

**Report to
Rapport au:**

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

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

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

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

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

Ward: CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE File Number: ACS2020-OCC-GEN-0027

**SUBJECT: CITY OF OTTAWA MUNICIPAL ACCESSIBILITY PLAN – ANNUAL
UPDATE (2020)**

**OBJET: LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ MUNICIPAL DE LA VILLE D'OTTAWA
(PAMVO) – COMPTE RENDU (2020)**

REPORT RECOMMENDATIONS

That the Finance and Economic Development Committee recommend that Council:

1. Receive the 2020 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan Update Report;
2. Receive the 2019 City of Ottawa AODA Compliance Report for information, as outlined in **Document 1** of this report.

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

Que le Comité des finances et du développement économique recommande au Conseil de recevoir :

1. Le rapport de mise à jour du Plan municipal d'accessibilité de la Ville d'Ottawa pour 2020 ;
2. Le Rapport de conformité de la Ville d'Ottawa pour obtenir de l'information, tel qu'il est décrit dans la **pièce 1** du présent rapport;

EXECUTIVE SUMMARY

As required under the *Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR)* of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (2005)*, the City of Ottawa prepares an annual status report on the progress of the organization's multi-year accessibility strategy to prevent and remove barriers to accessibility. This will be the final update on the City's 2016-2020 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan (COMAP), approved by Council on March 23, 2016. The new 2020-2024 City of Ottawa Municipal Accessibility Plan has been submitted to the Finance and Economic Development Committee and Council as a separate report.

This 18th annual report provides a status update on the corporation's progress in 2019, towards that strategy. This includes details of improvements to City services, programs, information, communications, goods and facilities, broken down into the five standards of the AODA: Customer Service, Information and Communications, Employment, the Design of Public Spaces, and Transportation (**Document 2**). These improvements demonstrate our commitment to meeting the legislated requirements of the AODA as well as non-legislated improvements, which support the inclusion and full participation of people with disabilities in our City, including residents, employees and visitors.

Details of the City's compliance with the AODA will be discussed later in this report.

Many of the initiatives outlined in this report have become part of regular business at the City, integrated in operations, and we will continue to report on their progress in the 2020-2024 plan as they continue to expand, evolve and increase accessibility.

The AODA requires large organizations, such as the City, to, "establish, review and update their accessibility plans in consultation with persons with disabilities and if they have an established accessibility advisory committee, they shall consult with the committee". With the closing of the 2016-2020 COMAP, in 2019, the City conducted a comprehensive public engagement process on the accessibility of City programs, services and facilities. Over 200 residents participated in the consultations through a

variety of outreach methods, including a survey conducted online or by phone, in-person consultations or a community toolkit for groups to provide feedback without City staff present. The information was collated and shared with departments to assist in identifying gaps and developing initiatives to form the 2020-2024 COMAP. More information on the public engagement process can be found in the 2020-2024 COMAP.

RÉSUMÉ

Conformément aux exigences du Règlement de l'Ontario sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, la Ville d'Ottawa prépare un rapport annuel d'étapes sur l'avancement de sa stratégie pluriannuelle d'accessibilité afin de prévenir et d'éliminer les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité. Il s'agit du compte rendu définitif sur le Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa (PAMVO) de 2016-2020, approuvé par le Conseil municipal le 23 mars 2016. Le nouveau Plan municipal d'accessibilité de la Ville d'Ottawa pour 2020-2024 a été soumis au Comité et au Conseil des finances et du développement économique à titre de rapport distinct.

Le 18^e rapport annuel fait le point sur les progrès accomplis par la Ville en 2019 dans la réalisation de sa stratégie. Ce rapport comprend des précisions sur les améliorations apportées aux services, aux programmes, à l'information, aux activités de communication, aux biens et aux infrastructures de la Ville; ces améliorations sont réparties selon les cinq normes de la LAPHO, à savoir le service à la clientèle, l'information et la communication, l'emploi, la conception des espaces publics et le transport (**pièce 2**). Ces améliorations témoignent de notre volonté de respecter les exigences officielles de la LAPHO et de réaliser les améliorations non prévues dans la loi, afin de promouvoir l'inclusion et la participation entière des personnes handicapées dans notre Ville, dont les résidents, les employés et les visiteurs.

Le lecteur trouvera plus loin, dans ce rapport, les détails des mesures adoptées par la Ville pour se conformer à la LAPHO.

De nombreuses initiatives exposées dans le présent rapport font désormais partie des activités normales de la Ville, puisqu'elles sont intégrées dans ses opérations, et nous continuerons de rendre compte des progrès accomplis dans le plan de 2020-2024, puisque ces initiatives continuent de s'étendre, d'évoluer et d'améliorer l'accessibilité.

La LAPHO oblige les organismes importants comme la Ville à « établir, examiner et actualiser leur plan d'accessibilité en consultation avec les personnes handicapées. Ils consultent aussi leur comité consultatif de l'accessibilité, s'ils en ont un ». Puisque le PAMVO de 2016-2020 a pris fin en 2019, la Ville a mené une vaste consultation

publique sur l'accessibilité de ses programmes, services et infrastructures. Plus de 200 résidents ont participé aux consultations, qui se sont déroulées en faisant appel à différentes méthodes de rapprochement, dont un sondage mené en ligne ou au téléphone, des consultations en personne ou une trousse d'outils communautaire pour les groupes qui souhaitent faire des commentaires sans la présence du personnel de la Ville. L'information a été réunie et transmise aux directions générales pour leur permettre de recenser les lacunes et de mettre au point des initiatives appelées à constituer le PAMVO de 2020-2024. Le lecteur trouvera, dans le PAMVO de 2020-2024, de plus amples renseignements sur le déroulement de la consultation publique.

CONTEXTE

L'application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et de son règlement d'application continue de représenter une priorité pour la direction et le personnel de la Ville d'Ottawa. La Ville a travaillé en collaboration avec la province de l'Ontario, le Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville et les résidents afin de mettre en œuvre la loi et d'identifier et d'éliminer les obstacles aux services municipaux.

Les dispositions de la LAPHO et, en particulier, ses normes sur les services de transport ne s'appliquent pas à OC Transpo, puisque cet organisme est réglementé indépendamment par le gouvernement fédéral. OC Transpo dépose toutefois effectivement des comptes rendus annuels sur l'accessibilité dans le rapport sur le PAMVO et s'est engagée à respecter l'esprit et l'intention de la LAPHO. OC Transpo participe aussi, tous les deux ans, à l'établissement du rapport sur la conformité destinée au gouvernement provincial. Le Service de transport en commun a mené plusieurs initiatives afin de réaliser cet objectif, selon les modalités exposées dans ce rapport.

Bien qu'elles soient régies par des conseils d'administration distincts, la Bibliothèque publique d'Ottawa et Santé publique Ottawa déposent des rapports auprès de la Ville sur l'application de la LAPHO. Le Service de police d'Ottawa, qui est considéré comme un « organisme important » distinct, respecte les différents délais de prescription dans l'application de la loi.

ANALYSE

Rapport sur la conformité à l'intention du gouvernement provincial

La Ville d'Ottawa doit déposer tous les deux ans, auprès du gouvernement provincial, un rapport sur la conformité. Elle s'engage à respecter des rapports rigoureux et véridiques. Chaque direction générale doit réunir l'information afin de soumettre un manuel et une attestation, qui est signée par le directeur général. Cette information est ensuite compilée dans la réponse de la Ville, que le greffier municipal dépose auprès du gouvernement provincial. Veuillez consulter, dans la **pièce 1**, le Rapport sur la conformité en 2019 à l'intention du gouvernement provincial.

En 2015, 2017 et 2019, la Ville a déclaré un cas de non-conformité à l'article 14 du RNAI, s'agissant de respecter les exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA). Le gouvernement provincial a demandé à la Ville de déposer, avec chaque rapport de non-conformité, un Plan de convention de conformité exposant les mesures à prendre pour respecter parfaitement les exigences (cf. la **pièce 3** du Plan de convention de conformité de 2019). La Ville continue d'adresser au gouvernement provincial des commentaires pour lui faire savoir que bien que nous soyons très fidèles à l'intention des normes, il n'est pas possible de les respecter parfaitement en permanence et qu'il est plus utile de mettre en œuvre un plan, des politiques et des activités de formation que de respecter des directives rigoureuses. Un énorme volume de travail est consacré à la réalisation des sites Web, des contenus Web et des applications de la Ville afin d'en améliorer l'accessibilité pour tous les résidents, dont les personnes handicapées. Il sera question plus en détail, dans la section Information et communication de ce rapport, des plans, des politiques et des activités de formation portant sur les Règles WCAG et mis en œuvre par la Ville.

En 2019, La Ville a aussi déclaré qu'elle n'était pas conforme aux Normes pour la conception des espaces publics. Ce cas de non-conformité se rapportait à un vaste espace de stationnement accessible (type A) aménagé dans un terrain de stationnement de la Ville et qui, pour des raisons techniques, ne pouvait pas être aménagé afin de respecter la largeur exigée de 3 400 mm pour le type A. L'espace a été construit selon une largeur qui accuse un écart en moins de 450 mm par rapport à la largeur exigée. Il s'agit d'un écart dont la Ville doit faire état dans ses rapports de non-conformité pour l'ensemble des normes. On ne connaît toujours pas les répercussions des cas de non-conformité par rapport à ces normes.

Compte rendu : loi et règlement sur l'accessibilité du gouvernement provincial

Comme l'indique le compte rendu de 2019, l'honorable David Onley a été nommé, en 2017, pour procéder à la troisième révision de la LAPHO. Le 7 mars 2019, le gouvernement a déposé la Révision législative 2019 de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario devant l'Assemblée législative de cette province. Ce rapport a été rendu public dès qu'il a été déposé. Il prévoit d'importantes réformes afin de triompher des obstacles qui se dressent toujours, dans toute la province, contre les personnes handicapées et prévoit 15 recommandations.

