



SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

2026-2030

(VERSION PRÉLIMINAIRE)

Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande.
Veuillez contacter le Service de police d'Ottawa en composant le (613) 236-1222, au
poste 5561 ou par courriel à l'adresse suivante : info@ottawapolice.ca

Déclaration de reconnaissance des terres autochtones

La ville d'Ottawa est bâtie sur un territoire non cédé de la Nation Anishinabe Algonquine.

Les peuples Anishinabe Algonquine vivent sur ce territoire depuis des millénaires. Leur culture et leur présence l'ont enrichi et l'enrichissent toujours.

Le Service de police d'Ottawa rend hommage aux peuples et au territoire de la Nation Anishinabe Algonquine.

Le Service de police d'Ottawa rend hommage à toutes les Premières Nations, à tous les Inuits et à tous les Métis, de même qu'aux précieuses contributions passées et présentes à cette terre.



Source de l'image :
<https://www.rcaanc-cirnac.gc.ca/eng/1100100013251/1534874002459>

Table des matières

Énoncé d’engagement	4
Vue d’ensemble	5
Énoncé sur l’équité, la diversité et l’inclusion (EDI)	5
Introduction	6
Contexte	7
Aperçu de la LAPHO	7
Le Code des droits de la personne de l’Ontario et la LAPHO : agir conjointement.....	7
Les Normes d’accessibilité intégrées (Règlement de l’Ontario 191/11)	8
Tableau de conformité et plan d’action	10
Normes d’accessibilité intégrées, Volet I — Dispositions générales.....	10
Normes d’accessibilité intégrées, Volet II—Normes pour l’information et les communications.....	14
Normes d’accessibilité intégrées, Volet III – Normes pour l’emploi	17
Normes d’accessibilité intégrées, Volet IV – Normes pour le transport	23
Normes d’accessibilité intégrées, Volet IV.1 – Normes pour la conception des espaces publics (Normes d’accessibilité au milieu bâti).....	23
Normes d’accessibilité intégrées, Volet IV.2 — Normes pour les services à la clientèle	27
Surveillance, rapports et reddition de comptes	33
Autres initiatives d’amélioration en cours	34
Consultation	35
Rétroaction.....	35
Renseignements supplémentaires	35
Annexe A — Définitions.....	36

Énoncé d'engagement

Le Service de police d'Ottawa (SPO ou le Service) réaffirme son engagement à respecter les droits de la personne de toutes les personnes, tels que garantis par la Charte canadienne des droits et libertés et par le Code des droits de la personne de l'Ontario (le « Code »). Le SPO travaille sans relâche à offrir un traitement équitable et inclusif, tant dans la prestation des services à la population que dans l'environnement de travail interne. Cet engagement comprend la mise en place de milieux accessibles et la satisfaction des besoins en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap de manière proactive, respectueuse et dans des délais raisonnables. En ce sens, le Service veillera à offrir un accès équitable à l'ensemble des programmes, services, communications, informations, installations et possibilités d'emploi relevant du Service de police d'Ottawa, dans le respect de la dignité et de l'indépendance de toutes et de tous.

Le Service de police d'Ottawa vise également à repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'équité et à l'inclusion, tout en fournissant des services, de l'information et des environnements accessibles à toutes les personnes, conformément aux normes établies dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), et dans le but de les surpasser. La LAPHO est une loi provinciale qui vise à rendre l'Ontario pleinement accessible et inclusive grâce à l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité définies.

Vue d'ensemble

À propos du Service de police d'Ottawa

Le Service de police d'Ottawa (SPO) assure des services policiers pour l'un des plus vastes territoires municipaux au Canada : un territoire desservi par un service de police municipal au Canada — un territoire près de six fois plus grand que celui de la ville de Toronto et environ deux fois plus vaste que ceux de villes comparables comme Edmonton et Calgary.

À titre de fournisseur de services publics et d'employeur comptant plus de 2 000 membres, le SPO reconnaît que la protection et le respect des droits de la personne sont essentiels à l'ensemble de ses opérations. Le Service est donc déterminé à faire respecter les droits fondamentaux de toutes les personnes conformément aux lois qui l'encadrent, dont la Charte canadienne des droits et libertés, le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Le SPO continue de mettre l'accent sur ses priorités stratégiques, qui comprennent l'amélioration de la sécurité communautaire, l'établissement de relations de confiance grâce à des partenariats solides, ainsi que le soutien et la promotion d'une main-d'œuvre résiliente et florissante — tout en renforçant son engagement envers les droits de la personne par l'équité, la diversité et l'inclusion.



Énoncé sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI)

La municipalité d'Ottawa, dont la population dépasse aujourd'hui le million d'habitantes et d'habitants, est une ville profondément marquée par sa diversité culturelle et linguistique. En tant qu'organisation de services publics, le Service de police d'Ottawa reconnaît l'importance de refléter cette diversité au sein de son personnel et d'offrir des services qui tiennent compte des caractéristiques particulières des multiples communautés de la région de la capitale nationale. Le SPO réaffirme son engagement envers les droits de la personne ainsi que les principes d'équité, de diversité et d'inclusion dans toutes ses sphères d'activité.

Le Service reconnaît aussi l'importance d'intégrer une approche intersectionnelle à ses

initiatives en matière de droits de la personne. Le SPO s'engage dans un processus de changement organisationnel pour renforcer sa capacité d'intervention auprès de la population et améliorer sa culture interne grâce à divers efforts concertés.

Introduction

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a été adoptée afin de favoriser un environnement plus accessible et inclusif pour les personnes en situation de handicap. Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (R.R.O. 191/11) fixe les normes visant à atteindre cet objectif, notamment en matière de biens, de services, d'installations, d'accommodations, d'emploi, de bâtiments et de lieux. Ces normes obligent les organismes des secteurs public et privé à respecter des exigences précises dans des délais déterminés, dans le but d'assurer une accessibilité complète.

En vertu de la LAPHO, le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) énonce les exigences particulières auxquelles doivent se conformer les organisations, dont le Service de police d'Ottawa, afin de garantir un environnement plus accessible aux Ontariennes et Ontariens. Le Plan d'accessibilité 2026-2030 du Service présente les initiatives prévues par le SPO à cet égard. Ce plan relève de l'Unité de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI), qui en assurera l'examen et la mise à jour tous les cinq ans. Le Plan d'accessibilité 2026-2030 décrit également la façon dont le SPO continuera de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de respecter ses obligations en vertu de la LAPHO et du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Contexte

Aperçu de la LAPHO

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est entrée en vigueur le 13 juin 2005 et s'applique à toutes les personnes et à toutes les organisations de la province.

Son objectif est de développer, mettre en œuvre et appliquer des normes d'accessibilité afin d'assurer l'accessibilité des biens, services, installations, logements, emplois, bâtiments et lieux pour les personnes en situation de handicap, d'ici le 1er janvier 2025. La participation des personnes en situation de handicap, du gouvernement provincial et des représentants de divers secteurs économiques constitue un élément central de l'élaboration de ces normes.

