconnaît que la COVID- 19 a démesurément pénalisé les personnes en situation de handicap, et ces répercussions sont encore plus importantes pour les femmes et les personnes des diverses identités de genre, de même que pour les autres groupes méritant l'équité. En communiquant avec le public à propos des répercussions liées à la COVID- 19 pour les événements se rapportant aux personnes en situation de handicap, le BA s'est assuré d'inclure les organismes communautaires représentant les femmes et les personnes de diverses identités de genre en situation de handicap. L'information a été diffusée sur les réseaux sociaux, par la poste et par l'entremise des organismes communautaires afin d'assurer un vaste rayonnement.

Le BA participe à l'équipe de la condition féminine et de l'équité des genres, qui réunit différentes directions générales, afin de s'assurer que les femmes et les personnes de diverses identités de genre en situation de handicap sont représentées dans la Stratégie sur la condition féminine et d'équité des genres.

Le BA continue de travailler en étroite collaboration avec le CCA, qui regroupe parmi ses membres les représentants des diverses identités de genre afin d'éclairer nos travaux.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES**

Les répercussions sur les risques dans ce rapport sont liées aux cas de non-conformité avec les obligations prévues dans la LAPHO.

La LAPHO précise que si l'on constate qu'une personne ou une organisation a contrevenu à une disposition d'une norme d'accessibilité ou d'un autre règlement, le directeur 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.

Si une personne ou une organisation ne se conforme pas à un ordre et qu'il n'est pas interjeté appel de cet 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 en vertu de la LAPHO est passible, sur déclaration de culpabilité :

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

Comme nous le précisons ci-dessus, la Ville a déclaré au gouvernement provincial les cas de non-conformité en ce qui a trait aux normes des sites et contenus Web de l'article 14 du RNAI en 2015, 2017 et 2019. La Ville a actualisé son accord de plan de conformité avec le gouvernement provincial en 2020. L'accord de plan de conformité de 2020 est reproduit dans la **pièce 4** de ce rapport. L'accord définit dans leurs grandes lignes les mesures que prend la Ville pour respecter les exigences de la loi. Les directeurs généraux sont au courant de ce risque.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Les initiatives exposées dans ce rapport ont une incidence positive sur les personnes en situation de handicap sur tout le territoire de la Ville. De nombreuses initiatives dont fait état ce rapport apportent aussi des avantages aux résidents des zones rurales. Les infrastructures rurales sont comprises dans le programme de travaux de réfection de la Ville, ce qui permet d'apporter d'importantes améliorations aux infrastructures de l'accessibilité.

## **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 aux contenus Web accessibles. Les personnes-ressources spécialisées de la Direction générale des technologies de l'information et de la Direction des services Web sont indispensables pour permettre à la Ville de continuer de respecter l'article 14 du RNAI. Toutes les directions générales de la Ville interviennent dans la Stratégie de mise en œuvre des Règles WCAG, qui vise à respecter la LAPHO le plus tôt possible, compte tenu des complications de la COVID- 19.

## **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. L'intersectionnalité entre aussi en ligne de compte dans les plans d'accessibilité pour veiller à ce qu'ils cadrent avec les autres efforts de la Ville, dont les efforts déployés dans le cadre de la Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres, des activités du Secrétariat de la lutte contre le racisme et du Plan d'action de réconciliation.

## **PIÈCES JUSTIFICATIVES**

Pièce 1 – Processus de consultation du Comité consultatif sur l'accessibilité

Pièce 2 – Politique sur l'accessibilité

Pièce 3 – Procédures concernant les formats accessibles et les aides à la communication

Pièce 4 – Instructions concernant l'énoncé des répercussions sur l'accessibilité

Pièce 5 – Initiatives du Plan d'accessibilité municipal

Pièce 6 – Compte rendu annuel du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa

Pièce 7 – Rapport au gouvernement provincial sur la conformité de la Ville d'Ottawa à la LAPHO en 2021

Pièce 8 – Accord de plan de conformité de la Ville d’Ottawa aux WCAG

Pièce 9 – Compte rendu sur l’Accord de plan de conformité 2021 de la Ville d’Ottawa

Pièce 10 – Motion du CCA, version provisoire du budget de fonctionnement et du budget des immobilisations de 2022

Pièce 11 – Lignes directrices sur la conception des intersections protégées

### **SUITE À DONNER**

Les efforts consacrés par la Ville d’Ottawa à respecter les exigences de l’accessibilité de la LAPHO et du RNAI s’inscrivent dans le cadre de vastes efforts concertés par l’entremise du BA 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 RNAI.