Depuis que ce rapport a été publié, le gouvernement provincial a lancé deux initiatives pour donner suite à ces recommandations. La première consiste à investir 1,3 million de dollars sur deux ans pour permettre à la Fondation Rick Hansen de lancer le Programme de certification de l'accessibilité de cette fondation en Ontario afin de pouvoir triompher des obstacles dans les immeubles. Grâce à ce financement, 250 immeubles dans 10 municipalités de tout l'Ontario pourront mériter sans frais une cote de certification de l'accessibilité de la Fondation Rick Hansen. Les demandes de financement devaient être présentées en mars 2020. Étant donné que le programme de certification comporte des frais de renouvellement pour les municipalités et que la Ville d'Ottawa a déjà des normes bien établies en matière de conception de l'accessibilité pour ses espaces publics, la Ville d'Ottawa n'a pas poursuivi ce programme.

En janvier 2020, le gouvernement provincial a annoncé qu'il établirait une nouvelle structure-cadre pour continuer d'accomplir des progrès dans l'accessibilité dans l'ensemble des ministères, en s'en remettant au rapport Onley et aux commentaires des partenaires, des organismes et des personnes handicapées.

La structure-cadre « Faire progresser l'accessibilité en Ontario » viendra orienter les travaux du gouvernement provincial dans quatre secteurs essentiels :

- Éliminer les obstacles dans l'environnement bâti;
- Prêcher par l'exemple au gouvernement;
- Accroître la participation des personnes handicapées dans l'activité économique;
- Améliorer la compréhension et la connaissance de l'accessibilité.

La Ville a hâte de travailler en collaboration avec le gouvernement provincial pour la mise en œuvre de cette nouvelle structure-cadre dans l'ensemble des ministères de ce gouvernement.

En septembre 2019, la Ville a déposé, auprès du gouvernement provincial, des commentaires sur les changements qu'elle propose d'apporter aux Normes pour l'information et les communications, soumises par le Comité de l'élaboration des normes du gouvernement provincial (**pièce 4**). Ces commentaires portaient sur 23 recommandations, à savoir :

- Les exigences de la rétroaction (articles 11 et 80.50);
- L'utilisation du format de document portable (PDF);
- L'examen final du libellé de la réglementation;
- Les produits et les étiquettes de produits;
- La détermination de la pertinence (paragraphe 12.2 du règlement);
- L'intervention en temps opportun;
- L'accord entre les personnes handicapées et les organismes;
- L'harmonisation de l'article 12;
- Les formats convertibles sur demande;
- Les traductions en ASL et en LSQ sur demande;
- Les exigences se rapportant aux situations d'urgence;
- Les résultats inadmissibles dans les cas d'urgence et les préparatifs;
- Les applications mobiles et les nouvelles technologies (article 14);
- Les achats;
- La différenciation des organismes et les organismes à fort impact;
- Les travaux importants de réactualisation (article 14);
- Le caractère pratique (article 14);
- L'harmonisation et l'application de l'ensemble des exigences (article 14);
- L'exemption des réseaux extranet (article 14);
- L'exemption des réseaux intranet (article 14);
- L'exemption en vigueur avant 2012 (article 14);
- Le sous-titrage des émissions diffusées en direct et la description audio;
- La localisation des sites hôtes (article 14).

Dans l'ensemble, la Ville a constaté que les recommandations exprimées par le Comité des normes ne tenaient pas compte des nombreuses subtilités hiérarchisées dans le respect des exigences des Règles WCAG 2.0 (AA) pour les sites Web et le contenu Web.

Dans la rétroaction, on a demandé au gouvernement provincial de donner des directives plus circonstanciées afin d'éclaircir la documentation, les exigences, ainsi que les types et la fréquence des rapports afin de démontrer en permanence le statut de la conformité WCAG 2.0 (AA) dans le cycle des rapports d'attestation et en continu.

Dans l'ensemble, le personnel de la Ville était d'accord pour dire que de nombreuses recommandations initiales du Comité de l'élaboration des normes respectaient l'esprit et l'intention de la LAPHO.

Le Comité provincial de l'élaboration des Normes sur les soins de santé est en train de rédiger un ensemble de recommandations provisoires sur ce que devrait être le contenu de ces nouvelles normes. L'on s'attend à ce que le Comité rende public, d'ici la fin de l'année, ses recommandations provisoires, ce qui permettra au public de faire des commentaires. Le Comité de l'élaboration des normes se penchera sur les commentaires qui lui seront adressés pour finaliser les recommandations qu'il adressera au gouvernement provincial.

Compte rendu sur le projet de loi C-81 : Loi canadienne sur l'accessibilité

Le 21 juin 2019, le projet de loi C-81, soit la Loi canadienne sur l'accessibilité du gouvernement fédéral, a reçu la sanction royale. Dans son communiqué de presse, le gouvernement du Canada a déclaré que « grâce à cette loi, des millions de Canadiens en situation de handicap peuvent compter sur le gouvernement du Canada pour éliminer les obstacles qui nuisent à leur pleine participation à la société ». L'objectif de cette loi, qui s'adresse à tous et à toutes, en particulier aux personnes handicapées, consiste à s'assurer que le Canada sera sans obstacle d'ici le 1^{er} janvier 2040, en prenant les devants pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité dans tous les cas où des Canadiennes et des Canadiens ont des échanges avec des organismes responsables qui relèvent de la compétence fédérale. Il s'agit plus précisément :

- Des environnements bâtis (bâtiments et espaces publics);
- De l'emploi (perspectives d'emploi et politiques et pratiques sur l'emploi);
- Des technologies de l'information et de la communication (contenu numérique et technologies utilisées pour y avoir accès);
- De l'achat des biens et des services;
- De la réalisation des programmes et des services;
- Du transport (en avion et en train, en traversier et en autobus, pour les organismes de transport qui traversent les frontières provinciales ou internationales).

La Loi canadienne sur l'accessibilité et les changements correspondants apportés à la Loi sur les transports au Canada s'appliquent à OC Transpo, puisqu'il s'agit d'un organisme municipal de transport en commun réglementé par le gouvernement fédéral; c'est pourquoi OC Transpo continuera de respecter les différents règlements. Relèvent de la compétence fédérale, entre autres :

- Le Parlement, dont le Sénat, la Chambre des communes, la Bibliothèque du Parlement et le Service de protection parlementaire;
- Le gouvernement du Canada, dont les ministères, ainsi que les sociétés et les organismes de l'État;
- Le secteur privé réglementé par le gouvernement fédéral, dont les organismes dans les secteurs des transports, les services de radiodiffusion et de télécommunications, ainsi que les secteurs bancaire et financier;
- Les Forces armées canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

Normes d'accessibilité Canada, qui s'appelait auparavant l'Organisation canadienne d'élaboration de Normes d'accessibilité (OCENA), est le nouvel organisme constitué en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et qui sera chargé de créer et de revoir les normes de l'accessibilité. Les intervenants et le public auront l'occasion de commenter les nouvelles normes, qui seront ensuite publiées et soumises au ministre de l'Accessibilité, qui envisagera de les rendre obligatoires en les adoptant pour en faire des règlements. On adoptera aussi des mesures de conformité et d'exécution, ainsi qu'un mécanisme pour le traitement des plaintes sur l'accessibilité. La Ville d'Ottawa a hâte de l'occasion qui lui sera offerte d'adresser, au gouvernement fédéral, des commentaires inspirés de notre expérience dans la mise en œuvre des lois provinciales, ce qui permettra de mettre au point les priorités et les normes pour la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Le gouvernement fédéral a adopté, pour consacrer la nouvelle loi, le slogan « Rien ne sera fait pour nous sans nous » et « Rien sans nous parce que tout nous concerne ». Le Bureau de l'accessibilité est très favorable à ce discours sur l'inclusion des personnes handicapées, ce dont témoignent les travaux menés par la Ville en 2019. Ce slogan est aussi appelé à jouer un rôle prépondérant dans la planification des initiatives et des travaux du PAMVO de 2020-2024.

Bien que la Ville d'Ottawa ne soit pas un organisme qui relève de la compétence fédérale, à l'exception d'OC Transpo, le Bureau de l'accessibilité de la Ville continuera

de surveiller, à mesure qu'elles seront publiées, les normes qui seront élaborées sur l'accessibilité en collaboration avec d'autres directions générales. La Ville se réjouit à l'idée de collaborer avec le gouvernement fédéral à l'amélioration de l'accessibilité pour toutes les personnes handicapées.

Élection partielle dans le quartier de Rideau-Rockcliffe en 2019

Dans la foulée de l'élection partielle dans le quartier de Rideau-Rockcliffe en 2019, le Bureau des élections de la Ville d'Ottawa a déposé le Rapport sur l'accessibilité (**pièce 5**), qui met en lumière les réalisations de l'élection partielle de 2019 dans le domaine de l'accessibilité et qui témoigne de la volonté de la Ville de continuer d'y apporter des améliorations. En vertu du paragraphe 12 (1) de la Loi de 1996 sur les élections municipales, le greffier doit mettre au point un plan pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles qui se dressent contre les électeurs et les candidats handicapés et le diffuser publiquement avant le jour du scrutin. Le Bureau des élections a travaillé en collaboration avec le Comité consultatif sur l'accessibilité et avec toutes les directions générales de la Ville pour recenser et éliminer les obstacles et pour améliorer l'accessibilité à l'intention des électeurs. Des visites ont été menées sur les lieux pour chacun des 47 bureaux de scrutin afin de veiller à ce que les immeubles soient accessibles et, au besoin, on a apporté plusieurs adaptations ou modifications pour éliminer les obstacles qui se dressent contre les électeurs et le personnel électoral handicapés, par exemple des sièges adaptés et des tapis coussinés pour réduire la fatigue lorsqu'ils doivent rester debout pendant des durées prolongées. En outre, afin d'aider les électeurs handicapés à marquer et déposer leur bulletin de vote discrètement et indépendamment, le Bureau des élections a loué 14 tabulatrices de vote accessible (TVA) pendant l'élection partielle dans le quartier de Rideau-Rockcliffe en 2019. Pour cette élection partielle, deux bureaux de scrutin de grande superficie disposaient de deux (2) tabulatrices de vote accessible le jour du vote par anticipation et le jour du scrutin.