Le gouvernement de l'Ontario visait à rendre la province entièrement accessible d'ici 2025. Tous les ordres de gouvernement, ainsi que les secteurs privés et sans but lucratif, ont l'obligation de se conformer à cette loi. S'appuyant sur la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario, le gouvernement a élargi et renforcé le cadre législatif en adoptant la LAPHO en 2005, ce qui a fait de l'Ontario la première province à adopter une loi d'accessibilité d'une telle envergure. Les normes prévues par la LAPHO sont détaillées dans le Règlement de l'Ontario 191/11, connu sous le nom du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI).

Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO : agir conjointement

Le Code des droits de la personne de l'Ontario (le « Code ») et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) fonctionnent en complémentarité pour encourager et soutenir l'équité, l'inclusion et l'accessibilité dans toute la province.

Le Code constitue une loi quasi constitutionnelle relative aux droits de la personne qui assure à toutes les personnes en Ontario la protection de leurs droits fondamentaux, un

accès équitable aux possibilités et une protection contre la discrimination liée à 17 motifs protégés, dont celui du handicap. Il s'applique dans divers domaines sociaux, notamment la prestation de services et l'emploi, et oblige les organisations à éliminer les obstacles systémiques et à offrir des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins associés à un motif protégé, jusqu'à la limite du préjudice injustifié.

La LAPHO soutient l'application du Code en renforçant le motif protégé du handicap : elle exige que les biens, services, installations, logements, emplois, bâtiments, structures et lieux soient accessibles aux personnes en situation de handicap.

Le Code et la LAPHO sont tous deux des lois provinciales et utilisent la même définition du handicap. Toutefois, en raison de son statut quasi constitutionnel, le Code emporte sur la LAPHO et sur toute autre loi provinciale en cas d'incompatibilité. De plus, la LAPHO prévoit que, s'il existe un conflit entre elle et toute autre loi ou tout autre règlement, la disposition offrant le niveau d'accessibilité le plus élevé prévaut. Les principes en matière de droits de la personne énoncés dans le Code orientent et éclairent la manière de satisfaire aux normes établies en vertu de la LAPHO.

[Les Normes d'accessibilité intégrées \(Règlement de l'Ontario 191/11\)](#)

Le Règlement de l'Ontario 191/11, le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), établit des normes concernant l'information et les communications, l'emploi, le transport, l'aménagement des espaces publics et le service à la clientèle. Il s'applique au gouvernement de l'Ontario, à l'Assemblée législative, à tous les organismes du secteur public désignés, ainsi qu'à toute organisation qui (i) fournit des biens, des services ou des installations au public ou à des tiers et (ii) compte au moins un employé en Ontario, sauf indication contraire dans le Règlement.

Le Règlement et ses normes imposent aux organisations des obligations en matière de suppression et de prévention des obstacles rencontrés par les personnes en situation de handicap.

En plus des normes générales (politiques et plans d'accessibilité, acquisition de biens et de services, kiosques libre-service et formation), cinq normes s'appliquent aux domaines clés suivants :

1. Les [Normes concernant l'information et les communications](#)
2. Les [Normes concernant l'emploi](#)
3. Les [Normes concernant les transports](#)
4. Les [Normes de conception des espaces publics](#)
5. Les [Normes concernant le service à la clientèle](#)

Les normes exigent que les organisations adoptent des politiques et des pratiques pour identifier, d'éliminer et de prévenir les [obstacles](#) auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. Ces obstacles peuvent avoir une incidence sur la façon dont les personnes accèdent aux services, aux bâtiments ou à l'emploi, entre autres. Les normes précisent également les types d'organisations ou de secteurs de l'économie qui doivent s'y conformer. Par exemple, certaines normes comportent des règles qui s'appliquent uniquement aux organismes du secteur public ou aux entreprises privées comptant cinquante travailleuses ou travailleurs ou plus. De plus, certaines organisations doivent se conformer à plus d'une norme. Les normes prévoient aussi des échéances pour les organisations tenues de s'y conformer.

Le tableau ci-dessous décrit les normes auxquelles le Service de police d'Ottawa doit se conformer dans le cadre de la LAPHO et du RNAI, ainsi que les échéances prévues et les mesures prises ou planifiées par le SPO pour répondre ou se conformer pleinement à chacune des normes applicables.

Tableau de conformité et plan d'action¹

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, Volet I — Dispositions générales

Exigence	Date limite de conformité	Mesures effectuées et/ou prévues
Section 3 — Mise en place des politiques relatives à l'accessibilité Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques régissant la manière dont l'organisation assure ou assurera l'accessibilité en satisfaisant aux exigences prévues dans le présent Règlement. Inclure dans ces politiques une déclaration de l'engagement de l'organisation à répondre, en temps opportun, aux besoins en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap. Préparer un ou plusieurs documents décrivant les politiques élaborées en vertu de la présente section du Règlement ; rendre ces documents accessibles au public et les fournir en format accessible sur demande.	1er janv. 2013	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Rédiger l'énoncé d'engagement du Service de police d'Ottawa en matière d'accessibilité. ✓ Identification d'options de formats accessibles supplémentaires. ✓ Élaborer et consigner une procédure visant l'obtention de formats accessibles et de moyens de communication adaptés. ✓ Afficher la Politique d'accessibilité du SPO sur le site Web et en fournir une version accessible sur demande. ○ Réviser la politique d'accessibilité et la réviser au besoin, et annexer à la politique révisée la procédure pour obtenir des formats accessibles et des aides à la communication. ○ Offrir à l'ensemble des membres du SPO un accès simple et direct à la procédure d'obtention de formats accessibles et de moyens de communication adaptés.

¹ Les éléments d'action marqués d'un crochet montrent que les mesures ont été complétées et/ou sont déjà en cours, alors que ceux présentés sous forme de puces indiquent des actions en cours ou à réaliser au cours de l'application du présent plan.

Section 4 — Plans pluriannuels d'accessibilité Élaborer, appliquer, tenir à jour et documenter un plan pluriannuel d'accessibilité décrivant la stratégie de l'organisation pour prévenir et éliminer les obstacles et pour satisfaire aux exigences du présent Règlement. Publier le plan sur leur site Web, s'il en existe un ; fournir une version accessible sur demande ; et réviser et mettre à jour le plan au moins une fois tous les cinq ans.	1er janv. 2013	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Développement du plan pluriannuel d'accessibilité. ✓ Souligner les accomplissements et les étapes prévues pour améliorer les obstacles actuels en matière d'accessibilité. ✓ Nommer un responsable du programme d'accessibilité pour assurer la mise à jour du plan pluriannuel d'accessibilité au moins tous les cinq ans. ✓ Publier le plan pluriannuel d'accessibilité sur le site Web. ✓ Veiller à ce que l'information soit disponible en format accessible.
Section 5 — Acquisition de biens, services ou installations Inclure des éléments de conception, des critères et des caractéristiques d'accessibilité dans les processus d'acquisition de biens, de services ou d'installations, à moins que cela ne soit pas praticable. Lorsque l'intégration de critères, d'éléments de conception ou de caractéristiques d'accessibilité n'est pas réalisable dans le cadre de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, une explication doit être fournie sur demande.	1er janv. 2013	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Mettre au point une procédure d'approvisionnement intégrant les exigences de la norme.