On a aussi prévu d'autres outils et services, dont des bulletins de vote en gros caractères, des feuilles grossissantes, des listes en braille des candidats et des modèles de bulletins de vote en braille, des fiches de commentaires sur l'accessibilité et l'accès à un téléphone cellulaire en présence du personnel du centre d'appels des Élections. Le Bureau des élections a mis à la disposition des électeurs physiquement incapables d'entrer dans un bureau de scrutin des installations pour voter en bordure des rues et a noué un partenariat avec Para Transpo afin d'offrir (sur réservation) des services de transport accessible, ce qui permettait aux électeurs de programmer leurs déplacements pour se rendre à leur bureau de scrutin. En outre, les travailleurs des

élections, qui regroupaient à la fois des membres du personnel de la Ville et des représentants du public, ont participé à la formation obligatoire sur l'accessibilité avant d'exercer leurs fonctions les jours du scrutin afin d'offrir des services électoraux parfaitement accessibles. Tous les services ont été offerts en français et en anglais, pour veiller à ce que les électeurs puissent être servis dans la langue officielle de leur choix. Tous les membres du personnel électoral, tous les employés et tous les représentants du public avaient à leur disposition des plans de mesure d'urgence individualisés pour les membres du personnel électoral dans les locaux dans le cadre de leur intégration professionnelle.

Dans l'ensemble, le Plan d'accessibilité détaillé de l'élection partielle dans le quartier de Rideau-Rockcliffe en 2019 a permis d'offrir des conditions d'accès équitables aux bureaux de scrutin et aux activités électorales. Toutefois, il y a des points à améliorer en prévision de l'élection de 2022, notamment les options d'adressage pour les électeurs confinés à la maison.

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

Le Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) donne au Conseil municipal son avis sur les programmes, les politiques et les services offerts aux personnes handicapées et aux personnes âgées. Ce comité joue aussi le rôle d'organisme ressource auprès du personnel et peut exprimer son avis sur les questions qui cadrent avec les priorités stratégiques. Le personnel de la Ville peut demander de présenter des commentaires pendant les réunions ordinaires du CCA. Le CCA adresse aussi à la Ville des commentaires par l'entremise de groupes de travail, par courriel ou en siégeant à des comités. En outre, deux membres du CCA participent à intervalles réguliers aux réunions du GTA afin de commenter les initiatives des directions générales. En 2019, le CCA a fait des commentaires sur les thèmes suivants :

- La réactualisation de la Stratégie municipale de gestion du stationnement;
- Fire & Flowers York Street Cannabis;
- La consultation sur les projets d'infrastructures applicables en 2019 et sur tous les projets d'infrastructures de 2020;
- Les voies de déplacement extérieures (aires de repos);
- Les places de stationnement sur rue;
- Les espaces de jeux en plein air;
- Les sentiers récréatifs;
- L'aperçu du Plan officiel;

- La disponibilité et la protection des places de stationnement accessibles à Ottawa;
- La rue St. Jean – interdiction de stationner ou interdiction de s’immobiliser;
- La phase 2 du projet de voie cyclable de la rue O’Connor;
- L’installation partagée de la Bibliothèque publique d’Ottawa et de Bibliothèque et Archives Canada;
- La conception des rues collectrices dans les quartiers;
- Le compte rendu sur le 10^e anniversaire du CODA (Réseau contre l’abus envers les personnes ayant un handicap);
- Le processus proposé pour les priorités du mandat du Conseil municipal de 2019-2022;
- Les priorités proposées pour le mandat du Conseil de 2019-2022;
- Les orientations, le calendrier et le déroulement de la consultation proposés pour le budget de 2020;
- La version provisoire des budgets de frais de fonctionnement et de dépenses en immobilisations de 2020 – Comité consultatif sur l’accessibilité;
- La mise à jour du Plan directeur des transports;
- Les motions sur les communications et les personnes handicapées – exposé présenté par les Services de l’information du public et des relations avec les médias;
- Le Rapport du Comité consultatif sur l’accessibilité portant sur les commentaires relatifs à la Ligne de la Confédération.

Les représentants du CCA ont soit participé aux séances de consultation, soit exprimé des commentaires sur les points suivants :

- Les consultations à propos du Plan d’accessibilité municipal de la Ville d’Ottawa;
- L’évaluation environnementale (EE) en vue du prolongement du chemin Earl Armstrong (entre le chemin Albion et le chemin Hawthorne);
- Le sentier polyvalent du village de Cardinal Creek;
- Le parc Clarity;
- Le parc Dowitcher;
- Le parc Manordale;
- Le parc du village d’Orléans;
- Le parc Rubicon;

- Le parc Ruisseau;
- Le mini-parc Station;
- Le parc de Trails Edge Est;
- L'étude de circulation sur le chemin Albion;
- L'étude de planification fonctionnelle de la promenade Alta Vista;
- Les modifications apportées à la chaussée de la promenade Beauséjour;
- Le prolongement du boulevard Brian Coburn;
- L'étude de conception fonctionnelle de l'avenue Chamberlain, de la rue Catherine et de la rue Isabella;
- Les infrastructures cyclables de l'avenue Fisher;
- Le réasphaltage du chemin Hunt Club;
- Le couloir prioritaire de transport en commun sur le chemin de Montréal et sur le chemin Blair;
- Le sentier polyvalent du chemin Ogilvie;
- Les modifications apportées à la chaussée du chemin Sherbourne.

En 2018, on a mené un projet pilote d'un an pour faire l'essai d'un processus de simplification de la consultation auprès du CCA dans l'ensemble de l'administration municipale. En 2019, on a produit un document sur les résultats pour que le greffier municipal puisse le commenter. Ce processus se poursuivra, et on apportera des changements d'après les commentaires intégrés en 2020.

La consultation du CCA est une priorité pour la Ville, puisque nous tâchons de continuer d'améliorer l'accessibilité à l'intention des personnes handicapées. Il en sera de nouveau question dans le PAMVO de 2020-2024.

Les réalisations et les faits saillants de l'accessibilité en 2019

Le lecteur trouvera ci-après la synthèse des faits saillants de différentes initiatives et interventions menées en 2019, dans le domaine de l'accessibilité, dans l'ensemble des directions générales et des secteurs d'activité de la Ville. Ces initiatives ont permis de prévenir et d'éliminer 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 tient pas compte de toutes les initiatives d'accessibilité menées par la Ville en 2019. La liste complète de tous les résultats des initiatives d'accessibilité est reproduite dans la **pièce 2**.

La 17^e Journée annuelle de l'accessibilité s'est déroulée à l'hôtel de ville le 30 mai 2019. Ont collaboré à cette journée, qui s'est déroulée sur le thème « Les animaux d'assistance : Tendre la patte pour aider », des organismes communautaires comme

les Canadian Guide Dogs for the Blind, la Fondation des Lions, la Société canadienne de l'ouïe, l'Institut national canadien pour les aveugles et la Fondation des Sénateurs d'Ottawa. Ce thème a été choisi pour dissiper les idées fausses qui se donnent libre cours sur les animaux d'assistance et pour souligner les fonctions nombreuses et importantes que jouent les animaux d'assistance dans la vie des personnes handicapées. Ces animaux sont essentiels pour l'autonomie de nombreuses personnes handicapées, qui peuvent ainsi participer pleinement à la société.

Durant la journée, les participants et les autres visiteurs de l'hôtel de ville ont pu visiter le salon des ressources, où étaient représentés toutes les directions générales de la Ville et tous les organismes partenaires de l'événement. Ce salon interactif offrait, aux participants et aux autres visiteurs, l'occasion de faire l'essai des articles accessibles offerts sur le territoire de la Ville, dont notre fauteuil roulant de plage, notre tabulateur de scrutin accessible et un banc public accessible, entre autres. Les participants et les autres visiteurs avaient aussi l'occasion de faire des commentaires sur l'accessibilité en appelant au 3-1-1 et d'apprendre à connaître le Comité consultatif sur l'accessibilité, entre autres.

La cérémonie d'ouverture de l'événement a permis de souligner la participation des nombreux conseillers municipaux et directeurs généraux représentant différentes directions générales de la Ville; le maire adjoint et le greffier municipal ont prononcé quelques mots de bienvenue.

Puis, chacun des conférenciers a présenté un exposé interactif et rassembleur, pour ensuite participer à une tribune libre avec les organismes communautaires partenaires. Pendant l'événement, il a surtout été question :

- De la Loi de l'Ontario sur la définition de la notion d'animal de compagnie, de même que sur les droits et les restrictions se rapportant aux animaux d'assistance;
- De la certification des animaux d'assistance;
- Des questions qui pourraient être posées aux personnes qui font appel à des animaux d'assistance;
- Des cas dans lesquels quelqu'un pourrait être appelé à donner plus d'information sur son animal d'assistance;
- Des organismes de l'Ontario qui donnent de la formation à leurs clients et qui apportent de l'aide dans l'attribution des animaux d'assistance à leur clientèle;
- Du traitement des différents handicaps lorsqu'on fait appel à des animaux d'assistance.

Une pause-repas de réseautage a été offerte par Krakers Katering, entreprise sociale qui offre de la formation et de l'emploi aux personnes handicapées. Après cette pause-repas, les participants ont pris part à une consultation pour l'élaboration du nouveau plan pluriannuel de la Ville. Cette consultation, qui a duré une heure et demie, a donné aux participants l'occasion de faire des commentaires sur les activités louables menées par la Ville, sur les obstacles qu'ils doivent surmonter et sur leurs idées pour améliorer éventuellement l'accessibilité.

De plus, la Ville a tenu en 2019 son premier événement officiel soulignant la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies à l'hôtel de ville le 3 décembre. Cet événement, qui a remporté un succès retentissant, a attiré plus de 100 résidents et employés, ainsi que de nombreux membres du Conseil municipal et de la haute direction de la Ville.

Cette journée internationale annuelle a été proclamée en 1992 par les Nations Unies. Elle vient promouvoir les droits et le bien-être des personnes handicapées dans toutes les sphères de la société et permet de mieux éveiller les consciences à la situation des personnes handicapées dans tous les aspects de la vie politique, sociale, économique et culturelle.