Section 6 — Kiosques libre-service Prendre en considération les besoins d'accessibilité des personnes en situation de handicap lors de la conception, de l'achat ou de l'acquisition de kiosques libre-service.	1er janv. 2013	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Mettre au point une procédure d'approvisionnement intégrant les exigences de la norme. ✓ Examiner la pratique actuelle et définir les éléments à considérer pour assurer l'accessibilité d'un kiosque libre-service. ○ Évaluer la possibilité d'améliorer l'accessibilité des kiosques situés dans les centres de déclaration des collisions, lesquels sont exploités par un fournisseur de services externe).
Section 7 — Formation S'assurer que de la formation est offerte sur les exigences des normes d'accessibilité prévues au RNAI ainsi que sur le Code des droits de la personne de l'Ontario, dans la mesure où il concerne les personnes en situation de handicap, aux groupes suivants : l'ensemble des employés et des bénévoles ; toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation ; toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation. La formation doit être adaptée aux fonctions et responsabilités des employés, des bénévoles et des autres personnes concernées, et être dispensée dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Offrir une formation continue chaque fois que des changements sont apportés aux politiques liées à l'accessibilité et aux accommodements. Conserver un registre détaillé de la formation, incluant les dates de	1er janv. 2014	✓ Mettre en œuvre les exigences de formation obligatoire pour l'ensemble du personnel — normes d'accessibilité et Code des droits de la personne. ✓ Examiner les modules de formation existants ainsi que les méthodes de prestation. ✓ Concevoir et consigner le matériel de formation, en veillant à son adéquation aux rôles et responsabilités. ✓ Définir la stratégie de déploiement de la formation pour les employés et bénévoles. ✓ Consigner et suivre les données de formation, notamment les dates et les participantes et participants. ✓ Maintenir une base de données complète des dossiers de formation. ✓ Mettre en place un calendrier de révision et d'entretien du matériel de formation. ✓ Déterminer la personne responsable des dossiers de formation. ○ Fournir une formation portant sur les politiques actualisées en matière d'accessibilité et d'accommodements.

formation et le nombre de participantes et participants.		
--	--	--

Normes d'accessibilité intégrées, Volet I — Normes pour l'information et les communications

Exigence	Date limite de conformité	Mesures effectuées et/ou prévues
Section 11 — Rétroaction Veiller à ce que les processus de rétroaction soient accessibles aux personnes en situation de handicap, notamment en fournissant ou en prévoyant la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication, sur demande. Aviser le public de la disponibilité de formats accessibles et de moyens de communication adaptés en lien avec le processus de rétroaction.	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Déterminer quelles sont les procédures de rétroaction et faire savoir qu'elles sont disponibles dans des formats accessibles. ✓ Renseigner les employés ainsi que le public sur la disponibilité du matériel dans des formats accessibles.
Section 12 — Formats accessibles et aides à la communication Rendre accessible ou prévoir la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication pour les personnes en situation de handicap qui en font la demande : dans les meilleurs délais, en tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité en raison de son handicap ; à un coût ne dépassant pas celui imposé aux autres personnes. Consulter la personne qui formule la demande pour déterminer le format accessible ou l'aide à la communication le plus approprié. Informar le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.	1er janv. 2015	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Détermination d'options supplémentaires ou alternatives de formats accessibles. ✓ Élaborer et consigner une procédure visant l'obtention de formats accessibles et de moyens de communication adaptés. ✓ Aviser les employés et le public que des formats accessibles et des aides à la communication sont disponibles, sur demande, pour tout renseignement. ○ Fournir des conseils aux membres sur la création de PDF, de documents Word et de présentations accessibles.

Section 13 — Procédures d'urgence, plans d'urgence ou renseignements de sécurité publique Lorsqu'une organisation assujettie prépare des procédures d'urgence, des plans d'urgence ou des renseignements liés à la sécurité publique et qu'elle rend accessibles au public ces renseignements, elle doit fournir ces renseignements en format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, dans les meilleurs délais, sur demande.	1er janv. 2012	✓ Les plans d'urgence de la Ville d'Ottawa sont disponibles en formats accessibles sur le site Web de la Ville. ✓ Intégrer cette norme à la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Recenser toutes les procédures d'urgence, les plans d'urgence ou les renseignements de sécurité publique offerts au public. ✓ Utiliser la procédure d'accès aux formats accessibles et aux aides à la communication pour transmettre au public, sur demande, les procédures, plans ou renseignements de sécurité publique en formats accessibles ou avec les aides appropriées.
Section 14 — Accessibilité des sites Web et du contenu Web Veiller à ce que les sites Web et les contenus Web soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,0 du <i>World Wide Web Consortium</i>, à commencer par le niveau A et en progressant vers le niveau AA.	1er janv. 2014 (Niveau A) 1er janv. 2021 (Niveau AA)	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ S'assurer que le site Web du SPO respecte les normes WCAG 2,0 Niveau A et Niveau AA. ✓ Mettre en place et consigner une procédure de publication Web accessible garantissant la conformité aux exigences de la LAPHO. ✓ S'assurer que tous les sites Web et toutes les publications respectent les lignes directrices pertinentes, lorsque cela s'applique. ✓ Offrir une formation sur les formats accessibles au personnel impliqué dans le contenu Web et la publication. ✓ Informer les employés et le public de la disponibilité, sur demande, de renseignements en formats accessibles ou avec des aides à la communication.

REMARQUE : Les normes relatives à l'information et aux communications ne s'appliquent pas à l'information ou aux communications qui ne peuvent être converties ni à celles que l'organisation ne contrôle pas directement ou indirectement au moyen d'un contrat.

Si une information ou une communication est jugée non convertible, l'organisation doit fournir à la personne qui en fait la demande une justification expliquant pourquoi la conversion est impossible, ainsi qu'un résumé du contenu non convertible.

Selon l'article 9 du RNAI, une information ou une communication est considérée non convertible lorsqu'il n'est pas techniquement faisable de la convertir ou lorsque la technologie requise n'est pas facilement disponible.

Normes d'accessibilité intégrées, Volet III – Normes pour l'emploi²

Exigence	Date limite de conformité	Mesures
Section 22 — Recrutement : dispositions générales Aviser les employés et le public que des mesures d'adaptation sont disponibles pour les personnes en situation de handicap qui présentent leur candidature dans le cadre de processus de recrutement.	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer la norme dans les politiques et pratiques pertinentes des RH du SPO. ✓ Veiller à ce que l'information documentée soit incluse dans les affichages de postes internes et externes. ✓ Intégrer la norme dans les processus de recrutement.
Section 23 — Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection Informer les candidates et candidats sélectionnés individuellement qu'ils peuvent obtenir des mesures d'adaptation sur demande pour participer à l'évaluation ou au processus de sélection. Si une mesure d'adaptation est demandée, consulter la personne afin de déterminer et de fournir une mesure appropriée en fonction de ses besoins liés au handicap .	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ S'assurer que toute information requise est intégrée aux affichages de postes internes et externes. ✓ S'assurer que l'information pertinente est communiquée aux candidates et candidats dans le cadre du processus de candidature. ✓ Intégrer les exigences applicables dans toutes les étapes des processus internes et externes de recrutement, d'évaluation et de sélection. ✓ Offrir des mesures d'adaptation appropriées, déterminées en consultation avec la personne candidate selon ses besoins liés au motif protégé du handicap.
Section 24 — Aviser le/la candidat(e) sélectionné(e) Au moment d'émettre une offre d'emploi, aviser le/la candidat(e) sélectionné(e) des politiques en	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Veiller à ce que la Politique d'accessibilité et la Politique d'accommodements soient incluses dans les documents remis aux

² Les normes prévues à la Partie III du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées s'appliquent aux employés, mais ne s'appliquent pas aux bénévoles ni aux autres personnes qui ne reçoivent aucune rémunération.

vigueur concernant les accommodements pour les employés ayant un handicap.		nouveaux employés. ✓ Inclure cette information dans l'offre d'emploi.
Section 25 — Communication des mesures de soutien aux employés Informar les employés des politiques en vigueur pour soutenir les employés en situation de handicap, y compris les politiques relatives aux mesures d'adaptation qui tiennent compte des besoins d'accessibilité liés au handicap. Transmettre ces renseignements aux nouveaux employés dès que possible suivant leur embauche. Fournir à l'ensemble des employés toute mise à jour lorsque des modifications sont apportées aux politiques concernant les mesures d'adaptation liées au handicap.	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ S'assurer que les renseignements concernant la Politique d'accessibilité et la Politique d'accommodements sont remis aux nouveaux employés et communiqués à toutes les employées et tous les employés de l'organisation. ○ Fournir aux employés l'information mise à jour chaque fois qu'un changement est apporté aux politiques liées à l'accessibilité.
Section 26 — Accès des employés à des formats accessibles et à des aides à la communication Sur demande, consulter l'employé en situation de handicap pour fournir ou organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication pour transmettre ces renseignements aux nouveaux employés dès que possible suivant leur embauche. Fournir à l'ensemble des employés toute mise à jour lorsque des modifications sont apportées aux politiques concernant les mesures d'adaptation liées au handicap. L'employeur doit déterminer, en consultation avec l'employé faisant la demande, le format accessible ou l'aide à la communication le plus approprié.	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Détermination d'options supplémentaires ou alternatives de formats accessibles. ✓ Élaborer et consigner une procédure visant l'obtention de formats accessibles et de moyens de communication adaptés. ✓ Intégrer ces exigences dans la Politique relative aux mesures d'adaptation. ✓ Informer le personnel que l'information est disponible, sur demande, en format accessible ou avec des supports de communication.

Section 27 — Renseignements individualisés sur les mesures d'urgence en milieu de travail L'employeur doit fournir à toute employée ou tout employé en situation de handicap une information individualisée sur les mesures d'urgence en milieu de travail lorsque cette information est nécessaire en raison du handicap et que l'employeur est conscient du besoin d'accommodement. Lorsque l'employée ou l'employé a besoin d'aide en situation d'urgence, et avec son consentement, l'employeur doit transmettre l'information individualisée à la personne désignée pour lui fournir cette aide. Fournir cette information dès qu'il est raisonnablement possible de le faire après que l'employeur prend connaissance du besoin d'accommodement lié au handicap. Revoir les renseignements individualisés sur les mesures d'urgence en milieu de travail lorsque : l'employé(e) change de poste au sein de l'organisation ; les besoins ou les plans globaux de l'employé en matière d'aménagements sont réévalués ; et l'employeur revoit ses politiques générales en matière d'intervention d'urgence.	1er janv. 2012	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Élaborer des renseignements sur les mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail pour les employés ainsi qu'un guide d'intervention d'urgence destiné aux gestionnaires. ✓ Intégrer la norme dans la Politique d'accommodements du SPO.
Section 28 — Plans individuels et documentés sur l'accommodement L'employeur doit mettre en place un processus écrit pour élaborer des plans individuels d'accommodement documentés pour les employés en situation de	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer la norme dans la politique d'aménagement. ✓ Veiller à ce qu'elle soit accessible à tous les employés.

handicap, conformément aux exigences des paragraphes 28 (2) et 28 (3). Les procédures de mise en place de plans d'aménagement individuels documentés comprennent les éléments suivants : 1. La façon dont l'employée ou l'employé demandant un accommodement peut participer à l'élaboration de son plan d'accommodement individuel. 2. Les moyens par lesquels l'évaluation de la personne est effectuée individuellement. 3. La façon dont l'employeur peut demander, à ses frais, l'évaluation d'un expert médical ou autre, afin de déterminer si un accommodement est possible et, le cas échéant, comment il peut être réalisé. 4. La façon dont l'employée ou l'employé peut demander la participation d'un représentant syndical (s'il est représenté) ou d'un représentant du milieu de travail (s'il n'est pas représenté) à l'élaboration du plan. 5. Les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employée ou de l'employé. 6. La fréquence à laquelle le plan d'accommodement individuel sera examiné et mis à jour, ainsi que la manière dont ce sera fait. 7. La façon dont les motifs d'un refus de plan d'accommodement seront communiqués à la personne concernée. 8. Les moyens de fournir le plan d'accommodement dans un format tenant compte des besoins en matière d'accessibilité liés au handicap. Ces plans d'accommodement individuels		
---	--	--

doivent : (a) inclure les formats accessibles et aides à la communication demandés selon l'article 26 ; (b) inclure l'information d'urgence individualisée prévue à l'article 27, au besoin ; (c) identifier tout autre accommodement requis.		
Section 29 — Procédures de retour au travail Élaborer et mettre en place un processus de retour au travail pour les employées et employés qui se sont absentés en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à ce handicap pour reprendre le travail, et documenter ce processus. Le processus de retour au travail doit décrire les étapes que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employées et employés qui se sont absentés parce que leur handicap exigeait qu'ils s'absentent ; et utiliser les plans d'adaptation individuels documentés, comme décrits à l'article 28, dans le cadre de ce processus.	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer ces exigences dans la Politique relative aux mesures d'adaptation. ✓ Veiller à ce que tous les employés aient un accès complet et sans obstacles. ✓ Aviser les employés de toute modification apportée. ✓ Garantir l'existence d'un processus écrit de retour au travail pour les employés ayant été absents pour des raisons liées à un handicap et nécessitant des accommodements pour reprendre le travail.