Conformément à la déclaration des Nations Unies, l'événement de 2019 s'est déroulé sur le thème « Promouvoir la participation et le rôle des personnes handicapées ». Jim Watson, maire d'Ottawa, a lancé l'événement en livrant un discours et en proclamant cette journée internationale; des employés de la Ville ont enchaîné avec un certain nombre d'exposés sur les moyens qu'ils ont adoptés pour profiter du savoir-faire et de l'inclusion des personnes handicapées dans les projets et les travaux de planification de la Ville. Ont présenté des exposés :

- La Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique (Services d'infrastructure), qui a parlé essentiellement de l'accessibilité pendant les travaux de construction;
- La Direction générale des services novateurs pour la clientèle (Diversité et Inclusion), qui a parlé de la participation de la Ville au Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi;
- Le Bureau du greffier municipal (Bureau des élections), qui a mis en vitrine les moyens de collaboration entre la Ville et les personnes handicapées pour assurer l'inclusivité des procédures et de l'aide dans les scrutins;

- La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations (Planification des installations et des parcs), qui a présenté les moyens grâce auxquels les personnes handicapées jouent un rôle dans l'orientation des décisions portant sur les nouveaux parcs de la Ville.

Dans la foulée de ces exposés, une réception a été offerte par Krakkers Katering. Le Bureau de l'accessibilité se réjouit à l'idée de continuer de souligner cette importante journée.

Formation générale sur la LAPHO

Comme le précise l'article 7 du RNAI, les organismes, dont la Ville, sont obligés de donner 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 faire suivre à leurs employés une formation dans le cadre des Conditions générales des marchés conclus avec la Ville.

En date d'octobre 2019, 91 % de l'ensemble des employés de toute l'administration municipale avaient suivi la formation sur l'accessibilité pour tous dans le cadre de la LAPHO. Les nouveaux employés suivent cette formation le plus tôt possible, et en 2019, 1 714 employés l'ont suivie, en participant à l'une des 14 séances de formation en personne ou en suivant la formation en ligne. Six autres séances de formation en personne ont été offertes aux étudiants stagiaires pour la période estivale en 2019. Il faut signaler que l'effectif des employés à partir duquel on calcule le taux de conformité correspond à un instantané dans le temps; ainsi, certains employés ont pu suivre la formation dans l'intervalle compris entre la date à laquelle ils sont entrés en fonction et la date à laquelle le rapport a été établi. Les autres employés qui n'ont pas suivi la formation comprennent ceux qui sont en congé d'invalidité de longue durée, en congé de maternité et absents pour d'autres congés; c'est pourquoi il n'est pas possible de leur donner cette formation tant qu'ils n'ont pas réintégré activement leur milieu de travail. On surveille chaque trimestre les cas de non-conformité, et la direction, les carrefours des Ressources humaines de la Ville, le Groupe de travail sur l'accessibilité et le Bureau de l'accessibilité travaillent en collaboration pour s'assurer que tous les employés suivent la formation afin de veiller à ce que la Ville respecte les exigences du RNAI.

Plusieurs options permettent aux employés de suivre leur formation. La première option est celle de l'orientation municipale en classe (« LAPHO : l'accessibilité pour tous »),

offerte aux employés à temps plein et à certains étudiants stagiaires pour la période estivale. Cette formation s'inscrit dans le cadre de l'orientation des nouveaux employés, qui dure toute une journée. Ce cours s'inspire du principe de l' « apprentissage par l'expérience » dans la formation des adultes : selon ce principe, les participants transmettent leurs connaissances collectives, sous la gouverne de l'agent de formation municipal, et appliquent – et par le fait même retiennent – ce qu'ils ont appris. Grâce à différents mécanismes, dont des exposés, le dialogue et le travail en groupe, les participants peuvent trouver des réponses à leurs questions dans un contexte collaboratif et avoir, à la fin de la séance, les connaissances et la confiance nécessaire à propos de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu de la LAPHO. En 2019, le Bureau de l'accessibilité a travaillé en concert avec le Centre d'apprentissage pour offrir deux séances par mois, en réduisant la capacité d'accueil des groupes, ce qui permet d'améliorer encore les échanges, en plus de donner lieu à des commentaires positifs. Même si la formation est de plus en plus offerte en ligne, le succès de cette formation en personne montre bien que les participants comprennent, apprécient et retiennent encore mieux le contenu, ce qui améliore l'uniformité et l'aide offerte aux résidents et aux employés handicapés.

En 2019, les évaluations qui ont porté sur les activités de formation sur le thème de « LAPHO : l'accessibilité pour tous » ont été essentiellement favorables. Sur un barème de 1 à 6, dans lequel la note 1 veut dire que les participants étaient très mécontents et la note 6, qu'ils étaient très satisfaits, 99 % des participants ont attribué à ces activités la note d'au moins 4. Les commentaires continus reproduits dans les formulaires d'évaluation de la formation sont intégrés dans la formation dans tous les cas possibles afin d'en améliorer la qualité. Des améliorations ont aussi été apportées à la formation pour donner suite aux commentaires, en portant la fréquence à deux séances par mois. C'est pourquoi la note attribuée à cette formation a augmenté de 4 %, par rapport à la note de 95 % attribuée en 2018.

Voici quelques commentaires extraits des évaluations :

- J'ai apprécié que l'on fasse appel à des exemples et à des témoignages réels pour améliorer l'expérience dans l'apprentissage (par exemple, les ascenseurs à l'hôtel de ville et les chiens d'assistance).
- Cette formation m'a ouvert les yeux et m'a amené à être plus conciliant à l'endroit des personnes handicapées.
- Il s'agit de la meilleure formation que la Ville n'ait jamais offerte. C'est vraiment riche d'information et rassembleur.

- Megan a bien des connaissances à partager et a été très agréable.
- Contenu très intéressant pour la vie professionnelle comme pour la vie personnelle.
- Cours prodigieux. Très riche d'information et intéressant!
- Animatrice très enthousiaste et professionnelle. Cours rassembleur et d'actualité sur la terminologie, la technologie et les formats accessibles. Très utile quand il s'agit de répondre à des questions.
- L'animatrice a été excellente : cette formation était très rassembleuse et a jeté un éclairage judicieux sur la question, en plus d'offrir d'autres conseils sur les mesures d'accommodement.
- Megan a été exceptionnelle. Elle a une belle personnalité. Excellent témoignage personnel.
- J'aurai plus confiance en moi, dorénavant, quand il s'agira d'aider des personnes handicapées.
- Cours exceptionnel : l'animatrice a fait valoir d'excellents arguments et m'a sensibilisé à la situation des personnes handicapées.
- Je suis impressionné par les lois qui protègent les personnes handicapées. Dorénavant, je demanderai aux personnes handicapées si elles ont besoin d'aide avant de leur en offrir.
- Environnement d'apprentissage dans lequel on est très à l'aise et dans lequel on ne porte pas de jugement.

La Ville continue de respecter toutes les exigences dans la formation de ses bénévoles. En 2019, 508 nouveaux bénévoles ont suivi en ligne la formation sur l'accessibilité.

Formation propre à l'emploi dans le cadre de la LAPHO

La Ville offre aussi plusieurs autres activités de formation se rapportant à la LAPHO, pour veiller à offrir au personnel une formation « en phase avec les fonctions des employés » (paragraphe 7 (2)). 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.

L'Atelier sur l'approvisionnement accessible est offert par le Bureau de l'accessibilité aux employés qui mènent régulièrement des opérations d'achat, afin de leur offrir les connaissances et les outils qui leur permettent d'intégrer et de suivre les fonctions accessibles dans l'approvisionnement. Cet atelier très interactif permet aux participants de faire un tour d'horizon des fonctions accessibles, des considérations dans l'achat des biens et dans l'administration des contrats et des moyens à prendre pour améliorer

l'accessibilité des biens, des services et des installations en général. Un seul Atelier sur l'approvisionnement accessible a eu lieu en 2019; toutefois, jusqu'à maintenant, plus de 900 employés ont participé à cet atelier. Le Bureau de l'accessibilité continue de mettre à intervalles réguliers des ressources dans l'approvisionnement accessible à la disposition des employés qui doivent faire le suivi de l'approvisionnement accessible.

Les gestionnaires et les superviseurs qui se situent au niveau 5 ou à un niveau supérieur participent à la formation obligatoire sur la conformité de la gestion à la LAPHO afin d'éclaircir leurs rôles et leurs responsabilités précises et de mieux respecter les exigences du paragraphe 7 (2) du RNAI. Cette formation encourage les gestionnaires non seulement à administrer, mais aussi à maîtriser la conformité et à veiller à ce que leurs employés et eux-mêmes respectent les exigences de la LAPHO. En 2019, 77 gestionnaires et superviseurs ont participé à cette formation, qui a été présentée dans le cadre de sept séances par le Bureau de l'accessibilité. En outre, deux des directeurs généraux de la Ville ont suivi une formation en tête-à-tête. Dans l'ensemble, 593 gestionnaires et superviseurs ont participé à cette formation depuis qu'elle est offerte, en 2013. Les évaluations faites à la suite de la formation sur la conformité de la gestion continuent d'être majoritairement favorables. Sur un barème de 1 à 6, dans lequel la note 1 veut dire que le participant est très mécontent et la note 6, qu'il est très satisfait, 100 % des participants ont attribué à cette formation la note d'au moins 4. Voici quelques commentaires exprimés en 2019 :

- Contenu excellent, matière pertinente et moment bien choisi pour moi comme nouveau superviseur.
- Animatrice compétente. Cours exceptionnel.
- J'ai beaucoup appris à propos des ressources offertes. Très utile.
- Excellente animatrice! Megan est très compétente : elle a une expérience exceptionnelle et des exemples prodigieux à donner.