Section 30 — Gestion des performances Lorsqu'un employeur applique un processus de gestion de la performance au travail et du rendement, il doit prendre en compte les besoins d'accessibilité des employés en situation de handicap ainsi que les mesures prévues dans leurs plans d'adaptation individuels.	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Veiller à ce que l'information soit accessible à l'ensemble des employés. ✓ Communiquer et avertir régulièrement les employés de tout changement. ✓ S'assurer que les outils de gestion du rendement sont disponibles en formats accessibles ou accompagnés de moyens de communication adaptés, au besoin. ✓ Intégrer les exigences de la norme à la Politique de gestion du rendement du SPO.
Section 31 — Perfectionnement professionnel et progression de carrière Lorsqu'un employeur offre du développement ou des possibilités de progression de carrière, il doit prendre en compte les besoins d'accessibilité des employés ayant un handicap, ainsi que de leurs plans d'adaptation individuels, lorsqu'elle offre des possibilités de développement et d'avancement professionnels à ses employés handicap.	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer cette exigence dans la Politique d'accommodements du SPO. ✓ Veiller à ce que l'information soit accessible à l'ensemble des employés. ✓ Communiquer et avertir régulièrement les employés de tout changement.
Section 32 — Réaffectation Un employeur qui a recours à la réaffectation doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés en situation de handicap, ainsi que de leurs plans d'adaptation individuels, lorsqu'il procède à leur réaffectation.	1er janv. 2014	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer cette exigence dans la Politique d'accommodements du SPO. ✓ Veiller à ce que l'information soit accessible à l'ensemble des employés. ✓ Communiquer et avertir régulièrement les employés de tout changement.

Normes d'accessibilité intégrées, Volet IV – Normes pour le transport

La municipalité d'Ottawa est tenue de respecter les exigences de la Partie IV du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, qui porte sur les Normes pour le transport. Le Service de police d'Ottawa ne fournit pas de services relevant de ces normes ; toutefois, lorsque cela est possible et que le besoin se manifeste, le SPO veillera à offrir un transport accessible aux personnes en situation de handicap.

Normes d'accessibilité intégrées, Volet IV.1 – Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti)

Remarque : À moins indication contraire, la Partie IV.1 s'applique aux espaces publics nouvellement construits ou réaménagés à compter du 1er janvier 2016 (conformément à l'annexe 80.5 de la Partie IV.1 du RNAI).

Exigence	Date limite de conformité	Mesures
Espaces publics aménagés de façon accessible	1er janv. 2016	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Examiner et mettre à jour les procédures en vigueur pour garantir que les exigences d'accessibilité prévues par les Normes pour l'aménagement des espaces publics sont respectées dans les projets de construction ou de réaménagement, le cas échéant. ✓ Élaborer et consigner une procédure encadrant la gestion des perturbations temporaires. ✓ Veiller au respect, par le SPO, des Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics de la LAPHO et des Normes de conception accessibles de la Ville d'Ottawa de tout nouveau projet de construction ou de réaménagement des espaces publics, conformément à la Norme. ✓ Veiller à ce que l'information soit accessible à l'ensemble des employés. ✓ Communiquer et avertir régulièrement

		les employés de tout changement. ✓ Inspection annuelle des espaces publics.
Section 80.32-38 — Stationnement accessible (hors rue) Veiller à ce que, lors de la construction de nouvelles installations de stationnement hors rue ou de la réfection de telles installations, celles-ci respectent les exigences prévues à la partie IV.1 du RNAI (Normes relatives au stationnement accessible). Ces exigences ne s'appliquent pas aux installations de stationnement hors rue utilisées exclusivement pour les véhicules d'application de la loi.)	1er janv. 2016	✓ Introduire cette norme dans les politiques, processus et pratiques existantes et pertinentes.
Section 80.40-43 — Obtention de services (nouveaux guichets de service, guides de file d'attente fixes, et aires d'attente nouvellement construites ou réaménagées) Lors de la construction de nouveaux guichets de service, notamment le remplacement de guichets existants, il doit y avoir au minimum un guichet de service qui peut accueillir une aide à la mobilité pour chaque type de service offert, et ce guichet accessible doit être clairement identifié au moyen d'une signalisation lorsqu'il y a plusieurs files d'attente et plusieurs guichets de service. De plus, chaque guichet de service doit pouvoir accueillir une aide à la mobilité lorsqu'une seule file d'attente dessert un ou plusieurs guichets.	1er janv. 2016	○ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Examiner et mettre à jour les procédures en vigueur pour garantir que les exigences d'accessibilité prévues par les Normes pour l'aménagement des espaces publics sont respectées dans les projets de construction ou de réaménagement, le cas échéant. ✓ Veiller au respect, par le SPO, des Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics de la LAPHO et des Normes de conception accessibles de la Ville d'Ottawa de tout nouveau projet de construction ou de réaménagement des espaces publics, conformément à la Norme.

La hauteur du guichet doit permettre son utilisation par une personne assise dans une aide à la mobilité ; il doit y avoir un dégagement suffisant pour les genoux d'une personne assise dans une aide à la mobilité lorsqu'une approche frontale est requise, et l'espace au sol devant le comptoir doit être suffisamment dégagé pour accueillir une aide à la mobilité. Lors de l'élaboration de guides de file d'attente fixes, les exigences ci-dessous doivent être respectées : 1. Les guides doivent présenter une largeur suffisante pour permettre le passage des appareils et aides à la mobilité. 2. Ils doivent offrir un espace libre adéquat au sol pour permettre aux aides à la mobilité de manœuvrer lors des changements de direction de la file. 3. Les guides de file doivent être détectables à la canne blanche afin d'être perceptibles par les personnes ayant une déficience visuelle. Lors de l'aménagement d'une nouvelle aire d'attente ou de la modernisation d'une aire existante, lorsque l'ameublement est fixé au sol, un minimum de trois pour cent des nouveaux sièges doit être accessible ; toutefois, il doit toujours y avoir au moins un espace de siège accessible. S'assurer de l'existence de procédures pour l'entretien		
--	--	--

préventif et l'entretien d'urgence des composantes accessibles dans les espaces publics, de même que de procédures visant à traiter les perturbations temporaires lorsque ces éléments ne sont pas en état de fonctionnement.		
Section 80.44 — Entretien Veiller à ce que des procédures existent pour l'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics, ainsi que pour gérer les interruptions temporaires lorsque ces éléments ne sont pas fonctionnels.	1er janv. 2016	○ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Mettre en place et documenter des procédures d'entretien préventif et d'urgence pour les éléments accessibles des espaces publics. ✓ Élaborer et consigner une procédure encadrant la gestion des perturbations temporaires.

Normes d'accessibilité intégrées — Volet IV.2 — Normes pour les services à la clientèle

Exigence	Date limite de conformité	Mesures
Section 80.46 — Mise en place de politiques Élaborer, appliquer et maintenir des politiques encadrant la prestation de biens, de services ou d'installations aux personnes en situation de handicap, conformément aux principes prévus à la partie IV.2, section 80.46, des Normes d'accessibilité intégrées. S'assurer que ces politiques respectent les principes suivants : 1. Les biens, services ou installations doivent être fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes en situation de handicap. 2. La prestation de biens, services ou installations aux personnes en situation de handicap doit être intégrée à celle offerte aux autres, sauf si une autre mesure, temporaire ou permanente, est nécessaire pour permettre à une personne en situation de handicap d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de ces biens, services ou installations. 3. Les personnes en situation de handicap doivent avoir une possibilité égale à celle des autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier des biens, services ou installations.	1er janv. 2010	✓ Intégrer la norme dans les politiques liées au service à la clientèle, à l'approvisionnement et aux installations, ainsi que dans les procédures et/ou pratiques.

4. Lorsqu'il communique avec une personne en situation de handicap, le fournisseur doit le faire d'une manière qui tient compte du handicap de cette personne. Les politiques doivent traiter de l'utilisation des aides fonctionnelles par les personnes en situation de handicap pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens, services ou installations, ainsi que, le cas échéant, de la disponibilité d'autres mesures permettant d'y parvenir. Préparer un ou plusieurs documents décrivant les politiques établies en vertu de la présente section et, sur demande, en remettre un exemplaire à toute personne. Les personnes accédant aux biens, services ou installations doivent également être avisées que ces documents sont disponibles sur demande (notamment par un avis affiché bien en vue sur les lieux).		
Section 80.47 — Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien Lorsqu'une personne en situation de handicap est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, s'assurer qu'elle peut entrer dans les locaux avec l'animal et le garder auprès d'elle, sauf si la présence de cet animal est interdite par la loi. Si une personne en situation de	1er janv. 2010	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Intégrer cette norme dans les formations liées à l'accessibilité.

handicap est accompagnée d'une personne de soutien, veiller à ce que les deux soient autorisées à entrer ensemble dans les locaux et à ce que la personne en situation de handicap ne soit pas empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant sa présence sur les lieux. Le fournisseur peut exiger qu'une personne en situation de handicap soit accompagnée d'une personne de soutien, mais seulement si, après consultation et en tenant compte des preuves disponibles, il détermine : (a) qu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne en situation de handicap ou d'autres personnes (b) qu'aucune autre mesure raisonnable ne permettrait d'assurer cette protection. Préparer un ou plusieurs documents décrivant les politiques relatives aux matières visées par la présente section et, sur demande, en remettre un exemplaire à toute personne. Informer également les personnes que ces documents sont disponibles sur demande (p. ex. au moyen d'un avis affiché bien en vue dans les locaux).		
Section 80.48 — Avis relatif aux interruptions temporaires Publier un avis à l'intention du public chaque fois qu'une	1er janv. 2010	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO.

interruption temporaire affecte des biens, des services ou des installations pouvant être accessibles aux personnes en situation de handicap. L'avis doit comporter la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des solutions ou installations de rechange disponibles, s'il y a lieu. Rédiger un document détaillant les procédures à suivre lors d'une interruption temporaire et en fournir un exemplaire à toute personne qui en fait la demande. Il faut également informer les personnes accédant aux biens, services ou installations que ce document peut être consulté sur demande, notamment en affichant un avis bien en évidence dans les locaux.		
Section 80.49 — Formation du personnel En plus des exigences prévues à la partie I, section 7, des Normes d'accessibilité intégrées (Exigences générales — Formation), veiller à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation sur la prestation des biens, services ou installations du fournisseur à l'intention des personnes en situation de handicap : 1. Toute personne employée ou bénévole de l'organisation. 2. Toute personne participant à l'élaboration de politiques. 3. Toute autre personne fournissant des biens, des services ou des installations	1er janv. 2010	✓ Exigences de formation obligatoires pour l'ensemble du personnel — normes d'accessibilité et Code des droits de la personne. ✓ Examiner les modules de formation existants et les méthodes de diffusion utilisées. ✓ Préparer et consigner les supports de formation, en s'assurant qu'ils conviennent aux fonctions de chacun. ✓ Définir le plan de déploiement des formations pour les employés et les bénévoles. ✓ Consigner chaque formation, incluant la date et les participants. ✓ Tenir à jour une base de données des dossiers de formation. ✓ Établir un calendrier d'entretien et de mise à jour du matériel de formation. ✓ Désigner le gestionnaire responsable

au nom de l'organisation. La formation doit comprendre un examen des objectifs de la Loi et des exigences de la partie IV.2 des Normes d'accessibilité intégrées, ainsi qu'une formation portant sur les éléments suivants : 1. Les bonnes pratiques pour interagir et communiquer avec des personnes présentant une variété de handicaps. 2. Les bonnes pratiques pour interagir avec des personnes qui utilisent une aide technique, ou qui ont besoin d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien. 3. L'utilisation des équipements ou dispositifs mis à disposition dans les locaux ou fournis par le fournisseur pour aider à la prestation de biens, services ou installations. 4. Les interventions appropriées lorsqu'une personne ayant un handicap particulier rencontre des obstacles pour accéder aux biens, services ou installations. Fournir de la formation de façon continue pour refléter tout changement apporté aux politiques, et maintenir des registres complets des formations dispensées. Élaborer un document décrivant la politique de formation, incluant un résumé du contenu de la formation et l'indication du		des dossiers de formation. ✓ Intégrer cette norme à la Politique d'accessibilité du SPO.
---	--	--

moment où celle-ci doit être offerte, et fournir une copie de ce document à toute personne qui en fait la demande. Informer en outre les personnes accédant aux biens, services ou installations que le document est disponible sur demande, par exemple en affichant un avis clairement visible dans les locaux.		
Section 80.50 — Procédure de rétroaction exigée Mettre en place un processus permettant de recevoir et de répondre à la rétroaction portant : (a) sur la façon dont les biens, services ou installations sont fournis aux personnes en situation de handicap ; (b) sur la conformité du processus de rétroaction à l'obligation d'accessibilité, y compris la mise à disposition, sur demande, de formats accessibles et de moyens de communication adaptés. Le processus de rétroaction doit préciser les mesures à prendre lorsqu'une plainte est reçue concernant la manière dont les biens, services ou installations sont fournis aux personnes en situation de handicap. Veiller à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes en situation de handicap en offrant, ou en organisant, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication. Rendre les renseignements relatifs au processus de rétroaction,	1er janv. 2010	✓ Intégrer cette norme dans la Politique d'accessibilité du SPO. ✓ Garantir que le processus de rétroaction soit accessible au public ainsi qu'aux employés.