La formation sur la façon d'élaborer des documents accessibles est offerte par ServiceOttawa (Direction Générale des Services Novateurs pour la Clientèle) et comprend une formation sur la création des documents accessibles en Word et en PDF. Des outils sont fournis pour répondre à l'article 14 du RNAI et pour rapprocher la municipalité de la conformité à la LAPHO. Ces ateliers pratiques apportent aux employés les outils grâce auxquels ils peuvent créer les documents accessibles pour les rapports à soumettre au Comité et au Conseil municipal et les autres documents diffusés en ligne à l'intention du public. Cette formation permet aux employés d'apprendre à créer des documents portant les entêtes, la structure et les autres

fonctions d'accessibilité voulus pour permettre d'avoir accès équitablement à l'information publiée par la Ville. En 2019, 60 employés ont participé à ces ateliers.

Le Bureau de l'accessibilité continue d'offrir les ateliers, les activités de formation et les documents pertinents par l'entremise du Groupe de travail sur l'accessibilité. En 2019, la Société canadienne de l'ouïe et l'Institut national canadien pour les aveugles ont offert, au personnel de la Ville, des ateliers qui ont été coordonnés par le Bureau de l'accessibilité.

Approvisionnement

L'administration municipale continue de s'assurer que les opérations d'achat de la Ville comprennent une conception, des critères et des fonctions accessibles selon les modalités prescrites par l'article 5 du RNAI. La Ville veille à ce que la conception, les fonctions et les critères de l'accessibilité soient intégrés, dans la mesure du possible, dans les opérations d'approvisionnement, quelle que soit leur valeur en dollars.

L'administration municipale continue de s'assurer que les opérations d'achat de la Ville comprennent une conception, des critères et des fonctions accessibles selon les modalités prescrites par l'article 5 du RNAI. La Ville 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'approvisionnement, quelle que soit leur valeur en dollars. En 2019, les Services de l'approvisionnement ont attribué plus de 1 300 nouveaux contrats dont la valeur est supérieure à 15 k\$ en vertu de pouvoirs délégués totalisant plus de 621 millions de dollars. Du point de vue de la valeur en dollars, il a été tenu compte des exigences relatives à l'accessibilité dans 96,7 % de toutes les nouvelles opérations d'approvisionnement, après avoir tenu compte des activités dans lesquelles ces exigences ne s'appliquent pas. Ce chiffre cadre avec ceux des exercices précédents et représente les contrats attribués dans les secteurs de la construction, du parc automobile et de l'équipement, des biens, de la technologie de l'information, des services d'entretien et des services professionnels.

Initiatives d'information et de communication en 2019

Les Services de l'information du public et des relations avec les médias (SIPRM) et la Direction des installations continuent de promouvoir l'accessibilité dans les consultations publiques que mène la Ville d'Ottawa auprès des résidents. Pour améliorer l'accessibilité des activités et des assemblées dans le cadre des consultations publiques, la Ville offre sur demande un podium accessible, dont on s'est servi pour la Journée internationale des personnes handicapées en 2019. De plus, en 2019, on a

installé dans la salle du Conseil et dans la salle Champlain à l'hôtel de ville de grands écrans de télévision pour afficher les sous-titres codés. D'autres outils d'accessibilité, par exemple les dispositifs d'aide pour les personnes malentendantes, sont toujours offerts au public pendant les réunions du Comité et du Conseil municipal.

Le Bureau du protocole a apporté des améliorations dans l'accessibilité des invitations et des communiqués portant sur les événements de la Ville, (par exemple la clé de la Ville du maire), notamment en augmentant la taille des caractères imprimés et en faisant appel à des polices de caractères accessibles. En outre, on utilise désormais des fauteuils plus confortables et accessibles dans les événements organisés par le maire pour les personnes âgées.

En 2019, on a lancé un nouveau formulaire qui permet de demander des supports de substitution et de communication. Des supports de substitution sont offerts sur demande pour tous les documents de la Ville d'Ottawa diffusés à l'intention du public. S'il y a des frais à acquitter pour des documents, on offre les supports de substitution sans suppléments de frais par rapport au prix du document ordinaire. Des supports de communication sont aussi offerts sur demande, par exemple l'interprétation en langage par signes pour avoir accès aux services en personne dans les Centres du service à la clientèle de la Ville d'Ottawa. Ce formulaire en ligne est parfaitement conforme aux Règles WCAG 2.0 (AA).

Le Bureau de l'accessibilité de la Ville publie chaque mois, sous le titre « Pleins feux sur l'accessibilité », une infolettre destinée à ses abonnés. Cette infolettre donne de l'information sur les services, les événements, les programmes, les initiatives et les autres thèmes liés à l'accessibilité de la Ville afin de tenir au courant les résidents et les abonnés. Offerte en français et en anglais, cette infolettre regroupe 2 021 abonnés à la version anglaise et 126 abonnés à la version française. En 2019, l'infolettre a été adressée aux abonnés dans plus de 20 pays différents. La Ville entend tenir au courant les abonnés et continuera de publier l'information à l'échelle mondiale.

Chaque année, le Bureau de l'accessibilité suit aussi le Plan de communication mis au point avec les Services de l'information du public et des relations avec les médias (SIPRM). En 2019, ce plan a permis de publier plus de 20 articles liés à l'accessibilité dans les communiqués internes destinés au personnel. Le Bureau de l'accessibilité travaille aussi en concert avec la SIPRM afin de répondre aux demandes de renseignements dans les comptes de la Ville sur les réseaux sociaux. De plus, en 2019, le Bureau de l'accessibilité a travaillé en concert avec la SIPRM pour promouvoir

l'accessibilité aux « friandises ou bêtises » dans le cadre d'un projet de Remax promu par d'autres municipalités un peu partout en Ontario. Le Bureau de l'accessibilité souhaite continuer de promouvoir l'accessibilité des « bêtises ou friandises » dans les prochaines années.

Toutes les directions générales mettent tout en œuvre à l'approche de l'échéance du 1^{er} janvier 2021 pour l'application des Règles WCAG 2.0 (AA). Dans les directions générales, les coordonnateurs des services numériques sont en train de revoir, de mettre à jour et de purger le contenu désuet sur le site ottawa.ca.

Les directions générales de la Ville ont des chefs de contenu Web pour s'assurer que les normes d'accessibilité applicables sont mises en œuvre, et certains créent des postes de coordonnateur ou de coordonnatrice des services numériques et d'agent ou d'agente pour appuyer ce travail. Les sites gérés par ServiceOttawa font l'objet d'une surveillance de l'accessibilité au moyen d'un outil de validation. Les problèmes recensés sont transmis aux éditeurs ou envoyés aux services Web pour remédier ou aux services d'information et de technologie pour des changements techniques. Les mises à jour de ces plates-formes sont testées pour la conformité à l'accessibilité web avant le lancement. De plus, une vérification manuelle de MonServiceOttawa a été effectuée par un fournisseur externe d'accessibilité en 2019. Des problèmes mineurs ont été constatés et corrigés.

Le contrôle de l'accessibilité des sites Web et des applications de la Ville est essentiel afin de s'assurer que les résidents peuvent s'en servir. Outre l'offre à commandes pour les contrôleurs tiers, un accord a été solidifié en 2019 avec un fournisseur externe qui s'occupe de contrôler l'accessibilité et l'utilisabilité exclusivement à l'intention des utilisateurs handicapés.

Tous les documents en PDF attribués à ServiceOttawa sont accessibles ou ont été créés avant le 1^{er} janvier 2014. Les Services Web épaulent le personnel de ServiceOttawa qui produit et gère les documents PDF grâce à des outils et à des activités de formation pour veiller à ce que tous les documents en PDF de ServiceOttawa respectent la nouvelle norme obligatoire d'ici la fin de 2020.

Le projet pilote de pictogramme de la Bibliothèque publique d'Ottawa s'adresse aux clients qui ont du mal à lire les textes imprimés. Ce programme pourra s'étendre éventuellement à d'autres directions.

Durant la saison du déneigement 2017-2018, les Services du parc automobile, en étroite collaboration avec les Services des routes, a mené un projet pilote qui a impliqué 62 véhicules du centre-ville équipés de nouvelles alarmes de recul à large bande. Leur son est concentré dans la zone dangereuse, se règle pour être supérieure au bruit ambiant, est plus facile à repérer, et fait appel à une plage de fréquence plus grande, ce qui peut être plus efficace quand il s'agit de pénétrer la protection de l'ouïe et les casques d'écoute personnels. D'après les conclusions de l'évaluation, des alarmes à large bande ont été installées sur le restant des véhicules de déneigement de la Ville d'Ottawa.

La Direction générale des loisirs, de la culture et des installations est en train d'améliorer la diffusion publique de l'information sur l'accessibilité. Le lecteur peut consulter en ligne, sur la page Web de chaque centre de loisirs, les caractéristiques de l'accessibilité des installations de la Ville. Il peut entre autres consulter l'information sur le stationnement, sur les zones de prise en charge des passagers, sur les entrées et les sorties, sur les panneaux indicateurs, sur l'accès à l'intérieur des établissements et sur les toilettes.

Initiatives d'emploi en 2019

Santé publique Ottawa a tenu compte du point de vue de l'équité de la santé pour éliminer les obstacles et promouvoir les activités de recrutement et de bénévolat à l'intention des personnes handicapées. L'espace réservé aux bénévoles à SPO permet d'accueillir les étudiants et les autres bénévoles handicapés, notamment en faisant appel à des personnes-ressources.

Dans le cadre du Plan de la diversité et de l'inclusion de la Ville, le Service des ressources humaines continue d'animer le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et le Groupe de leadership des employeurs, en plus de siéger au Comité directeur. Grâce à cette participation citoyenne, la Ville peut continuellement nouer des liens avec les fournisseurs de services qui offrent de l'aide professionnelle aux personnes handicapées à la recherche d'un emploi. Grâce à ces échanges, nous continuons de suivre l'évolution dans ce domaine.

Outre les activités menées dans le cadre de ce partenariat permanent, le personnel des Services de technologie de l'information a participé, en 2019, à une tribune libre sur l'importance des compétences non techniques dans un secteur à vocation technologique. Il s'agissait d'une occasion de mieux communiquer avec les personnes

à la recherche d'un emploi et de promouvoir les perspectives professionnelles à la Ville d'Ottawa.