facilement accessibles au public. Préparer également un document décrivant ce processus et en fournir une copie sur demande à toute personne. Informer les personnes accédant aux biens, services ou installations que ce document peut être obtenu sur demande, par exemple au moyen d'un avis affiché clairement dans les locaux.		
---	--	--

Lorsqu'un fournisseur est tenu de remettre un document à une personne en situation de handicap, il doit, sur demande, en fournir la version accessible ou offrir un soutien à la communication, dans un délai raisonnable tenant compte des besoins de la personne et sans frais excédant ceux imposés aux autres usagers. Le fournisseur doit consulter la personne afin de déterminer la solution la plus appropriée ;

- (a) dans un délai raisonnable tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne liés à son handicap ; et
- (b) à un coût qui n'excède pas le coût normalement exigé des autres personnes.

Le fournisseur doit consulter la personne afin de déterminer quels formats accessibles ou de soutien à la communication conviennent le mieux.

Surveillance, rapports et reddition de comptes

Le Service de police d'Ottawa assurera la surveillance et l'évaluation de la conformité au titre de la LAPHO et des NAI. Le Plan d'accessibilité sera mis à jour au moins tous les cinq ans pour refléter les mesures prises. Le SPO présentera également un rapport annuel à la Commission de services policiers d'Ottawa et au ministère responsable de l'accessibilité en Ontario.

Autres initiatives d'amélioration en cours

Le SPO poursuivra la mise en œuvre de mesures visant à garantir que ses programmes, services, installations et communications demeurent accessibles et respectueux de la dignité et de l'indépendance des personnes en situation de handicap.

Le Service reconnaît que le handicap, en vertu du Code des droits de la personne, comprend les handicaps visibles et invisibles.

Le SPO est un membre actif du *Ottawa Guiding Council for Mental Health and Addictions* (*Conseil directeur d'Ottawa pour la santé mentale et les dépendances*) et a récemment lancé l'initiative Mental Health CHANGE Initiative (MHCI), axée sur l'amélioration de l'intervention en situation de crise en santé mentale à Ottawa. L'initiative vise à repérer et combler les lacunes systémiques, à coordonner les efforts et à favoriser des améliorations concrètes.

Au nombre des autres initiatives visant l'amélioration continue, il faut citer :

- Une revue de la formation en droits de la personne et en EDI destinée aux membres du SPO, incluant la formation sur les exigences de la LAPHO et l'importance de l'accessibilité dans les programmes, services, installations, communications et pratiques d'emploi du SPO.
- Examen des systèmes d'emploi (ESE) — Le SPO évaluera ses politiques et pratiques liées à l'accessibilité dans le cadre de l'ESE en cours. Vous pouvez consulter les mises à jour relatives à la stratégie DRIVE² pour suivre l'avancement de cette initiative.
- Service d'interprétation multilingue — Le SPO est en voie de déployer un nouveau service d'interprétation multilingue accessible aux membres par divers moyens, notamment une application mobile, une plateforme vidéo et/ou les postes informatiques mobiles des véhicules de patrouille. Ce service facilitera la communication avec des personnes parlant diverses langues, y compris l'ASL (American Sign Language) et l'ISL (International Sign Language).

Consultation

(À REMPLIR APRÈS LA CONSULTATION)

Rétroaction

Nous vous encourageons à nous transmettre vos commentaires. Faites-nous connaître votre opinion au sujet du Plan pluriannuel d'accessibilité du SPO 2026-2030.

Pour accéder à ce plan en ligne, veuillez consulter **xxxxxxx** [À REMPLIR AVANT LA PUBLICATION]

Pour demander ce plan dans un autre format ou pour soumettre vos questions ou commentaires, veuillez nous joindre aux coordonnées suivantes :

SPO

Courriel

Adresse postale

Téléphone

TTY

[À COMPLÉTER AVANT LA PUBLICATION]

Renseignements supplémentaires

Pour toute question relative à ce plan, veuillez contacter l'Unité de l'équité, de la diversité et de l'inclusion du Service de police d'Ottawa en composant le **xxx-xxx-xxxx** ou par courriel à l'adresse suivante EDI@ottawapolice.ca

Ressources :

[Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L. O. 2005](#)

[Guide de la Loi](#)

[O. Reg. 191/11 : Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées](#)

[Code des droits de la personne de l'Ontario](#)

[Service de police d'Ottawa — Accessibilité](#)

[Politique de la CCSP : CR-14/GA-14 — Politique sur l'accessibilité](#)

Annexe A — Définitions³

Formats accessibles – Les formats accessibles peuvent inclure, sans s’y limiter, le HTML et Microsoft Word, les gros caractères, les formats audio enregistrés et électroniques, le braille, les transcriptions textuelles de contenus visuels ou sonores (p. ex. la transcription d’une vidéo), ainsi que tout autre format pouvant être utilisé par les personnes en situation de handicap.

Norme d’accessibilité – Une norme d’accessibilité est une règle que doivent suivre les personnes et les organisations afin d’identifier, d’éliminer et de prévenir les obstacles.

American Sign Language (ASL)—Langue qui utilise des configurations de mains, des positions, des expressions faciales et des mouvements corporels pour transmettre l’information aux personnes sourdes ou malentendantes.

Aide fonctionnelle — Tout outil, appareil, technologie ou autre mécanisme qui permet à une personne en situation de handicap d’accomplir ses tâches quotidiennes, comme se déplacer, communiquer ou soulever des objets ; qui facilite l’accès aux biens, services ou renseignements ; et qui aide la personne à maintenir son autonomie. Exemples : aides à la communication, aides cognitives, aides à la mobilité personnelle, aides médicales. Exemples courants : fauteuil roulant, réservoir d’oxygène portatif, dispositif d’aide à l’écoute, appareil électronique doté d’une technologie adaptée, alarme d’urgence visuelle.

Obstacle — Tout élément qui empêche une personne de participer pleinement à tous les aspects de la société, notamment les obstacles physiques, architecturaux, informationnels ou liés aux communications, les obstacles comportementaux, économiques ou technologiques, ainsi que les politiques ou pratiques.

³Ces définitions sont tirées des sources suivantes : Commission ontarienne des droits de la personne, Guide de la LAPHO, IASR ou gouvernement de l’Ontario (voir la rubrique « Ressources » sous « Pour en savoir plus » ci-dessus pour les liens).

Braille — Système tactile composé de points en relief représentant des lettres ou des combinaisons de lettres, utilisées par les personnes aveugles ou sourdes-aveugles, produit au moyen de logiciels de transcription braille.

Sous-titrage — Utilise des sous-titres pour transmettre les paroles prononcées dans une vidéo. Les sous-titres apparaissent généralement au bas de l'écran.

Communications — Interaction entre deux personnes ou plus, ou entre des entités, lors de laquelle des renseignements sont fournis, envoyés ou reçus.

Aides à la communication — Peuvent inclure, sans s'y limiter, le sous-titrage, les aides à la communication alternative ou améliorée (p. ex. tableaux de lettres, de mots ou d'images ; dispositifs de lecture à voix haute), le langage clair, la langue des signes, et tout autre soutien facilitant une communication efficace (p. ex. lecture à voix haute d'un document pour la personne, prise de notes ou présence d'un preneur de notes, systèmes d'aide à l'écoute, répétition ou reformulation des renseignements).

Format prêt à la conversion — Format électronique ou numérique permettant sa conversion en un format accessible.

Système d'information numérique accessible (*Digital Accessible Information System*) (DAISY) — un format audio destiné aux personnes qui éprouvent des difficultés avec l'imprimé — notamment en raison d'une déficience visuelle ou d'un trouble d'apprentissage comme la dyslexie. Les livres audio numériques DAISY ressemblent aux audiolivres, mais comportent des fonctions de navigation permettant aux usagers d'avancer ou de reculer dans le contenu.

Handicap – La LAPHO utilise la définition du « handicap » figurant dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, soit :

- (i) toute déficience physique, malformation ou défiguration résultant d'une blessure, d'un défaut congénital ou d'une maladie, notamment : diabète, épilepsie, lésion cérébrale, paralysie, amputation, manque de coordination, déficience visuelle ou auditive, trouble de la parole, ou dépendance à un chien-guide, un animal d'assistance ou un appareil fonctionnel ;
- (ii) tout trouble mental ou déficience développementale ;
- (iii) tout trouble d'apprentissage ou dysfonctionnement des processus liés à la compréhension ou à l'usage du langage ;
- (iv) tout trouble mental ;
- (v) toute blessure ou déficience pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues en vertu de la *loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Le handicap en soi n'est pas un obstacle, mais des obstacles existent et peuvent exclure les personnes en situation de handicap. Ceux-ci peuvent être physiques, informationnels ou communicationnels, systémiques ou comportementaux. Les obstacles à l'accessibilité peuvent empêcher les personnes en situation de handicap de participer pleinement à la vie sociale et économique de nos communautés.

Site Web extranet — Extension contrôlée de l'intranet d'une organisation permettant un accès restreint à des utilisateurs externes via Internet.

Renseignements — Englobe les données, faits et connaissances présentées dans tout format, y compris texte, audio, numérique ou images, et qui transmettent un sens.

Site Web intranet — Site Web interne utilisé pour partager de manière privée et sécurisée des renseignements ou des systèmes opérationnels au sein d'une organisation, incluant les sites extranet.

Site Web Internet — Ensemble de pages Web, images, vidéos ou autres ressources numériques liées et accessibles au public au moyen d'un identifiant uniforme de ressource

(URI) commun.

Borne interactive (kiosk) — Terminal électronique interactif destiné au public, incluant les appareils de point de vente, qui permet d'accéder à un ou plusieurs services ou produits.

Aide à la mobilité — Appareil utilisé pour faciliter le déplacement, en position assise, d'une personne en situation de handicap.

Aide à la mobilité personnelle — Terme désignant une canne, un déambulateur ou toute autre aide similaire utilisée pour faciliter les déplacements d'une personne en situation de handicap.

Organisation assujettie — Désigne gouvernement de l'Ontario, de l'Assemblée législative, des organismes du secteur public désignés, ainsi que des grandes et petites organisations qui doivent se conformer à la LODA et à ses règlements.

Gestion du rendement — Ensemble d'activités visant à évaluer, suivre et améliorer la performance, la productivité et l'efficacité des employés, dans le but de soutenir leur progression et de favoriser leur réussite professionnelle.

Réaffectation — Processus par lequel une organisation réassigne des employés à d'autres services ou postes internes afin d'éviter une mise à pied lorsque leur poste ou leur département est éliminé.

Règlements — Règles juridiquement contraignantes adoptées par le Cabinet et approuvées par le lieutenant-gouverneur en conseil conformément à la LODA. Ils précisent la mise en œuvre de la Loi, détaillent ses exigences et peuvent transformer des normes d'accessibilité proposées en règlements officiels, sur recommandation du ou de la ministre.

Lecteur d'écran — Logiciel conçu pour transformer en voix synthétique le texte affiché à l'écran et, au besoin, pour le convertir en braille. Souvent utilisé par les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle, ce logiciel requiert que le contenu soit structuré adéquatement dans un fichier électronique accessible afin d'être correctement interprété.

Animal d'assistance — Désigne des animaux reconnus comme animaux d'assistance pour les personnes en situation de handicap dans les cas suivants :

(a) l'animal peut-être facilement identifié comme étant utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, notamment grâce à des indicateurs visuels tels qu'un harnais ou un gilet porté par l'animal ; ou

(b) la personne fournit une documentation émise par l'un des professionnels de la santé réglementés suivants, confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :

- (i) Un membre de l'Ordre des audiologistes et orthophonistes de l'Ontario ;
- (ii) Un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario ;
- (iii) Un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario ;
- (iv) Un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario ;
- (v) Un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario ;
- (vi) Un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario ;
- (vii) Un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario ;
- (viii) Un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario ;
- (ix) Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes en santé mentale autorisés de l'Ontario. (Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16)

Fichiers électroniques structurés — Fichiers contenant des informations sur la manière dont les éléments d'un document sont organisés et formatés (comme les titres et les sections). Ils sont créés en utilisant les fonctions de styles dans la plupart des logiciels de rédaction. Ce type de fichier facilite la conversion vers des formats accessibles — notamment le braille, DAISY et les

pages Web — et permet aux lecteurs d'écran d'interpréter et de parcourir l'information de façon optimale.

Personne de soutien — Personne qui accompagne une personne en situation de handicap afin de l'aider pour la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès aux biens, services ou installations.

Données non convertibles — Renseignements ou communications considérés comme non convertibles lorsque :

- (a) la conversion n'est pas techniquement réalisable ; ou
- (b) la technologie nécessaire à la conversion n'est pas facilement accessible.

Préjudice injustifié – En vertu du Code et des politiques de la Commission ontarienne des droits de la personne, un employeur ou un fournisseur de services doit démontrer qu'une mesure d'adaptation lui impose un préjudice injustifié fondé sur trois facteurs : les coûts, les sources de financement externes (s'il y en a) et les exigences en matière de santé et de sécurité. Cette norme est extrêmement exigeante. Par exemple, affirmer que « le coût n'entre pas dans le budget » ne constitue pas un préjudice injustifié.