La Ville d'Ottawa participe chaque mois à des conférences de jumelage d'emplois avec le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi pour faire connaître certains postes offerts à l'heure actuelle. Elle peut ainsi établir des liens pour les fournisseurs de services qui aident les personnes à la recherche d'un emploi à avoir accès à des postes dans le cadre de notre stratégie de sensibilisation et de recrutement; l'objectif consiste à diversifier la pépinière de candidats et à rehausser la représentation des personnes handicapées dans la population active.

La Ville a organisé, en octobre 2019, un deuxième Salon des carrières. Le public cible regroupait des candidats et des jeunes issus de la diversité, ainsi que des personnes handicapées. L'événement a été mis au point avec le concours du Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et d'autres groupes communautaires. L'événement a attiré 538 personnes, dont 7,1 % se sont identifiées comme des handicapés. Les ateliers, qui répondent aux intérêts de la collectivité, ont porté sur les moyens de préparation des profils d'emploi en ligne et sur les préparatifs des entrevues, ainsi que sur les commentaires individualisés de tous les participants. L'événement a connu un franc succès, puisque 98 % des participants étaient satisfaits de l'expérience offerte dans les ateliers. La Ville poursuivra son travail de communication avec les personnes handicapées et continuera de promouvoir les perspectives d'emploi dans la collectivité dans le cadre de ses activités permanentes.

On donne, aux gestionnaires et aux superviseurs, une formation sur les mesures d'adaptation au travail à l'intention des employés handicapés, dans le cadre d'une formation rigoureuse, de dialogues individualisés sur l'encadrement en ce qui concerne les mesures d'adaptation et l'aide offerte, ainsi que de rappels sur les exigences des lois dans le Bulletin des gestionnaires.

Initiatives de transport en 2019

Les Services des règlements municipaux continueront d'analyser les cas dans lesquels on se sert à mauvais escient des places et des permis de stationnement accessibles et de corriger ces cas, en veillant à ce que ces places soient à la disposition de ceux et celles qui en ont besoin. En 2019, 965 billets de contravention ont été établis pour le stationnement illicite dans les places de stationnement accessibles. On a aussi remis 45 autres avertissements et établi 50 billets de contravention dans le cas des automobilistes qui n'affichaient pas les permis en bonne et due forme ou qui se servaient des places accessibles à mauvais escient.

Le Règlement sur les véhicules de location a été mis en œuvre en 2016 pour permettre de réglementer les véhicules à louer sur le territoire de la Ville d'Ottawa, pour les immatriculer et pour les régir; il s'agit entre autres des taxis, des chauffeurs de taxi, des titulaires de plaque d'immatriculation de taxi, des courtiers de taxi, des services de limousine et des compagnies de transport privées (CTP).

Pour tenir compte des restrictions imposées dans les services de nombreuses compagnies de transport privées (CTP) qui ne peuvent pas, à l'heure actuelle, assurer le transport des personnes qui utilisent des appareils de mobilité, dont des fauteuils roulants et des trottinettes électriques, les Services des règlements municipaux continuent de travailler en collaboration avec ces compagnies afin de percevoir un surcoût d'accessibilité volontaire par course dans le cadre d'un accord avec chacune des CTP qui sont immatriculées. Le 21 mars 2019, le Comité des services communautaires et de protection de la Ville a approuvé l'affectation, à trois projets recensés dans la consultation communautaire, d'un financement de 1,2 million de dollars dans le cadre du Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location. Les fonds affectés ont été consacrés aux projets suivants :

- Expansion des services de transport accessible dans les zones rurales par l'entremise des organismes de soutien communautaire;
- Amélioration de l'abordabilité des taxis accessibles :
 - En réduisant de 25 % les frais des bons de taxi;
 - En doublant, pour le porter à huit par mois, le nombre de livrets de bons de taxi attribués à chaque client.

À l'automne 2019, le Conseil municipal a demandé à la Direction générale des services de protection et d'urgence de se pencher sur la possibilité de mener une étude pour examiner les plaintes et les inquiétudes exprimées à propos de la qualité, de la disponibilité et des coûts des services de taxi accessibles sur demande. Cet examen porterait sur les causes de ces plaintes et inquiétudes et donnerait lieu à des recommandations sur les améliorations à apporter. Sur la foi de cette analyse de viabilité, on a donné pour consigne à la Direction générale des services d'urgence et de protection de lancer cette étude en 2020.

OC Transpo continue d'agrandir le réseau de transport en commun rapide d'Ottawa en construisant le prolongement des lignes 1 et 2 de l'O-Train. En 2019, nous avons achevé les études techniques préliminaires de l'Étape 2 du TLR et entamé l'examen de la conception préliminaire et finale des nouvelles stations. Ces stations seront aménagées afin d'être parfaitement accessibles pour les clients, en respectant

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 mêmes caractéristiques accessibles que celles des stations de l'étape 1, soit le repérage tactile, les ascenseurs doubles servant les quais des stations, la signalisation tactile et en braille, ainsi que des toilettes publiques parfaitement accessibles dans les stations Trim, Place d'Orléans, Moodie, Baseline, Lincoln Fields et Limebank.

En 2019, nous avons mis en œuvre un plan pour permettre aux intervenants communautaires et aux clients handicapés de se familiariser avec les stations de la Ligne 1 avant leur lancement officiel. Plus de 150 personnes et représentants d'une quarantaine de groupes d'intervenants ont participé à 19 séances de familiarisation, au cours desquelles le personnel d'OC Transpo leur a présenté certaines grandes caractéristiques de l'accessibilité dans les stations et dans les voitures. Ont entre autres participé à ces séances, parmi les groupes d'intervenants, le Comité consultatif sur l'accessibilité, l'INCA, les Canadian Guide Dogs for the Blind, le Conseil sur le vieillissement, la Société de la SP, l'Ottawa Disability Coalition et le Centre de ressources pour la vie autonome d'Ottawa.

Le lancement de la Ligne 1 a aussi donné effet au Programme des ambassadeurs et des ambassadrices de l'O-Train. Les ambassadeurs et ambassadrices de l'O-Train, ou les « gilets rouges », sont présents dans toutes les stations du TLR depuis le lancement de la Ligne 1, le 14 septembre 2019. Environ 170 nouveaux employés offrent aux clients de l'aide dans la planification de leurs déplacements, dans l'utilisation des distributrices de billets, pour franchir les portillons d'accès en entrant et en sortant, pour se repérer dans les stations et sur les quais des autobus et en répondant aux questions. Ce programme se poursuit en 2020.

Nous avons lancé en 2017 et achevé en 2019 un examen de l'accessibilité des 5 500 arrêts d'autobus de la Ville. L'information réunie permettra de recenser les obstacles et de prioriser les améliorations à apporter à l'accessibilité sur les rues en 2020 et dans les années suivantes.

OC Transpo continue de remplacer les autobus qui ont atteint la fin de leur durée utile. En 2019, OC Transpo a terminé la prise en charge de la totalité des nouveaux véhicules Nova Bus de 12,9 mètres. Parfaitement accessibles, les nouveaux autobus comprennent de nouvelles caractéristiques liées à l'accessibilité :

- Les places destinées aux clients qui font appel à des appareils de mobilité ont des sièges rabattables apparentés à ceux que l'on retrouve dans les

salles de cinéma, pour éviter d'obliger les clients à relever un siège de banc lourd pour avoir accès à ces places. Les sièges rabattables offrent une plus grande polyvalence aux clients qui se déplacent avec des marchettes, des animaux d'assistance et des poussettes.

- Un deuxième tableau indicateur d'annonce du prochain arrêt est installé à l'arrière de l'autobus, ce qui permet à tous les clients, surtout ceux qui sont tournés vers l'arrière (par exemple ceux qui occupent les places destinées aux clients qui font appel à des appareils de mobilité), d'avoir plus facilement accès, visuellement, à l'information sur le prochain arrêt.
- Les haut-parleurs situés à l'intérieur et à l'extérieur des autobus ont été modernisés, pour en améliorer la qualité du son et la durabilité.

OC Transpo a noué, avec les organismes de service de soutien communautaire, un partenariat pour assurer le transport des personnes handicapées et des personnes âgées qui habitent les collectivités rurales. En 2019, le financement de ces organismes a été rehaussé de 200 000 \$ (pour passer de 626 000 \$ à 826 000 \$) pour leur permettre d'assurer les services de transport. Le Conseil municipal a puisé ce financement rehaussé dans le Fonds pour l'accessibilité des véhicules de location, qui est doté en percevant un supplément pour l'accessibilité dans le cadre des services en autopartage comme Uber et Lyft. En 2019, ces organismes ont effectué 12 806 déplacements en allées simples, dont environ 12 559 pour des clients qui étaient inscrits auprès de Para Transpo ou qui pouvaient l'être.

En 2019, Para Transpo a commencé à étoffer les options offertes aux clients qui souhaitent réserver et suivre leurs déplacements en ligne. Un plan en deux étapes sera mis en œuvre pour les services en ligne à offrir à la clientèle de Para Transpo.

En 2019, le personnel a commencé à travailler à un formulaire Web en ligne pour réserver Para Transpo dans le cadre de la première étape. Ce formulaire sera à la disposition des clients en 2020. En remplissant ce formulaire sur le site octranspo.com, ils pourront soumettre leurs demandes de réservation pour le lendemain. Les demandes soumises seront attribuées au personnel du Centre de service à la clientèle, qui réservera manuellement les déplacements et enverra aux clients des courriels de confirmation. La deuxième étape de ce travail se déroulera dans le cadre du nouveau PAMVO de 2020-2024.

Initiatives de l'environnement bâti en 2019

Au sein des Services environnementaux et des Services de protection, l'équipe consultative des événements spéciaux continue d'obliger à prévoir des points de

dépose et de ramassage accessibles dans toutes les cartes portant sur les sites des événements. En 2019, on a mis à jour le Guide des événements, qui s'est enrichi d'information sur les moyens d'améliorer l'accessibilité dans les événements publics. De plus, en 2019, on a apporté des mises à jour aux directives pour l'agrandissement des terrasses dans le cadre des événements urbains spéciaux. Les demandeurs doivent désormais montrer où seront aménagées les rampes d'accès dans les plans du site avant que leur demande de permis soit approuvée, pour veiller à ce que ces espaces soient accessibles.

Santé publique Ottawa a rehaussé l'accessibilité pour tous les résidents, dont les personnes handicapées, en rénovant ses locaux publics. Les travaux ont consisté à aménager des comptoirs abaissés, à installer des ouvre-portes dans les cliniques de soins dentaires et à rénover les salles des cliniques pour qu'elles soient plus accessibles au Centre de santé sexuelle.

La Direction générale des services sociaux et communautaires a apporté de vastes améliorations en rehaussant l'accessibilité de l'environnement bâti. En 2019, des améliorations ont été apportées à l'accessibilité de quatre bureaux des Services sociaux et d'emploi afin de permettre aux clients d'être autonomes dans l'utilisation des installations. Les améliorations ont consisté à ouvrir les locaux, à améliorer les lignes de mire, à ajouter des écriteaux et à installer des ouvre-portes automatiques. Elles ont permis d'aménager, pour tous les clients, des locaux plus accueillants et accessibles.

L'objectif des logements visitables consiste à veiller à ce que les logements soient plus agréables pour les personnes handicapées, celles qui font appel à des dispositifs de mobilité et les personnes âgées, afin de promouvoir l'intégration communautaire des résidents. Tous les projets de logements abordables approuvés dans le cadre du programme Action Ottawa de la Ville prévoient des critères obligatoires de conception de l'accessibilité, en plus d'obliger à aménager au moins 10 % de logements sans obstacle. En 2019, trois projets de logements abordables ont été réalisés, ce qui a permis d'aménager 23 nouveaux logements accessibles.

En 2019, le personnel de la Ville a rédigé et approuvé la version provisoire d'une directive sur les Normes relatives aux jardins communautaires. Cette version provisoire reprend les normes sur la conception accessible, afin de s'assurer que les jardins communautaires sont accessibles pour tous les résidents qui souhaitent y avoir accès. Cette directive a été communiquée au personnel et à notre partenaire, Alimentation Juste, qui administre le programme de jardinage communautaire sur le territoire de la Ville. Ces nouvelles normes feront l'objet d'un projet pilote durant la saison de jardinage

de 2020. En 2019, deux nouveaux jardins communautaires accessibles ont été aménagés sur le territoire de la Ville.

Le programme Rénovations Ontario permet de s'assurer que les améliorations apportées aux logements anciens et aux logements communautaires neufs sont plus accessibles ou de rénover les habitations ou les logements locatifs à l'intention des personnes âgées et des personnes handicapées. En 2019, 44 accords ont été approuvés dans le cadre de ce programme, notamment avec 38 particuliers et sept propriétaires du secteur privé.

Les activités d'entretien des trottoirs sont programmées selon l'importance des risques, conformément à la norme sur la qualité de l'entretien. La Direction générale des travaux publics et de l'environnement mène chaque année des sondages à propos des trottoirs afin de cerner les problèmes, dont l'entretien des éléments accessibles. La Ville continue de mener ces sondages pour les routes, ce qui lui permet de prioriser la réparation des trottoirs et d'en améliorer le cycle de la durée utile.

La Ville continue de respecter la LAPHO dans l'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les lieux publics, ainsi que les procédures prévues pour les interruptions temporaires quand les éléments accessibles ne sont pas en bon état. En 2019, les Services d'exploitation des installations ont réalisé les projets suivants :

1. Bibliothèque de Stittsville : risque de trébucher en empruntant la voie piétonnière après avoir marché sur la chaussée asphaltée;
2. Hôtel de ville : remplacement de toutes les portes d'accès extérieures;
3. Centre Ron-Kolbus Lakeside : comptoir avant accessible;
4. Centres communautaires McNabb et Hintonburg : réaménagement des toilettes;
5. Centre communautaire Hintonburg : ouvre-portes accessibles;
6. Centre des arts créatifs de Nepean : rénovation de l'atelier, dont l'entrée accessible et les nouvelles toilettes accessibles;
7. Centre des arts visuels de Nepean au Sportsplex : nouvel ascenseur et toilettes accessibles;
8. Centre des loisirs de Kanata : réinstallation de trois boutons d'ouvre-portes accessibles;
9. Aréna John-G.-Mlacak : zone de la plateforme accessible;
10. Bibliothèque Alta Vista : deux nouveaux ouvre-portes;
11. Bibliothèque Orléans : comptoir et évier accessibles dans les toilettes;

- 12. Aréna de Navan : agrandissement de la plateforme d'observation accessible;
- 13. Bateaux de trottoir à différents endroits.

En 2019, les Services d'infrastructure ont mené des vérifications de l'accessibilité dans 26 établissements de la Ville, dans le cadre du cycle décennal de réactualisation des missions de vérification afin de respecter les Normes actuelles de conception de la Ville d'Ottawa. Ce travail se poursuit en 2020.

L'Unité des normes a continué de se pencher sur l'accessibilité pendant les vérifications qui ont porté sur la construction durant la saison des travaux de 2019. Douze grands projets ont été évalués. Des membres de la collectivité qui ont des problèmes de mobilité ou de vision ont prêté main-forte en visitant des sites avec le personnel de l'Unité des normes et en exprimant des commentaires, qui ont été communiqués aux équipes responsables des projets et dont il a été tenu compte dans les rapports d'évaluation. L'objectif de ces évaluations consistait à donner de l'information et à éveiller les consciences à propos des mesures d'adaptation destinées aux piétons handicapés appelés à traverser ou contourner les chantiers de construction des projets d'infrastructure, conformément aux Normes de conception accessible de la Ville.

Les Services d'infrastructure continuent de respecter leur processus existant dans le compte rendu des dérogations pour les projets qui ne respectent pas parfaitement la LAPHO et les Normes de conception accessible de la Ville. L'Unité des normes donne des directives et apporte de l'aide au Bureau de l'accessibilité en répondant aux questions et en donnant suite aux demandes de renseignements dans les cas où il peut se révéler nécessaire de déroger aux Normes de conception accessible.

La Direction générale de la planification, de l'infrastructure et du développement économique a continué de réaliser des projets dans le cadre du Programme de réaménagement, que le Conseil a financé à hauteur de 2,5 millions de dollars en 2019. Ce programme vise à éliminer les obstacles dans les installations, les structures de jeux et les sentiers existants, qui sont recensés grâce aux missions de vérification de l'accessibilité. Les projets suivants faisaient partie du Programme de réaménagement de 2019 (le lecteur trouvera dans la **pièce 2** de plus amples renseignements sur le statut de ces projets) :

- Le Sportsplex de Nepean – Modifications dans l'entrée n° 3 (ascenseur, toilettes et revêtement de sol);
- Le Centre communautaire et le service de garde Foster Farm – Sentier extérieur et entrée accessible;

- Le Centre John-G.-Mlacak – Avancement de la conception de la plateforme d’observation de l’aréna;
- Le Complexe récréatif de Kanata – Avancement de la conception et élimination des obstacles;
- Le bâtiment nord de l’installation d’athlétisme Terry-Fox – Avancement de la conception et élimination des obstacles;
- Le Sportsplex de Nepean – Avancement de la conception et élimination des obstacles;
- Le Sportsplex de Nepean – Aménagement d’une plateforme d’observation portable et accessible pour l’aréna Yzerman;
- L’hôtel de ville d’Ottawa – Avancement de la conception et modification de l’entrée aux niveaux P1 et P2;
- L’installation de mains-courantes dans les kiosques de l’Aréna de Blackburn, de l’Aréna Larry-Robinson, du Centre communautaire d’Osgoode et de l’Aréna Stuart-Holmes;
- Le Complexe récréatif Bob-MacQuarrie – Élimination des obstacles dans la phase 2 (plateformes d’observation de l’aréna et vestiaires du centre de remise en forme);
- La Bibliothèque de Manotick – Installation de toilettes universelles;
- L’édifice du marché By – Installation de toilettes accessibles;
- L’aréna de Richmond – Installation d’une plateforme d’observation accessible;
- L’installation de mains-courantes dans les kiosques de l’aréna de Richmond, du Complexe communautaire de West Carleton Community, du Centre communautaire Don-Gamble et du Complexe récréatif Ray-Friel;
- Le Centre sportif Walter-Baker – Remplacement du lève-personne de la piscine;
- Le Complexe sportif Don-Gamble sur le boulevard St-Laurent – Différents travaux de modernisation de l’accessibilité dans les vestiaires de la piscine.

Initiatives en matière de service à la clientèle en 2019

La Ville reçoit continuellement des demandes de renseignements et autres et des commentaires sur les services liés à l’accessibilité et y donne suite, conformément à la Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario. Le Bureau de l’accessibilité de la Ville a reçu au total, pour la période comprise entre le 1^{er} janvier

et le 31 décembre 2019, un total de 166 demandes de services liés à l'accessibilité. Le Bureau de l'accessibilité transmet les demandes qu'il reçoit à la direction générale compétente pour donner suite à, dans les cas nécessaires.

On peut catégoriser comme suit, selon les cinq normes sur l'accessibilité, les demandes de services liées à l'accessibilité déposées auprès du Bureau de l'accessibilité :

- 48 % : service à la clientèle;
- 32 % : environnement bâti;
- 5 % : information et communication;
- 2 % : emploi;
- 13 % : transport.

Le programme Snow-Go offre un service de jumelage à ceux et celles qui doivent faire appel à un entrepreneur ou à un membre de la collectivité pour déneiger leur propriété. Le programme d'aide Snow-Go permet d'offrir, aux personnes âgées et aux personnes handicapées dont les revenus sont faibles, une aide financière pour les services de déneigement. En 2019, le Programme Snow-Go a répondu à plus de 967 appels et a permis de recommander plus de 444 clients à des entrepreneurs en déneigement. Le Programme d'aide Snow-Go a répondu à plus de 970 appels et est venu en aide à 700 clients, en versant des subventions de 73 947 \$.

Les services à domicile (SD) de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) offrent gratuitement des services bilingues aux emprunteurs qui ne peuvent pas sortir de leur logement ou de leur résidence pendant plus de trois mois à cause de leur âge, d'une maladie ou d'une incapacité et qui ne peuvent pas se rendre dans une succursale de la Bibliothèque ou à un arrêt du Bibliobus. Ce programme a permis de servir un peu plus de 800 clients en 2019 et d'offrir des services comme des mini-bibliothèques, la livraison à domicile et la liaison avec les résidences de personnes âgées.

La BPO tâche aussi d'améliorer l'accessibilité des stations de technologie d'assistance existantes. On mène des travaux de recherche en permanence afin d'améliorer les stations d'assistance et de réaliser des travaux de modernisation le cas échéant.

Le Guide des loisirs inclusifs continue de mettre à l'honneur les programmes destinés aux enfants et aux adultes handicapés. Ce guide est publié sur support électronique et sur support imprimé. Le Bureau des loisirs inclusifs continue d'effectuer les évaluations individuelles nécessaires auprès des nouveaux participants qui ont des problèmes de santé ou des handicaps (physiques, de santé mentale ou de développement) afin de promouvoir leur intégration dans le cadre des programmes. En mars 2019, la Direction

générale des loisirs, de la culture et des installations a organisé une Foire sur les camps d'été, qui mettait à l'honneur les camps d'été offerts par la Ville d'Ottawa et ses partenaires aux personnes qui ont des besoins spéciaux.

L'Unité des loisirs inclusifs mène actuellement des consultations publiques auprès des participants et des familles inscrites au programme Variété, programme récréatif thérapeutique de jour destiné aux adultes qui ont des handicaps de développement et qui est offert dans des établissements sur tout le territoire de la Ville. Le bureau de l'Unité des loisirs inclusifs s'inspirera des commentaires issus de cette consultation afin d'intégrer le programme offert à partir de l'automne 2020.

En 2019, trois fauteuils roulants accessibles ont été mis sans frais à la disposition du public sur les plages de la Ville, dont la plage Britannia, la plage de la Baie Mooneys et la plage de l'Île Petrie. Ces fauteuils peuvent être submergés pour permettre d'entrer dans l'eau, en plus de rehausser la participation aux activités qui se déroulent sur le sable. L'offre de ces fauteuils roulants de plage a été massivement annoncée dans les comptes de la Ville sur les réseaux sociaux et dans d'autres médias durant l'été 2019.

La Ville continue d'améliorer l'accès aux programmes récréatifs à l'intention des clients qui ont besoin de services de substitution. Ces clients peuvent se réunir avec un coordonnateur ou une coordonnatrice du portefeuille afin de savoir ce qui convient le mieux pour la programmation. Le Bureau des loisirs inclusifs continue de procéder aux évaluations individuelles nécessaires pour les nouveaux participants qui ont des problèmes de santé ou des handicaps (physiques, de santé mentale ou de développement) afin de promouvoir leur intégration dans le cadre des programmes.

Le Programme de formation dans les déplacements d'OC Transpo pour 2019 a été réalisé en partenariat avec environ 98 organismes communautaires, groupes et organisations. Parmi les 2 958 personnes qui ont suivi cette formation en 2019, environ 36 % utilisent aujourd'hui les transports en commun de manière autonome et environ 64 % se servent des transports en commun avec le concours d'un auxiliaire ou continuent de suivre cette formation.

En 2019, OC Transpo a étendu son programme de reproduction d'arrêts d'autobus au foyer de soins de longue durée Madonna Care Community et à la Résidence Saint-Louis - Bruyère à Orléans. La recherche confirme que les reproductions d'arrêts d'autobus représentent un précieux outil dans les soins prodigués pour traiter la démence. Ces arrêts constituent un point de repère pour les résidents, et attendre à l'arrêt d'autobus est une activité journalière que les gens se rappellent avoir déjà vécue.

Conclusion

Bien qu'il mette normalement en lumière les initiatives qui seront lancées dans la nouvelle année, le Rapport de mise à jour du PAMVO constituera le dernier chapitre de la version 2016-2020 du PAMVO. Le nouveau PAMVO de 2020-2024 mettra en relief les initiatives qui se poursuivront et celles qui seront lancées.

Bien que la Ville soit consciente des efforts et des succès énormes réalisés grâce au PAMVO de 2016-2020, nous savons aussi qu'il reste encore beaucoup de travail à accomplir pour devenir une ville parfaitement inclusive et accessible. Ces plans constituent notre feuille de route dans la réalisation de cet objectif. Nous continuerons, dans ces mises à jour, d'informer le gouvernement provincial, le Conseil municipal, le Comité consultatif sur l'accessibilité et le grand public.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

De nombreuses initiatives contenues dans ce rapport profitent également aux résidents des régions rurales.

CONSULTATION

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

COMMENTAIRES DU COMITÉ CONSULTATIF

Comme nous l'indiquons dans ce rapport, le Comité consultatif sur l'accessibilité 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. Ce rapport a été communiqué, pour information, au président et à la vice-présidente du Comité consultatif sur l'accessibilité.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

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

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

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

La LAPHO stipule que si un directeur conclut qu'une personne ou une organisation a contrevenu à une disposition d'une norme d'accessibilité ou d'un autre règlement peut lui ordonner de faire tout ou partie de ce qui suit :

1. *Se conformer à la norme ou à l'autre règlement dans le délai que précise l'ordre.*
2. *Sous réserve du paragraphe (6), payer une pénalité administrative conformément aux règlements. 2005, chap. 11, par. 21 (4).*

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

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

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

Conformément à ce qui précède, la Ville a fait savoir au gouvernement provincial qu'elle n'avait pas respecté l'article 14 (sites Web et contenu sur le Web) du RNAI en 2015, 2017 et 2019. La Ville a déposé, en 2017 et en 2019 à la demande du gouvernement provincial, un accord sur le Plan de conformité. L'Accord sur le Plan de conformité de 2019 est reproduit dans la **pièce 3** du présent rapport. Cet accord trace les grandes lignes des mesures que la Ville adopte pour respecter les exigences de la loi. On a porté ce risque à la connaissance des directeurs généraux.

En outre, comme l'indique le rapport qui précède, la Ville a déclaré un cas de non-conformité relativement à une place de stationnement du type A (accessible en fourgonnette) en 2019. On ne connaît pas, au moment d'écrire ces lignes, l'incidence de ce cas de non-conformité.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES ACTIFS

De nombreuses initiatives évoquées dans ce rapport ont des répercussions favorables sur l'environnement bâti de la Ville et appliquent les Principes directeurs de la Politique sur la gestion intégrale des actifs. Ces initiatives, destinées à la clientèle, permettent d'aménager les infrastructures de la Ville pour mieux relever les défis de demain, dont l'évolution de la démographie et de la population, les attentes de la clientèle, les

exigences de la loi et les facteurs technologiques et environnementaux. Les initiatives du PAMVO de la Ville améliorent continuellement les infrastructures de la Ville et témoignent de l'ingéniosité dont elle fait preuve pour répondre aux besoins des résidents, des visiteurs et des employés handicapés d'Ottawa. Les travaux réalisés respectent les normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa.

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

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

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Ce rapport n'a pas de répercussions financières.

INCIDENCES SUR L'ACCESSIBILITÉ

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

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

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

Paragraphe 80.15, Exceptions : dispositions générales

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

- 1. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient vraisemblablement une incidence sur la valeur ou le caractère sur le plan du patrimoine culturel d'un bien identifié, désigné ou autrement protégé en application de la Loi sur le patrimoine de l'Ontario en raison de sa valeur ou de son caractère sur le plan du patrimoine culturel.*
- 2. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient une incidence sur la conservation des lieux érigés en lieux historiques nationaux du Canada par le ministre de l'Environnement du Canada en application de la Loi sur les parcs nationaux du Canada (Canada).*
- 3. Les exigences, ou certaines d'entre elles, auraient une incidence sur l'intérêt ou l'importance historique nationale des lieux historiques signalés ou commémorés en application de la Loi sur les lieux et monuments historiques (Canada).*
- 4. Les exigences, ou certaines d'entre elles, pourraient endommager, directement ou indirectement, le patrimoine culturel ou le patrimoine naturel d'un bien inscrit sur la liste du patrimoine mondial de l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture en application de la Convention concernant la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel.*
- 5. Il y a un risque important que les exigences, ou certaines d'entre elles, aient des conséquences préjudiciables, directes ou indirectes, sur l'eau, les poissons, la faune, les plantes, les invertébrés, les espèces en péril, l'intégrité écologique ou les valeurs sur le plan du patrimoine naturel.*
- 6. Il n'est pas matériellement possible de satisfaire aux exigences, ou à certaines d'entre elles, car des contraintes physiques ou liées à l'emplacement empêchent la modification ou l'ajout d'éléments, d'espaces ou de caractéristiques (par exemple, des rochers aux abords du sentier récréatif ou de la voie accessible menant à une plage empêchent d'obtenir la largeur libre exigée). Règl. de l'Ont. 413/12, art. 6.*

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Comme l'indiquent les sections de ce rapport consacrées aux Règles WCAG, la technologie joue un rôle prépondérant, puisqu'elle permet à la Ville de respecter les

articles de la LAPHO se rapportant aux sites Web et au contenu Web accessibles. Les STI, ServiceOttawa et toutes les autres directions générales de la Ville interviennent dans la Stratégie de mise en œuvre des Règles WCAG, qui vise à respecter la LAPHO le 1^{er} janvier 2021.

PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL

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

PIÈCES JUSTIFICATIVES

Pièce 1 – Rapport de conformité sur l'accessibilité de 2019

Pièce 2 – Plan de l'accord de conformité des règles WCAG de 2019 soumis au gouvernement provincial

Pièce 3 – Comptes rendus des initiatives du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa

Pièce 4 – Réponse aux recommandations initiales du Comité d'élaboration des normes d'information et de communications en 2019

Pièce 5 – Rapport sur l'accessibilité de l'élection partielle de 2019 à Rideau-Rockcliffe

SUITE À DONNER

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